PRIMJENA TABLETA U HOTELIMA S 4 I 5 ZVJEZDICA U DUBROVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI

Pažin, Marin

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

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

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:896893

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

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

PRIMJENA TABLETA U HOTELIMA S 4 I 5 ZVJEZDICA U DUBROVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI

Mentor:

Doc. Dr. Sc. Daniela Garbin Praničević

Student:

Marin Pažin

Split,rujan, 2016.

Sažetak

Doba informacijskih tehnologija iziskuje prilagodbu svih gospodarskih subjekata u svrhu lakšeg poslovanja i prilagodbe tržištu a isti je slučaj i u hotelskoj industriji. Današnje tehnološke inovacije utječu na mnoge poslovne odluke u svezi odabira pravovremene i dobre strategije poslovanja. U hotelskoj industriji nove tehnologije označuju i nove zahtjeve, želje i potrebe turističke potražnje. Stoga je bitna pravovremena prilagodba i uvođenje tih tehnoloških rješenja u hotelske objekte. 2010. godine pojavio se novi tehnološki uređaj, tablet odnosno ipad od tvrke Apple. Njegova primjena u svjetski poznatim luksuznim hotelima počela je još 2010. godine, kao uređaj kojim su gosti mogli čitati novinske portale, rezervirati karte i to sve u predvorju hotela. Nakon toga se primjena proširila i u sobe hotela gdje gosti koriste tablet uređaje za lakšu komunikaciju s osobljem hotela i upravljanje uređajima koji se nalaze u sobama. Gosti naznačuju kako među prva 3 mjesta vezana za hotelske usluge putem tablet uređaja koriste sljedeće:zahtjev za naručivanje usluga u sobu, zahtjev za buđenje gosta , te zahtjev za održavanje sobe.

Na području RH postoji 650 hotela, od čega je u Dubrovačko-neretvanskoj županiji njih 76. Udio hotela s 4 i 5 zvjezdica je 32 odnosno 42.10%. U Dubrovačko-neretvanskoj županiji slijedom dobivenih informacija temeljem istraživanja, primjena i korištenje tablet uređaja je ograničena isključivo na zaposlenike hotela. Koriste ih u sklopu radnog procesa prilikom potrebnih istraživanja, koriste ih djelatnici marketinga i prodaje, te kao kase u restoranima i caffe bar-ovima, a još nije osigurana primjena tablet uređaja za goste hotela.

Zaključno, hotelski objekti s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji ne koriste tablet uređaje za poboljšanje iskustva boravka gosta tijekom njegova odsjedanja u hotelu. Primjenjuju se isključivo za potrebe zaposlenika van radnog vremena i vikendom. Potrebito je za uspješno prilagođavanje zajthevima turističke potražnje brzo reagiranje na novonastale promjene i uvođenje potrebitih mjera poslovanja.

***Ključne riječi**: informacijske tehnologije, tablet uređaji, hoteli s 4 i 5 zvjezdica, Dubrovačko-neretvanska županija*

Abstract

In the era of information technologies, all economy subjects must adopt to the market requirements in purpose of doing easier business actions, it is also the case with the hotel industry. Todays technological inovations affect on many decisions which are based on choosing the good business strategies. In the hotel industry, new technologies mark new requirements, wishes and needs of tourist demand. It is of a big importance that hotels make fast adaptations to these new technologies in hotel objects. In the year 2010th there was new technological device, called Ipad from the Apple company. Many luxurious hotels started with it's usage since it first came out. Guests used it in the lobby of hotels for reading newspapers, reserve plane tickets etc. After that, guests used it in hotel rooms for easier communication with hotel's staff and for controlling many devices in the room. Many guests suggested 3 things that they would use tablets for: Ordering room services, wake up calls and room maintanance.

In Republic of Croatia there are 650 hotels, from which are 76 in Dubrovnik-neretvan county. The precentage of hotels with 4 and 5 stars in 32 hotels is 42,10%. Based on the information from the research hotels with 4 and 5 stars in Dubrovnik-neretvan county, there is no apliance of tablet devices for the guests of the hotel, only hotel employees use them for work processes outside work and on weekends.

In conclusion, hotels with 4 and 5 stars in Dubrovnik-neretvan county don't use tablet devices for enhancing the experience of staying for the guests. Use is exclusively meant for employees of the hotel. It is necessary for the hotels to successfully adapt to the tourist demand and to react fast on new requests on tourist market.

***Key words**: information technologies, tablet devices, hotels with 4 and 5 stars, Dubrovnik-neretvan county*

SADRŽAJ

1.UVOD 1
2. ULOGA RAZVOJA NOVIH TEHNOLOGIJA U HOTELSKOM POSLOVANJU 3
2.1 Razvoj Informacijsko-komunikacijske tehnologije (ICT) u hoteljerstvu 3
2.2. Integracija i komunikacija uređaja u hotelskom poslovanju 4
2.3. Tehnološka rješenja u budućem poslovanju hotelijera 6
2.4. Tehnološko-informacijski trendovi u hotelijerstvu 9
2.5.Nova tehnološka rješenja u svjetskim hotelskim lancima 10
3. FUNKCIJA TABLET UREĐAJA KAO RAZVOJA NOVIH TEHNOLOGIJA U HOTELSKOM POSLOVANJU 14
3.1. Mogućnosti primjene tablet uređaja u hotelskom poslovanju 15
3.2. Tableti kao sredstvo olakšanog pristupa uslugama 17
3.2.1.Tableti u sobama i tableti u predvorju kao uređaj za korištenje gostima 18
3.2.2. „Digitalni Concierge “ 19
3.3. Poboljšanje iskustva boravka gosta pomoću tablet uređaja 20
4. ISTRAŽIVANJE O PRIMJENI I FUNKCIJI TABLET UREĐAJA U DUBROVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI 21
4.1. Analiza istraživanja hotelskih poduzeća u RH i njihovih informatičko-tehnoloških dostignuća 21
4.2. Struktura hotelskog smještaja u Republici Hrvatskoj 22
4.3. Struktura hotelskog smještaja u Dubrovačko-neretvanskoj županiji 24
4.4. Popis hotela s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji 26
4.5. Rezultati istraživanja na temu korištenja i primjene tablet uređaja u hotelima s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji 28
5. ZAKLJUČAK 31
LITERATURA 33

1.UVOD

Tema ovog završnog rada je primjena tableta u hotelima s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji. Potrebno je istražiti da li se već koriste tableti u hotelima s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji te koju namjenu i značaj pridonose hotelima. Korištenje tablet uređaja u svrhu povezanosti i integriranosti hotela sa svojim gostima u svrhu poboljšanja razine kvalitete hotelskih usluga. Kroz različite aplikacije putem andorid i IO-s sustava korištenjem tablet uređaja osigurati kvalitetnu komunikaciju sa svojim gostima,te rješavanje mogućih problema i nedostataka u što kraćem vremenskom periodu.

Cilj rada je istražiti da li hoteli s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji koriste tablet uređaje u svome poslovanju, te koja im je primjena u svrhu tog poslovanja.

Metode korištene u ovom radu su metoda sinteze i metoda analize. Metoda sinteze je korištena tijekom izrade ovog rada jer se na početku istraživala tema ovog rada u cijelini,dok se metoda analize upotrijebila tijekom istraživanja konkretnog primjera tj. Primjene tablet uređaja u hotelim s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji.

Rad se sastoji od 5 poglavlja: Uvod, Uloga razvoja novih tehnologija u hotelskom poslovanju, Funkcija tablet uređaja kao razvoja novih tehnologija u hotelskom poslovanju, Istraživanje o primjeni i funkciji tablet uređaja u hotelima s 4 i 5 zvjezdice u Dubrovačko-neretvanskoj županiji te Zaključak.

U prvom poglavlju, Uvodu, objašnjen je predmet rada, naveden je cilj rada te su opisane struktura rada i metode rada.

U drugom poglavlju, Uloga razvoja novih tehnologija u hotelskom poslovanju, kroz 5 potpoglavlja opisan je razvoj tehnoloških inovacija kroz povijest te njihova primjena u hotelijerstvu. Osim toga opisano je stanje u svjetskim hotelskim lancima te njihovo korištenje i primjena tablet uređaja u poslovanju. Opisani su tehnološki trendovi u hotelijerstvu koji imaju utjecaj i na poslovanje domaćih hotelskih poduzeća.

U trećem poglavlju naslovljenom, Funkcija tablet uređaja kao razvoja novih tehnologija u hotelskom poslovanju, opisuju se mogućnosti korištenja i primjene tablet uređaja u hotelskom poslovanju, te kako to utječe na goste i hotel, korištenje tableta u svrhu olakšanog pristupa raznim uslugama i kontroliranja pojednih uređaja u sobama hotela, te očitovanje poboljšanja boravka gosta u hotelima osamostaljenjem gostovih odluka prilikom njihova boravka u hotelu.

U čevtrom poglavlju, Istraživanje o primjeni i funkciji tablet uređaja u hotelima s 4 i 5 zvjezdice u Dubrovačko-neretvanskoj županiji, prikazuje se konkretan istraživački primjer koji se nadovezuje na teorijski dio ovog rada o tome koliko i da li uopće koriste tablet uređaje hoteli s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji.

U zaključku se na temelju analiza i prikupljenih informacija donosi zaključna teza i zaokružuje se tema ovog rada.

2. ULOGA RAZVOJA NOVIH TEHNOLOGIJA U HOTELSKOM POSLOVANJU

2.1 Razvoj Informacijsko-komunikacijske tehnologije (ICT) u hoteljerstvu

Tehnološki napredak odvija se veoma brzo, stoga se i postojeća tržišta moraju prilagođavati na činjenicu da svoje proizvode moraju prilagođavati zahtjevima tržišta kako bi ostali konkurentni. Ista je situacija i s hotelskim sektorom gdje su gosti sve više zahtjevniji i očekuju da se trend razvoja tehnologije odrazi i na turizam. Ključni utjecaj tehnologije na turizam u neposrednoj budućnosti ogledati će se u integraciji mobilnih tehnologija u hotelske poslovne procese, mogućnosti uvida u poslovanje i njegove prilagodbe novonastalim uvjetima u realnom vremenu te digitalne interakcije s gostima. Tablet uređaji u hotelskom poslovanju bi trebali olakšati gostima korištenje hotelskih usluga,omogućiti bolju komunikaciju na relaciji gost-direktor odjela na način da se rješavaju problemi vezani za eventualne poteškoće tijekom njihova boravka u hotelu. Cilj je integrirati cijeli komunikacijski sustav u hotelu tako da se gosti mogu obratiti osoblju u bilo kojem trenutku. Sve je više gostiju koji zahtjevaju uvođenje više novijih i kvalitetnijih tehnologija a isto tako s druge strane sve je snažnija konkurencija što stvara dodatni pritisak na pojedine hotele unutar hotelske industrije. Potreba za izgradnjom lojalnosti gosta prema hotelu danas je od velike važnosti jer utječe izravno na poslovanje hotela, a to se postiže kroz stvaranje usluga koje su prilagođene svim korisnicima. Primjenom informatičko-komunikacijskih tehnologija u hotelskom poslovanju može se postići zadovoljstvo gosta na jednoj novoj razini. Postizanjem takvih rezultata ostvaruje se povećanje popunjenosti kapaciteta, dovode se ciljani gosti, te se stvaraju skupine novih gostiju i novih izvora prihoda[1].

Nove tehnologije iziskuju i nove turiste, odnosno nove generacije turista koji će imati drukčija očekivanja i zahtjeve u odnosu na današnje turiste. Tako se i razvojem Interneta dobilo na jednostavnosti na razini planiranja putovanja, istraživanja novih odredišta, doživljavanja putovanja i rezerviranja smještaja. Svaka nova tehnologija obuhvaća vrijeme prilagodbe koje ovisi o potencijalu i kvaliteti te nove tehnologije, stoga je bitno kako će reagirati tržište odnosno potencijalni turisti za korištenje i primjenu takvih

[1] http://www.infotrend.hr/clanak/2008/5/hoteli-i-primjena-integriranih-tehnologija,12,289.html

tehnologija. To se može olakšati dobrim marketinškim naporima i promocijom novih proizvoda.

Prema studiji konzultantske tvrtke Horwath[2],u budućnosti ključni utjecaj na turizam će se očitovat u integraciji mobilnih tehnologija i hotelskog sustava u poslovne procese hotela. S mogućnošću digitalne interakcije s gostima hotel dobiva na brzini i primjeni lako održivog komunikacijskog procesa. Današnje mlade generacije(osobe između 20-35 godina) bi trebali postati najjačom potrošačkom skupinom do 2025. godine. To je generacija mladih osoba koji su stasali u okruženju u kojem su društvene mreže, prvenstveno Facebook, Twitier, myspace i sl. sveprisutne i gotovo neizbježne kao i pametni telefoni i tablet uređaji. Generacije koje dolaze iza neće imati većih problema u prilagodbi, dapače oni će današnje digitalne i mobilne inovacije smatrati uobičajenim i standardnim. Iz toga proizlazi da će toj novoj generaciji u sasvim uobičajenim okolnostima i posve normalno biti rezervati i otključati hotelsku sobu tablet uređajem ili pametnim telefonom, upotrijebiti tablet uređaj za podešenje klima uređaja, naručivanje pića za mini-bar, uključiti radio, dobiti informacije o odredištu koje su posjetili i slične aktivnosti koje mogu pozvati samo jednim dodirom na uređaj koji je integriran u hotelski sustav[3].

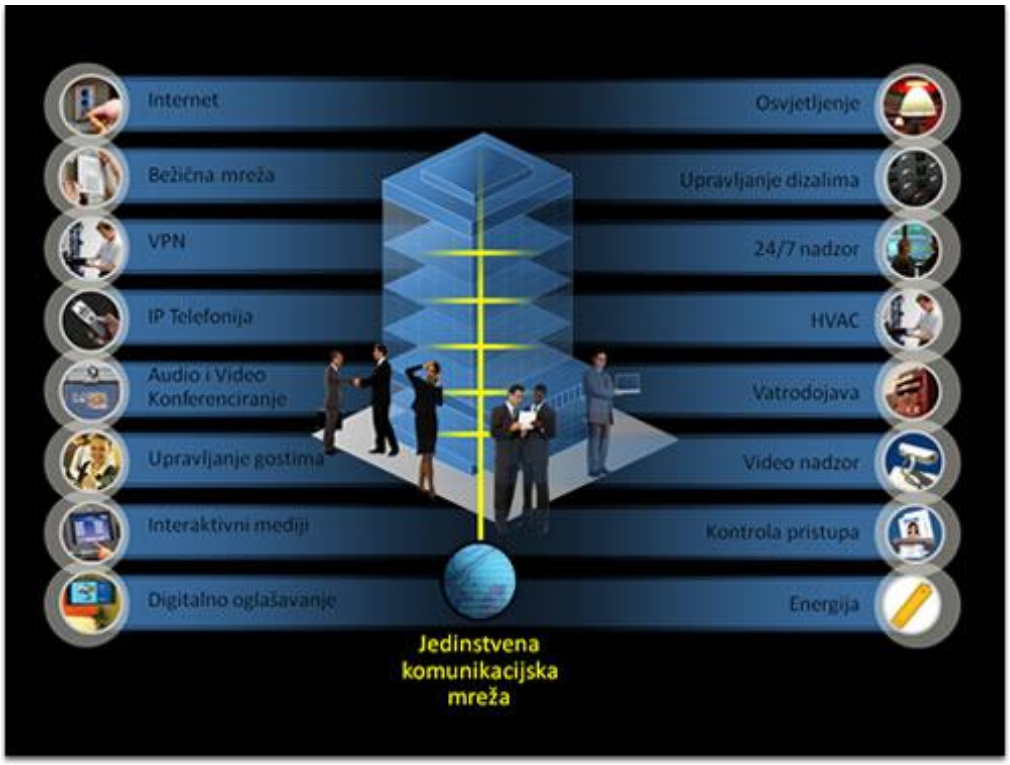
Prednost ovakvog pristupa hotela prema svojim gostima jest u tome što se za ova tehnološka rješenja ne zahtjevaju visoka tehnološka predznanja za instalaciju i korištenje uređaja. Već postoje neke aplikacije za tablet uređaje koje nude gostu interakciju s hotelom i pristup raznim uslugama koje nudi hotel.

2.2. Integracija i komunikacija uređaja u hotelskom poslovanju

Uz nadolazeće tehnologije i sve veću konkurenciju na tržištu, hotelijeri moraju što kvalitetnije koristiti nove tehnologije u svom poslovanju, te stvarati konkurentske prednosti uz pridobivanje novih gostiju i zadržavanje postojećih. Dobrim poznavanjem i primjenom novih informatičkih i komunikacijskih tehnologija može se obogatiti doživljaj gosta prilikom njegovog boravka u hotelu. Mali i srednji hoteli često uvode nove tehnologije u svoje objekte ne bi li svojim gostima pružili kvalitetan boravak te povećali lojalnost korisnika i povećali prihode od prodaje soba. Međutim problem nastaje onim hotelima koji nisu tek osnovani, novi

[2] http://horwathhtl.com/files/2015/12/Tourism-Mega-Trends2.pdf
[3] http://www.netokracija.com/turizam-digitalizacija-hotelski-sustavi-hoteza-114638

na tržištu, odnosno koji su postojeći jer izaziva troškove rekonstrukcije i obnove hotelskih kapaciteta. Uvođenjem novih tehnologija u poslovanje hotel dobiva nove vrste usluga a osim toga postoje mogućnosti povećanja kategorije a time i cijene sobe. Kod rekonstruiranja hotelskog objekta, ne obuhvaća se samo građevinska rekonstrukcija nego i građenje dodatne infrastrukture nužne za uspostavu integriranog pametnog hotela. U tom integracijskom sustavu hotelijer osim što prati kretanje gosta i obavlja nadzor nad njegovim pristupom, služi i za upravljanje uređajima u sobama hotela. Projektiranje tehnologije gradnje pametnih zgrada podrazumijeva povezivanje svih glavnih infrastrukturnih sustava na IP mrežu. Ti sustavi jesu: mobilne aplikacije, integracija fiksne i mobilne telefonije na razini hotela, TV, video sadržaji, igranje, kockanje, pristup Internetu, upravljanje mini barom, kontroliranje osvjetljenja, korištenje pametnih kartica te informatički sustav hotela.



Slika 1. Primjer jedinstvene komunikacijske mreže (Izvor: http://www.infotrend.hr/clanak/2008/5/hoteli-i-primjena-integriranih-tehnologija,12,289.html)

Ovakva integracija upravljanja cijelom zgradom odnosno hotelom uz pomoć jedne komunikacijske mreže nije jeftina i ne donosi uštede u početku poslovanja, ali za budućnost je to neizbježna investicija. Ovakva integrirana komunikacijska mreža u budućnosti hotelijerstva je neminovna, uz to ostavlja i mogućnost za dodatne nadogradnje sustava ukoliko dođe do

novih ideja. Samim uvođenjem ovakvog hotelskog integriranog sustava dobiva se na prepoznatljivosti hotela te prednost nad konkurencijom[4]. Stari te prvenstveno novi gosti će s lakoćom i oduševljenjem prihvatiti sve nove tehnološke inovacije, jer širenjem i razvojem tehnologije isto tako se i turistička potražnja gostiju proširuje i oni su sve zahtjevniji i puno više očekuju. Stoga je od iznimne važnosti pripremljenost hotelijera za sve želje i potrebe gosta. Integracijom uređaja u jednu cijelinu olakšava se boravak gosta u hotelu a isto ga se čini ugodnijim. Osim za gosta olakšava se i poslovanje hotela, smanjuju troškovi i centralizira upravljanje.

2.3. Tehnološka rješenja u budućem poslovanju hotelijera

Kroz godine poslovanja u hotelijerstvu, gosti su većinom boravili u hotelima jednu noć. I do dana današnjega u većini situacija je takav slučaj, gosti se ne zadržavaju puno u hotelima. Zadatak hotelijera je da privuku nove goste i zadrže postojeće na način da im pruže jedinstvenu i kvalitetnu uslugu. U današnjem svijetu hotelijerstva nastoji se uskladiti ponuda s potražnjom, na neki način hoteli postaju poduzeća koja više nisu samo ugostiteljski objekti nego veliki izvori zarade, ponajprije se misli na hotele s 5 pa i 4 zvijezdice. Bitno je da se poslovanje hotela usmjeri na nove i postojeće trendove u Svijetu.

Cilj je pružiti gostu smještaj i ugodu kakvu oni imaju kada su u svom domu, trebaju se osjećati kao da su kod kuće, potrebno je unaprijediti tehnologiju, najnovije telekomunikacijske uređaje s kojim se gosti možda nisu još susretali ranije, ne bi li isprobali nešto novo i kvalitetno sve u svrhu zadovoljenja potreba gosta i pružanja ugodnog ostanka u hotelskim prostorijama. Sa svim tim inovativnim tehnologijama hotelu je potrebno kvalitetno i obrazovano osoblje, radnici koji su voljni pomoći gostu u svakom trenutku u slučaju nedostatka informacija ili znanja i vještina pri baratanju takvim proizvodima.

U budućnosti hotelskog poslovanja očekuju se mnoge tehnološke inovacije.

[4] http://www.infotrend.hr/clanak/2008/5/hoteli-i-primjena-integriranih-tehnologija,12,289.html

Tako je izgrađena u znanstvenim člancima podjela tehnoloških inovacija u hoteljerstvu do 2020. [5] godine:

1) Menadžment gosta:[6]
   - Povećanje internet korisnika
   - Povećanje rezervacija i kupovine putem Interneta
   - Razvoj društvenih mreža
   - Bolje planiranje putovanja pomoću slika i iskustava ostalih putnika
   - Razvoj aplikacija prigodnih za pametne uređaje poput tableta, mobitela i laptopa
   - Bežićno spajanje – bolja i brža povezanost
   - Virtualni prikaz destinacija
   - Pomoćni agenti prilikom korištenja programa
   - Virtualno putovanje – doživljaj destinacije iz vlastitog doma
   - Programi za prepoznavanje govora i prevoditelj na jezik gosta

2) Osobni uređaji [7](pametni uređaji-mobiteli,tableti)
   - Uređaji za prikaz slike (veliki TV i ekrani) putem kojih će gosti moći spajati svoje uređaje i imati veći prikaz podataka
   - Osobni vodiči putem aplikacije
   - Zamjena računalne periferije sa programima za prepoznavanje glasa
   - Uređaji za kontroliranje osobnih uređaja putem uma
   - 4G/5G mobiteli za bržu i kvalitetniju internet konekciju

3) Funkcionalnost sobe [8](sadržaji sobe u hotelu)
   - „Guestroom“ tehnologija – mogućnosti tehnologije u sobama kako bi gost imao bolju povezanost, npr. putem temperature gosta upaliti grijanje ili hlađenje sobe
   - 3D i 4D televizori
   - Internet protokol i telefoni

[5] Amadeus IT Group,Hotels 2020.: Beyond segmentation.2010., str.39.
[6] Ibid., str. 39.
[7] Ibid., str. 40.
[8] Ibid., str. 41.

- Ulazak u sobu putem pametnog uređaja (mobitel,tablet)
- Senzori u sobama za uključivanje štednje energije prilikom odlaska gosta iz sobe
- Razvijenija posluga i usluga u sobama
- Osobni roboti – posluga u sobi i čišćenje sobe

4) Poslovni sastanci[9]:
   - Bolja organizacija i kvaliteta video konferencija
   - Virtualni poslovni sastanci

5) Usluge gostima hotela[10]:
   - Ekrani i površine osjetljive na dodir za bolje pružanje usluga i informacija gostu
   - Korištenje holograma
   - „OR codes“ – služe za prelaženje granica pomoću korištenja vlastitih mobitela
   - „Near field communication(NFC)“ – korištenje mobilnog senzora za plaćanje i identifikaciju gosta

6) Hotelsko poslovanje i menadžment[11]:
   - Poboljšani nadzor i sigurnost u hotelu
   - Kvalitetnije analiziranje budućeg kretanja poslovanja
   - Bolja sigurnost podataka
   - Hibridna platforma za bolji prijenos govora i informacija
   - Program za prepoznavanje lica i govora
   - Identifikacija hotelskog osoblja i gostiju putem radio valova

Prethodno istraživanje je obavio tim „Fast future research[12]“ koji je bio usmjeren na kretanje današnjih i budućih trendova, za novotarije i inovacije koje su predviđene za ostvarivanje u idućih 5-20 godina. Iz ovog istraživanja da se zaključiti kako će buduće tehnologije nuditi veliki potencijal ne samo hotelskoj industriji nego i općenito svim

[9] Ibid., str. 42
[10] Ibid., str. 43
[11] Ibid., str. 43
[12] Ibid., str. 47.

industrijama svijeta. Što se tiče hotelskog sektora, ovaj veliki spektar tehnoloških predviđanja omogućio bi gostu manje formalnosti prilikom odsjedanja u hotelu, manjeg doticaja sa samim osobljem jer će se sve formalnosti odvijati putem pametnih uređaja.

2.4. Tehnološko-informacijski trendovi u hotelijerstvu

Tehnološko- informacijski trendovi vezani su za zadovoljenje potreba gosta ,odnosno pružanje usluga gostu. Kako bi hotel ostvarivao profitabilnost i poboljšanje poslovanja, treba biti u korak s novim trendovima te vršiti konstantnu prilagodbu svog poslovanja u svrhu zadovoljenja želja i potreba svojih vjernih gostiju.

Prisutni trendovi u današnjem hotelskom sektoru[13]:

- *Veća mogućnost korištenja mobilnih i sličnih pametnih uređaja u svrhu pristupa raznim segmentima u hotelu* [14]– U današnjem svijetu globalne povezanosti putem Interneta jednostavno je ne moguće izbjeći pitanje pristupa bežičnom Internetu. Tijekom putovanja gost može putem interneta lagano naći smještaj u obližnjem hotelu. Osim pretraživanja hotela na internetu, hotelsko poslovanje teži ka kreiranju mobilnih aplikacija za rezervaciju soba u hotelima. Nadalje, gosti imaju potrebu rezervirati i dodatne usluge u hotelu pa bi to mogli ostvariti putem aplikacije gdje bi bili u mogućnosti osim soba rezervirati restoran, spa, welness, masažu i slične usluge. Osim tih pogodnosti trebalo bi obratiti pozornost i na mogućnost ulaska u svoju sobu (otključavanja vrata putem aplikacije na tablet uređajima), prijava i odjava sobe, potvrda dospijeća pošte, karte i GPS aplikacije za lokalne atrakcije i programe u destinaciji.
- *Korištenje tablet uređaja kao olakšanog pristupa u komunikaciji s osobljem te za dobivanje povratnih informacija* [15]– Hoteli trebaju brinuti o održivosti i nadogradnji nove tehnologije. Postoje već neka tehnološka rješenja za udovoljenje tehnoloških potreba gostiju, poput: univerzalnih punjača, tablet uređaji za funkciju sobe te komunikaciju za poslugu u sobi, te tableti kao sredstvo anketiranja gostiju i

[13] Top 10 Hospitality Industry Trends in 2015. preuzeto sa stranice: http://www.4hoteliers.com/features/article/8736
[14] Ibid. (preuzeto sa stranice)
[15] Ibid. (preuzeto sa stranice)

prikupljanja povratnih informacija. Hotelima je cilj ostvariti sadržaj pogodan gostu kojem će moći pristupiti putem mobilnih uređaja i tako pojednostaviti i olakšati njegov boravak u hotelu.

- *Osiguravanje bolje povezanosti s gostima putem društvenih mreža* [16]– Putem društvenih medija hoteli mogu kvalitetno pristupiti pojedniačnom gostu te ga na taj način pokušati privući za posjet njihovom hotelu. To je izvrstan alat za ponudu novih proizvda i usluga te pogodnosti koje nude hoteli. Većina današnjih putnika/gostiju koriste društvene mreže, prvenstveno Facebook i Twitter, pa je i samom hotelu olakšan pristup potencijalnom gostu.. Korist može biti obostrana jer putem tih društvenih mreža mogu saznati mnoge informacije o zadovoljstvu i s jedne i s druge strane, te prostorne mogućnosti za donošenje kvalitetnijih odluka.

2.5.Nova tehnološka rješenja u svjetskim hotelskim lancima

Utjecaji znanosti i tehnologije, mobilnosti masovnih turističkih kretanja, komunikacije između turističke ponude i potražnje nemoguće je spriječiti i zaobići. Dok neka društva i hotelski menadžmenti nisu spremeni za takve velike i brze promjene bez obzira na njihovu potražnju i atraktivnost, velike hotelske grupacije i lanci u većini slučajeva su u korak s novim tehnologijama. Primjena suvremenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija u kreiranju turističkih proizvoda čine ponudu atraktivnijom i konkurentnijom, čime ona zadovoljava globalna obilježja turističkih kretanja te uvelike izmjenjene turističke potrebe i potražnju.

Većina svjetskih hotela najviše kvalitete usluge su u korak s novom i nadolazećom tehnologijom i modernim tehnološkim sadržajima što iz toga proizlazi. Pravi primjer toga mogu biti veliki hotelski lanci koji posluju pod poznatim tržišnim brandom.

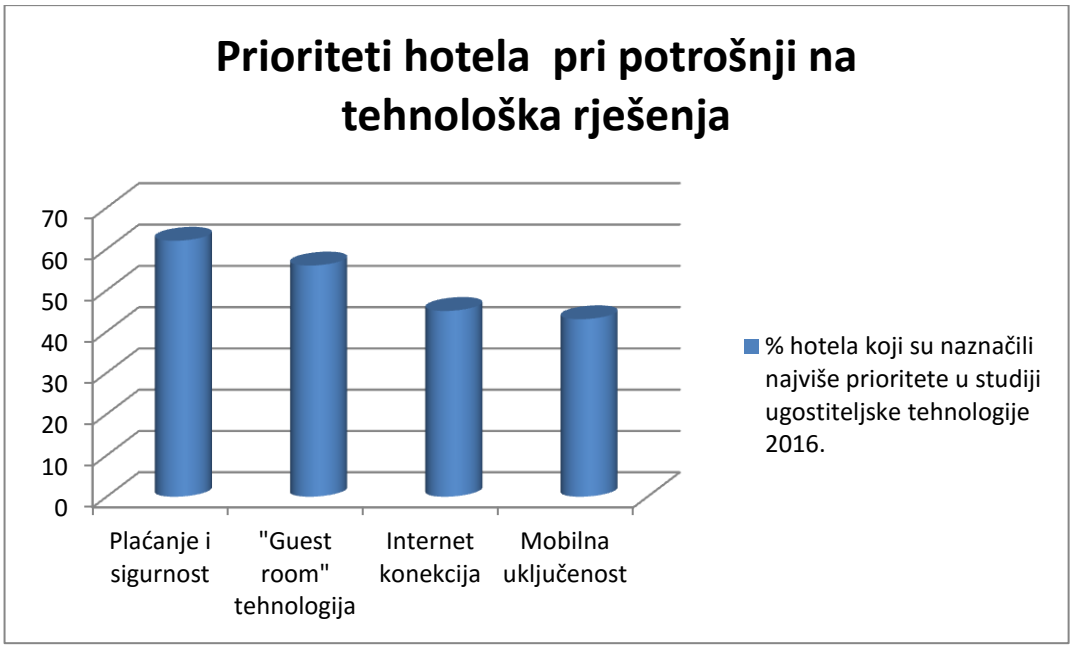
Najizraženiji i najutjecajniji hotelski brandovi koji su uveli nove tehnološke sadržaje jesu: „Starwood hotels & resorts Worldwide[17]“ s rasprostranjenim hotelima diljem svijeta. U taj hotelski lanac spadaju hoteli poput: „Meriden Luxury Apartments“, „Aloft Hotels“ , „Westin“, „Four points“ , „Sheraton“ , „Elements“ i ostali. Ovi hoteli nude proizvode i usluge koje su u korak s današnjim i budućim tehnološkim inovacijama. Na poznatom američkom portalu „Mashable.com[18]“ autor članka „ Starwoodove visoko tehnološke hotelske sobe imaju

[16] Ibid (preuzeto sa stranice)
[17] Starwood hotels & resorts, preuzeto sa stranice, http://www.starwoodhotels.com/
[18] Starwood's high-tech hotels rooms have robot butlers and smart mirrors, Preuzeto sa stranice http://mashable.com/2015/05/15/starwood-technology/#YRMOw0EFjZqT

robota batlera i pametna ogledala“ naglašava kako ulazak u jednu od soba napomenutog hotelskog lanca je već moguć pomoću Iphone-a ,Ipada i Apple watch-a, odnosno Apple-ovih smart uređaja. Zasad je jedino moguće s appleovim IO-s sustavom jer su Apple kompanija i hotelski lanac Starwood sklopili ugovor. Može se očekivati uskoro i suradnja s „android“ i „windows“ operacijskim sustavom ukoliko žele ostati konkurentni na tržištu. „The Peninsula Hotel “ super luksuzna hotelska grupacija je uvela među svoje usluge uporabu tablet uređaja. Naime pomoću njih gosti u svojoj sobi mogu upravljati sobnom temperaturom, pristupati uslugama za goste i domaćinstvu kontrolirati TV, provjeravati informacije o letovima, upaliti svijetlo, pomicati zastore i slične funkcije koje gostu omogućavaju lagano kontroliranje svog boravka u hotelu i ugodu u samom ostanku unutar istog.

Postoje studije i istrživanja koja su obuhvatila velike hotelske lance i grupacije u kojima se ispitivalo koliko zaapravo troše i koliko su spremni izdvojiti za nova tehnološka rješenja pojedini hoteli. Osim toga bitno je i na koja tehnološka rješenja uložiti kapital, a koja treba izbjegavati, odnosno potreba za izlistavanjem prioriteta pri odabiru tehnoloških rješenja za hotelski smještaj. Jedna od takvih studija je i studija portala „Hospitality Technology[19]“ koji su uz pomoć stručnjaka iz domene hotelijerstva napravili studiju o potrošnji hotela na tehnološke uređaja i tehnološka rješenja.

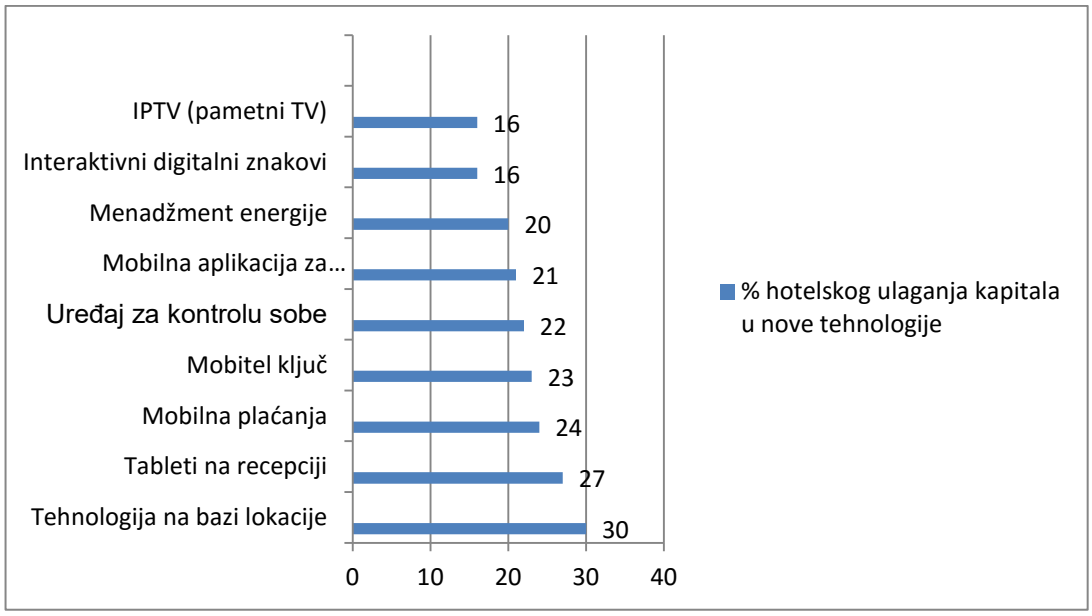
Grafikon 1. Prioriteti hotela pri potrošnji na tehnološka rješenja



Izvor: Prilagođeni prikaz sa stranice http://hospitalitytechnology.edgl.com/news/6-Mega-Trends-in-Hotel-Technology105033

[19] http://hospitalitytechnology.edgl.com/news/6-Mega-Trends-in-Hotel-Technology105033

Grafikon 2. Nova tehnološka rješenja u 2016. godini



Izvor: Prilagođeni prikaz sa stranice: http://hospitalitytechnology.edgl.com/news/6-Mega-Trends-in-Hotel-Technology105033

Rezultatima istraživanja vidljivo je da i hotelski menadžment uvelike ima namjeru ulagati u jednostavnost pristupa sobama i hotelskim uređajima od strane gosta, putem tablet uređaja i mobitela. Želi se gostu što više omogućiti samostalnost, jednostavnost, udobnost i sigurnost. Gost mora biti zadovoljan svojim boravkom u hotelu, cilj hotela je da se taj gost ponovno vrati i prenese svoja iskustva drugim potencijalnim gostima koje bi se privuklo razvojem novih suvremenih tehnologija.

S obzirom da je čovjek u 21. stoljeću u informacijskom dobu gdje je sve digitalizirano i „online“ logično je da i hotelski sustavi ukoliko žele ostati konkurentni uvedu i sami u svoje hotelske objekte „online sustave“ koji nude kontinuirani nadzor i upravljanje hotelskim objektom. To omogućavaju tzv. „Pametne sobe“.

Uvođenjem hotelske „Pametne sobe [20]„ u objekte, hotelijer osigurava:

1) Kontrolu,nadzor i optimizaciju rada upravljanih uređaja:
- Klimatizacija
- Grijanje
- Rasvjeta
- Žaluzine,tende
- Isključivanje nepotrebnih potrošača tijekom nekorištenja prostorija

2) Bolji i efikasniji nadzor rada osoblja i kvaliteta usluga kroz:
- Praćenje događaja u čitavom objektu
- Izvještavanja o kretanju osoblja i obavljenih radova
- Modul za traženje osoblja
- Povezivanje s drugim sustavima u svrhu pojednostavljenja obavljanja poslova

3) Bolji, jednostavniji i sigurniji nadzor ulaza u sobe i ostale prostorije
- Korištenje kartica
- Jednostavna manipulacija pri izradi, promjeni i poništavanju kartica
- Jednostavno praćenje kretanja korisnika kartica po objektu

4) Promptna upozorenja
- SOS alarm iz WC-a
- Upozorenje na neovlašteni ulazak u sobu ili nadziranu prostoriju
- Upozorenje na ispad napajanja
- Upozorenje na veliku razliku temperatura
- Upozorenje na istjecanje vode u WC-u

Ovakva tehnološka rješenja se mogu pronaći u velikm svjetskim hotelima poput „Marriott“, „Radisson“, „Hilton“. Uspostava ovakvih i sličnih komunikacijsko -

[20] Hotel 2016,Pametne sobe - Što definira pojam pametne sobe?, str 9
https://www.hrvatskitelekom.hr/poslovni/ict/minicrm/index.html

informacijskih rješenja u hotelske objekte osiguravaju kvalitetu usluge i sigurnost pri samom korištenju iste od strane svakog gosta tijekom njegovog boravka u hotelskom objektu.

3. FUNKCIJA TABLET UREĐAJA KAO RAZVOJA NOVIH TEHNOLOGIJA U HOTELSKOM POSLOVANJU

Tableti kao nova tehnologija pojavili su se prvi put 2010. godine. Apple je prva tvrtka koja ih je prozvodila. Uređaj pod nazivom Ipad je pušten u prodaju u prvo u SAD-u, a potom u Australiji, Kanadi, Francuskoj, Japanu, Italiji, Njemačkoj, Španjolskoj, Švicarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu. Odmah u početku uređaj je dobivao pozitivne kritike od strane raznih blogova koje se bave recenziranjem novih tehnologija. Naglašavana je prednost u širini sposobnosti ovog malog uređaja te kao zamjena za prijenosna računala, zbog jednostavnosti korištenja i lakše prenosivosti. U prvih 80 dana prodan je bio u 3 milijuna primjeraka. [21]



Slika 2. Prva generacija Ipad-a(2010)

Izvor: http://www.specout.com/

http://tablets.specout.com/l/1/Apple-iPad-1st-Gen

[21] https://en.wikipedia.org/wiki/IPad_%281st_generation%29

Nakon Apple-a mnoge druge telekomunikacijske i tehnološke tvrtke su počeli proizvodnju svojih tablet uređaja. Viđen je velik potencijal u ovom novom uređaju..

3.1. Mogućnosti primjene tablet uređaja u hotelskom poslovanju

Mogućnost korištenja tablet uređaja u raznim poslovnim sferama je uvelike povećana još od njegovog prvog lansiranja u prodaju. U turizmu primjena tablet uređaja nastoji olakšati i boravak gosta u hotelu i poslovanje hotelskog menadžmenta. Olakšava se primjena korištenja gostinjske sobe upravljanjem različitim uređajima u sobi putem tablet uređaja. Pri dolasku gosta u hotel dodjeljuje mu se jedan tablet uređaj na kojem se omogućuje plaćanje kreditnom karticom, prihvaćanje potpisa i čak kodiranje ključa tako da gost može izravno pomoću tableta ući u sobu. Razvojem novih aplikacija omogućava se olakšani pristup gosta usluzi u sobu, razgledavanju hotelskih pogodnosti, pogled troškova hotelske sobe te naplata korištenja usluga u hotelu i „check out“. Svrha je smanjiti duge redove u hotelu prilikom odjave iz soba u glavnoj sezoni kad hotelom migrira velik broj ljudi. Osim povoljnosti za goste velik je utjecaj i na osoblje hotela. Pomoću njih „concierge“ može svojim gostima pokazati kako da dođu do restorana, kazališta, pokazati im koje sve mogućnosti imaju prilikom odsjedanja u hotelu. Također može olakšati prodaju hotelskih soba odjelu za prodaju i marketing tako da se koriste za prikaz svojim klijentima digitalne slike na tabletima ili čak video sadržaji hotelskih sadržaja. Tako klijent može izravno vidjeti izgled sobe, koliko ima prostora i sve pogodnosti koje se nude u hotelu. Kroz aplikacije stvara se platforma koja integrira sve poruke koje se šalju zaposlenicima te se omogućuje ubrzana sinkronizacija elektroničke pošte, kalendara, kontakata te poruka.

Ovakva nova tehnološka rješenja u hotelskom poslovanju primjenjuju se već u nekim velik hotelskim lancima. Poznata svjetska kompanija Intelity koja se bavi primjenom novih tehnologija u hotelijerstvu provela je analizu u 120 hotela, kako gosti koriste tablet uređaje u svojim sobama. Među prva 3 [22]mjesta vezana za hotelske usluge gosti koriste sljedeće:

1) Naručivanje usluga u sobu (41%)
2) Zahtjev za buđenje gosta (21%)
3) Zahtjev za održavanje sobe (7%)

[22] http://www.usatoday.com/story/hotelcheckin/2012/12/04/ipads-take-hotels-by-storm--study-shows-top-uses/1742317/

Ovom se revolucijom tablet uređaja smanjuje broj narudžbi putem telefonske veze, a povećava putem tablet uređaja. Prema analizi [23] nakon korištenja tableta za uslugu u sobi, gosti najviše koriste tablete za pregledavanje Interneta, potom slijede pregledavanja poruka (elektronička pošta od hotelskog osoblja prema gostima) ,te pronalazak informacija o hotelu. Sve više hotela instalira tablete u predvorju hotela. Postoje mnoge korisne informacije koje hotel može pružiti svojim gostima putem tih uređaja. Na primjer, prikaz hotelskih dnevnih aktivnosti, stanje deviznog tečaja, slike hotelskih sadržaja i slične informacije koje gostu pomažu pri donošenju odluka pri boravku u hotelu. Prvenstveno im olakšava cjelokupno iskustvo boravka u hotelu, mogu lakše pristupati raznim uslugama u hotelu, dobivati lakše sve relevantne informacije i uz sve to lako je prenosiv uređaj i ne zauzima previše prostora. Istraživanja kompanije „Intelity[24]“ na 53 hotela diljem SAD-a su pokazala kako 82% gostiju koji imaju pristup tablet uređajima u svojim sobama koriste ga 11 puta u vremenu njihovog boravka u hotelu. Međutim, adaptacija tablet uređaja u hotelske sobe još je u procesu. Zasad samo neki hoteli nude tu mogućnost ali isključivo VIP gostima.

Pojave novih tehnologija iziskuju dodatne napore od strane raznih poduzeća kako bi se prilagodili tržišnih zahtjevima. Isti je slučaj i u hoteljerstvu gdje se poseban naglasak stavlja na postizanje zadovoljstva gosta pružanjem usluga. Iako tableti nisu relativno novo tehnološko otkriće, još se očekuje njihova potpuna primjena u hotelskoj industriji. Osim u velikim hotelima tablet uređaji zasigurno imaju potencijal za primjenu i u malim i srednjim obiteljskim hotelima u svrhu postizanja što boljih financijskih rezultata. Isto tako postoji i prostor za razvoj novih aplikacija koje će još upotpuniti primjenu i povećati korištenje tablet uređaja u hotelskom poslovanju.

Lakše prilagođavanje na nove tehnologije zasigurno ima mlađa populacija, generacije do 40 godina koji su se susretali s novim valom tehnologije u 21. stoljeću u svojim dvadesetim godinama ili još mlađe genercije koje su danas u dvadesetim godinama ,a ubrzani razvoj novih tehnologija im je sasvim prirodan i očekivan. Starije generacije nisu u potpunosti upoznate s razvojem najnovijih tehnologija. Većina njih voli konvencionalan način prijavljivanja u sobe, narudžbe usluga u sobe, kupovanja usluga i slično. Potreba im je zadržati ljudski kontakt prilikom boravka u ugostiteljskom smještaju. Iako sve više starijih ljudi prihvaća primjenu novih tehnoloških rješenja neminovno je da će se morati svi akteri

[23] Ibid,(preuzeto sa stranice)
[24] „Hotel room iPads used often but rarely stolen“ dostupno na stranici: http://articles.latimes.com/2012/oct/07/business/la-fi-mo-hotel-room-ipads-20121004

turističke potražnje i ponude potruditi da se pronađu najbolja rješenja za zadovoljenje obostranih potreba i želja.

3.2. Tableti kao sredstvo olakšanog pristupa uslugama

Dosadašnja iskustva boravka gosta u hotelskim objektima zamjeniti će potpuno nova tehnološka rješenja korištenjem tablet uređaja. Pojavom te nove tehnologije u hotelskom poslovanju promjenila se hotelska struktura pružanja usluga. Svaka osnovna, a posebice dodatna usluga za koju gost želi platiti određenu cijenu može to učiniti putem svog tablet uređaja koji se dodjeljuje svakom gostu unutar njegove rezervirane sobe. Gost dobiva izravan pristup naručivanju i korištenju usluga putem centralizirane aplikacije na svom tabletu kojoj ima pristup osoblje hotela s kojom je povezana ta usluga koja se naručuje. Gost hotela tako može naručiti poslugu u sobu, naručiti doručak, zakazati jutarnje buđenje, rezervirati avionske karte, karte za kazalište, zakazati čišćenje sobe kad je gost izvan nje i slične usluge koje može naručiti samo jednim jednostavnim dodirom prsta na zaslon tablet uređaja.Osim naručivanja usluga gost ima pristup kontroliranju i reguliranju uređaja i stvari unutar svoje sobe. Tako na primjer može regulirati sobnu temperaturu, pomicati zastore, upaliti TV, kontrolirati jačinu svijetla, kontrolirati klima uređaj,ukoliko je netko pred vratima sobe, tablet uređaj nudi pregled video nadzora putem sigurnosne kamere koja se nalazi iznad vrata te tako može odlučiti da li otključati vrata posjetitelju, te može koristiti besplatne Internet usluge[25]. Gosti mogu lako uspostaviti kontakt s osobljem hotela, postoji također mogućnost slanja elektroničke pošte hotelu ukoliko gost ima nekih važnih pitanja u svezi njihovog boravka, iskazivanja pritužbe ili bilo kakve druge primjedbe, slobodan je kontaktirati.

Tablet uređaji za poslovne goste od velike su važnosti i značaja. Pogodnosti poput brzog pristupa Internetu te k tome brz pristup kontaktima, elektroničnoj pošti, kalendaru, financijskim podatcima, veličina ekrana koja otvara veću tipkovnicu kojm je lakše i brže rukovati[26]. Sve su to pogodnosti koje tableti nude poslovnim gostima jer u takvim okolnostima da se sve mora brzo rješavati i reagirati tableti su pogodniji od mobilnih uređaja ili prijenosnih računala jer su optimalne veličine.

[25] Hyatt Hotels & Resorts-Enhacing guest services globally with iPad preuzeto sa stranice: http://www.apple.com/ipad/business/profiles/hyatt-hotels/
[26] Ibid (preuzeto sa stranice)

U tablet uređaje je ugrađen jedinstveni softver koji spaja hotelski menadžmentski sistem i jedinstveni hardver za provlačenje kreditnih kartica, te sobnih ključeva. [27] Velik je utjecaj i na prijavljivanje i odjavljivanje gostiju. Zbog jednostavnosti korištenja softverskih programa nije potrebna dodatna izobrazba i trening za osoblje što smanjuje dodatne troškove. Osoblje hotela koristi bežične uređaje poput tableta radi bolje efikasnosti, tako domaćica i tehničari, električari u hotelu imaju tablete i komuniciraju s nadređenima ili gostima pomoću aplikacije te popravljaju i otklanjaju eventualne nedostatke. Odjel domaćinstva tako može brzo promjeniti status sobe nakon što je ista počišćena te zatražiti ukoliko je potrebno održavanje, poput primjerice promjene žarulje ili pozvati vodoinstalatera. [28]

Gosti se u vrijeme velikih turističkih sezona mogu brže prijavljivati i odjavljivati i tako ne stvarati velike gužve, što utječe i na bolje raspoloženje gosta i pozitivniji dojam boravka u hotelu. Naposlijetku najvažniji je dojam gosta i njegovo zadovoljstvo prilkom boravka u ugostiteljskom objektu. Ukoliko bar jedan lojalni gost ostane dan duže od rezerviranog to je velik prihod za hotel. Osim toga preporuka gosta hotela drugim potencijalnim gostima također predstavlja uspješno poslovanje što se može održati na dugoročno vremensko razdoblje.

3.2.1.Tableti u sobama i tableti u predvorju kao uređaj za korištenje gostima

Mogućnost instaliranja tablet uređaja u različitim područjima u hotelskom objektu za primjenu svog sadržaja koji tableti nude gostu se nudi u predvorju hotela i gostinjskim sobama. Ulaskom gosta u hotelsko predvorje na raspologanju mu stoji tablet uređaj pomoću kojeg može saznati sve informacije o hotelu, njegove sadržaje, dnevne aktivnosti, aktivnosti u blizini grada i u gradu ukojem se hotel nalazi, raspored dnevnih obroka u restoranu, raspored kazališnih predstava, raspored događanja u lokalnom mjestu i okolnim mjestima, mogućnost „check in-a“ i „check out-a“, mogućnost korištenja besplatnog bežićnog Interneta i slične pogodnosti. Pogodnosti tablet uređaja u predvorju za goste mogu biti značajne. Ukoliko je gost u gužvi ili nema puno vremena, on tad može potražiti sve relevantne informacije na tablet uređaju u predvorju hotela bez dodatnih pitanja za hotelsko osoblje. Isto tako ukoliko

[27] „Using iPads at check-In provides customer service boost for Hyatt hotels” dostupno na: http://www.biztechmagazine.com/article/2013/06/using-ipads-check-provides-customer-service-boost-hyatt-hotels

[28] Ibid. (preuzeto sa stranice)

gost ima slobodnog vremena dok čeka nekog u predvorju, postoji mogućnost da koristi Internet ili pretraživanje tablet uređaja za pronalazak potencijalno važnih informacija.

Druga opcija jest dodjelljivanje tablet uređaja gostu prilikom ulaska u sobu. Gostu se tada otvara mogućnost korištenja tablet uređaja u svrhu kupnje i narudžbe različitih hotelskih usluga poput: narudžbe hrane u sobu, zahtjeva za čišćenje sobe kad je gost izvan istih, prijava potencijalnih poteškoća i kvarova u uređajima unutar sobe, zahtjev informacija o različitim događanjima i slično. Osim kupnje i korištenja usluga gost pomoću tablet uređaja može staviti sebi pod kontrolu korištenje uređaja u sobi poput: uključivanja i isključivanjaTV-a, reguliranja sobne temperature, kontoliranja klima uređaja, pomicanja zastora, otključavanja vrata od sobe.

3.2.2. „Digitalni Concierge "

S dolaskom novih tehnolgija pitanja je uvijek puno i gotovo je neizbježno postaviti jedno pitanje; Hoće li nove tehnologije i njeni uređaji ubrzo zamijeniti ljude na njihovim radnim mjestima? Dok se konačni odgovor na to pitanje ne dobije, sustavno se novi tehnološki uređaji infiltriraju u svakidašnji život današnjeg čovjeka.

U hotelskom poslovanju također je moguće pronaći zamjene za ljudske potencijale u novim tehnološkim uređajima. No, postavlja se pitanje jeli to isplativo? U hotelskom poslovanju najvažniji je ljudski prvi kontakt s gostima jer se tako stvara prvi dojam o hotelu za gosta. Postoji mogućnost za uvođenje „digitalnog concierga[29]" u hotelsko poslovanje čime će pravi concierge izgubit na važnosti. Concierge se smatra kao osoba koja ima najviše informacija u hotelu o raznim sadržajima unutar i van hotela, a zamjena istog digitalnim bi označila velik nedostatak za hotelsko poslovanje. Međutim španjolska tehnološko kompanija „Infotactile" je kreirala tzv. „Digitalnog concierga" odnosno ogromni tablet koji je visok skoro 2 metra od čega je dvije trećine ekran osjetljiv na dodir, te utor za kreditnu karticu, kovanice te skenre koji učitava mobilne podatke. [30] Ovakav uređaj sadrži sve informacije koje gost treba i želi saznati tijekom boravka u destinaciji, te neke koje zahtjevaju pomoć hotelskog osoblja. Sadržaji na ovom uređaju se prikupljaju od strane različitih strana, kao što su turistička zajednica, hotelski menadžment, google mape, lokana poduzeća itd.Omogućena

[29] „The giant digital hotel concierge is here" dostupno na: https://www.tnooz.com/article/the-giant-digital-hotel-concierge-is-here/
[30] Ibid, (preuzeto sa stranice)

je kupnja i rezervacija restoranskih mjesta, aktivnosti poput razgledanja grada, muzeja te također pozivanja usluge prijevoza putem taxia. Korisnici uređaja mogu plaćati usluge kreditnim karticama ili mobilnim uređajima nakon kojeg se isprintava račun s kodom koji se daje na uvid hotelu[31].

Na poslijetku ključna pretpostavka jest izbor gosta i preferencije prilikom odlučivanja komuniciranja s digitalnim ili ljudskim conciergom. Postoje i gosti koji ne žele dodatne komunikacije s ljudima prilikom njihovog boravka i odmora u hotelu, pa se stoga odlučuju na varijantu s digitalnom komunikacijom, a s druge strane postoje i oni koji vole konvencionalne metode komuniciranja i saznavanja relevantnih informacija od strane hotelskog osoblja. U tom slučaju najisplativije bi za hotel bilo da se uz concierge-a u hotelskom predvorju instalira i barem jedan digitalni concierge za potrebe onih gotiju koji su ili u žurbi ili u potrebi za neljudskim kontaktom iz bilo kojeg njima znanog razloga. Takva postavka ne iziskuje neke prevelike troškove, a rezultira zadovoljstvom svih gostiju hotela.

3.3. Poboljšanje iskustva boravka gosta pomoću tablet uređaja

Korištenje tableta u hotelima za poboljšanje iskustva boravka gosta u hotelu može biti dobra i efektivna strategija za hotelski menadžment. Korištenjem tablet uređaja gosti postaju samostalniji i time donose odluke shodno svojim motivima i željama bez utjecaja hotelskog osoblja. Gosti koji čekaju duže vremensko razdoblje u hotelskom predvorju znaju biti frustrirani što može utjecati na njihov doživaljaj hotelskog boravka i lošu sliku hotela koju prenose potencijalnim gostima. Stoga je važnost postavljanja tablet uređaja u hotelske prostorije od velike važnosti. Bez prevelikog čekanja gosti mogu provjeriti sve važne informacije na pultu gdje se nalaze tablet uređaji i skratiti si vrijeme čekanja i dodatnog frustriranja. Gosti korištenjem tablet uređaja mogu saznati sve o sobama. Umjesto čitanja i gledanja slika sobe, jednostavnom kreacijom video sadržaja gostu je omogućen pregled sobe u cijelosti bez postavljanja dodatnih pitanja. U tom video sadržaju moguće je objasniti gostu sve mogućnosti korištenja uređaja u sobi i izvan nje.

U hotelskom restoranu u vrijeme sezonskih gužvi dok gosti čekaju svoje narudžbe stvara se dodatni stres i frustracija od strane gosta. Potrebno je zadovoljiti gostovu potrebu za glađu što prije. Korištenjem tablet uređaja kao menu-a restorana smanjuje se napetost i čekanje i povećava zadovoljstvo gosta. Gost može jednostavnim odabirom na ekranu tablet uređaja izabrati željeno jelo, naručiti ga i na poslijetku platiti putem tablet uređaja na

[31] Ibid,(preuzeto sa stranice)

njihovom stolu. Isto tako olakšava osoblju prilikom posluživanja jela i pića, jer pritom potonji ne mora pamtiti sve naručene stavke i smanjiva mogućnot pogreške pri donošenju istih.

U hotelskim sobama gostu se osigurava tablet uređaja za slobodno korištenje. Gost može u slobodno vrijeme koristit tablet uteđaj za pregledavanje Interneta koji je besplatan i omogućava ga hotel. To je dodatna pogodnost koju ima svaki gost, no današnji prosječni putnik/gost raspolaže pametnim telefonom koji ima mogućnost priključka na bežićni Internet te se postavlja pitanje da li gosti koriste uopće tablet uređaje za pregledavanje Interneta?

U budućnosti hotelskog poslovanja očekuje se poboljšanje i povećanje broja sadržaja i mogućnosti koje tablet uređaji mogu ponuditi. Zasigurno s povećanjem poteba i zahtjeva gostiju sadržaji i aplikacije koje su neminovno potrebne za zadovoljenje potreba gosta poprimit će velik značaj u hotelskoj industriji.

4. ISTRAŽIVANJE O PRIMJENI I FUNKCIJI TABLET UREĐAJA U DUBROVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI

4.1. Analiza istraživanja hotelskih poduzeća u RH i njihovih informatičko-tehnoloških dostignuća

Hotelskih poduzeća u RH nedostaje i bitan je plan i strategija izgradnje novih hotelskih objekata na području cijele Republike Hrvatske. Bitan faktor za uspješno poslovanje kod postojećih hotelskih objekata ogleda se u izgradnji i implementaciji novih tehnoloških rješenja. Tako se uvođenjem novih informacijskih sustava u poslovanje hotela ostvaruju jasni ciljevi poduzeća, poput: ostvarivanja sinergije između tehnologije i zaposlenika, postizanja boljih rezultata u kraćem vremenskom periodu, pojednostavljeno obavljanje radnih zadataka te istovremeno odvijanje više poslovnih procesa. Iz tih razloga mnoga poduzeća na području RH uvode nove informacijske tehnologije u poslovanje.

Hotelska poduzeća mogu se razvrstati prema različitim kriterijima, a jedan od njih je veličina hotelskih kapaciteta koja se dijele na: mala (40-80 kreveta), srednja (80-150), velika (više od 150).[32] U istraživanje velikih hotelskih poduzeća u RH, odnosno hotela sa 150 i više smještajnih jedinica uključena su 134 hotela, od kojih je 39 hotela omogućilo povratnu

[32] Garbin Praničević D,; Pivčević S.; Garača Ž., Razvijenost informacijskih sustava velikih hotelskih poduzeća u Hrvatskoj, Acta turistica nova, vol4., 2010. Str. 186. No.2 pp. 121-250

informaciju u svrhu istraživanja. Rezultati istraživanja su pokazali da svaki hotelski objekt nudi gostima usluge telefoniranja iz hotelske sobe,da posjeduju 13 službenih mobitela, te samo jedno hotelsko poduzeće koristi beeper, što je očito zastarjeli način komunikacije, ponajprije u hotelskim poduzećima a potom i u ostalim vrstama poslovanja. Što se tiče internet veze unutar hotelskog objekta, njih 47% od 39 ispitanih hotelskih objekata omogućava širokopojasni priključak na internet unutar soba, dok 61% hotelskih objekata nudi gostu mogućnost integracije tehničke opreme poput laptopa, mobitela, tableta s hotelskim okruženjem[33]. Bitan podataka je i korištenje CRS rezervacijskih sustava, a pokazano je da 69% hotelskih poduzeća koriste takve kompjutorske rezervacijske sustave. Na kraju, 67% hotelskih poduzeća iz uzorka istraživanja pribavlja i koristi informacijsko-komunikacijsku opremu u svrhu oblikovanja hotelskog proizvoda i usluge prema potrebama i zahtjevima gostiju.[34]

Hotelski menadžeri znaju kako informacija prodaje hotelski proizvod i uslugu, što rezultira uvođenjem i ulaganjem novčanih sredstava u web stranice i ostala suvremena tehnološka rješenja, putem kojih gost s bilo kojeg mjesta može doći do željene informacije u veoma kratkom vremenu.[35] Kroz daljnje poslovanje vidljiv je značaj utjecaj informacijskih sustava i konstantnog ulaganja u isti. No, postoji problem informatičke nepismenosti koji se javlja kod pojednih zaposlenika, koja hotelska poduzeća moraju spremno dočekati i riješiti u što kraćem vremenskom periodu.

Hotelska poduzeća u RH su dosad prepoznala važnost utjecaja informacijskih tehnologija na poslovanje hotela i stvaranja hotelskog proizvoda i usluga. Postoje ograničenja ulaganja u neke nove tehnološke inovacije, međutim očekuje se razvoj pojednih segmenata poslovanja i mogućnosti ulaganja kapitala.

4.2. Struktura hotelskog smještaja u Republici Hrvatskoj

Iako u RH kronično nedostaje hotelskog smještaja, broj se povećava iz godine u godinu. Prema statističkim podacima ministarstva turizma, [36] 2015. godine u odnosu na 2014. godinu izgrađen je 31 hotel na području cijele države, a od 2009. do danas izgrađeno je 66 hotela u rasponu od 2* do 5*.

[33] Ibid, str. 189.
[34] Ibid, str.190.
[35] Ibid, str. 194.
[36] Popis kategoriziranih turističkih objekata 2016., preuzeto sa stranice: http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505

Tablica 1. Struktura hotelskog smještaja u RH u 2015. godini

Redni broj	Kategorija	Ukupan broj objekata	Ukupan broj smještajnih jedinica	Ukupan broj stalnih kreveta
1.	2*	79	6653	13317
2.	3*	313	21512	42570
3.	4*	225	22117	41624
4.	5*	33	5034	9857
	UKUPNO	**650**	**55316**	**107368**

Izvor: statistički podatci ministarstva turizma, http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505

Tablica 2. Struktura hotelskog smještaja u RH u 2009. godini

Redni broj	Kategorija	Ukupan broj objekata	Ukupan broj smještajnih jedinica	Ukupan broj stalnih kreveta
1.	2*	104	6980	13928
2.	3*	315	24551	47825
3.	4*	142	15555	28688
4.	5*	23	4342	8239
	UKUPNO	**584**	**51428**	**98680**

Izvor: statistički podatci ministarstva turizma, http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505

Iz priloženog je vidljivo kako se struktura ukupnog broja objekata na razini cijele države povećala za 10,15% u razdoblju od 6 godina(2009.- 2015.). Međutim nije postojao rast izgradnje svih vrsta objekata. Broj hotela s 2* i 3* je znatno smanjen. Razlog tomu je ne mogućnost konkuriranja na tržištu pored hotela s 4* i 5* i nedovoljno novčanih sredstava za ulaganja u proširenje hotelskih kapaciteta i poslovanja. Činjenica je da hoteli s 2* i 3* trenutno nemaju dovoljno potražnje, a i ponuda kojom se predstavljaju na tržištu ne zadovoljava potrebe i želje gostiju. U RH je svega 40 % hotelskih kapaciteta visoke kvalitete odnosno hotela s 4* i 5*. Postoji više od 852 000 stalnih ležajeva u RH od čega je samo 13%

hotelskog smještaja, a svako treće noćenje ostvareno je u privatnom smještaju.[37] Stanje u hrvatskom turističkom sektoru nije loše no postoji još prostora za napredak koji se jednostavno mora ostvariti. Potrebito je potencirati investiranje u hotelski smještaj naročito povećati udio hotelskog smještaja u ukupnom smještaju, poboljšati kvalitetu smještaja, povećati turističku potrošnju i zapošljavanje.

Ukoliko RH želi konkurirati svojim turističkim proizvodima glavnim europskim receptivnim tržištima potrebita je strateška osnova u pogledu strukture hotelskog smještaja. Povećanje udjela hotelskog smještaja u ukupnom smještaju RH je neminovno ukoliko se namjerava postizanje boljih poslovnih rezultata i povećanje turističkih dolazaka a samim time i gospodarstva u cijelini. Pored toga bitna stavka je praćenje i uvođenje novih tehnologija u poslovanje. Trenutno u velikm svjetskim hotelskim brandovima postoje tehnološka rješenja koja trebaju služiti kao poticaj i motiv za unaprijeđenje u hotelima visoke klase u RH. Prije svega to se odnosi na primjenu tablet uređaja. Ponajprije kao uređaj koji gosti koriste u svrhu lakšeg komuniciranja s osobljem i tehnologijama te lagodnijeg boravka u hotelskom objektu. Takve tehnološke inovacije moraju biti inspiracija hravtskim hotelima za uvođenje u svoje poslovanje radi postizanja boljih poslovnih rezultata i postizanja većeg zdovoljstva gostiju, što je i cilj svakog hotelskog menadžmenta.

4.3. Struktura hotelskog smještaja u Dubrovačko-neretvanskoj županiji

Dubrovačko-neretvanska županija je smještena na samom jugu Republike Hrvatske te ima ukupnu površinu od 9.2732,37 km^2 [38]. Dubrovačko-neretvanska županija je teritorijalno organizirana u 22 jedinice lokalne uprave i samouprave,odnosno 5 gradova (Dubrovnik, Ploče, Opuzen, Metković i Korčula) . Središte županije je grad Dubrovnik. Dubrovnik u cijeloj županiji ima najviše hotelskog smještaja s obzirom da je najveći grad županije a također i najpoznatija destinacija čak i u cijeloj državi. Dubrovnik je prepoznata turistička destinacija diljem svijeta i stoga je i velika potreba za gradnjom što više smještajnih jedinica na tom području. Dodatnu popularnost grad u posljednje vrijeme stiječe zahvaljujući promociji od strane poznatih svjetskih filmova i serijala, što sve više privlači nove goste i bogatu klijentelu koji spremno troše novce na različite sadržaje u gradu.

[37] Ibid(preuzeto sa stranice)
[38] Položaj i značaj Dubrovačko-neretvanske županije dostupno na: http://edubrovnik.org/polozaj_znacaj.php

Prema statističkim podacima ministartsva turizma iz 2015. godine, u Dubrovačko-neretvanskoj županiji bilo je 76 hotela različitih kategorija. Najviše hotela ima u kategoriji 3 zvjezdice, njih 37, potom hoteli s 4 zvijezdice njih 17, hoteli s 5 zvjezdica kojih ima 15 , te najmanje hotela s 2 zvijezdice njih samo 7. [39]

Grafikon 3. Struktura hotela u Dubrovačko-neretvanskoj županiji u 2015. godini



Izvor: Vlastiti prikaz, podatci sa stranice http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505

Od ukupno 76 hotelskih objekata u Dubrovačko-neretvanskoj županiji, kreveta je 16878. Što iznosi 15,72% od ukupnog broja stalnih kreveta u cijeloj RH. Broj smještajnih jedinica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji iznosi 8450 što čini 15,27% od ukupnog broja smještajnih jedinica u cijeloj Republici Hrvatskoj[40]. Kao i na razini države tako i na županijskoj razini ondosno u Dubrovačko-neretvanskoj županiji u razdoblju od 6 godina, bilježi se povećanje hotelskog smještaja u kategoriji 4* i 5* dok je u kategoriji 2* obilježen značajan pad hotelskih smještajnih kapaciteta. Na razini od 3* nisu zabilježene promjene u strukturi.

Prema broju hotelskih objekata na razini cjelokupne države Dubrovačko-neretvanska županija drži 4. mjesto. Međutim u pogledu hotela s 5* Dubrovačko-neretvanska županija ih ima 15 što iznosi skoro dva puta više od Primorsko-goranske, druge županije po broju hotelskih objekata s 5*. Jasan je pokazatelj to kako Dubrovačko-neretvanska županija

[39] Popis kategoriziranih turističkih objekata 2016., preuzeto sa stranice: http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505
[40] Ibid(preuzeto sa stranice)

posjeduje najluksuznije hotelske objekte u RH, što je i proporcionalno njenoj prepoznatljivosti i kvaliteti diljem svijeta.

4.4. Popis hotela s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji

U Dubrovačko-neretvanskoj županiji prema statističkim podatcima ministarstva turizma iz 2015. godine se nalaze 32 hotela s 4 i 5 zvjezdica.[41]

Tablica 3. Popis hotela s 4 i 5 zvjezdice u DN županiji u 2015.godini

Redni broj	Naziv hotela	Grad
4*		
1.	Adria	Dubrovnik
2.	Adriatic	Orebić
3.	Boutique Hotel Stari Grad	Dubrovnik
4.	Feral	Smokvica
5.	Grand Hotel Orebić	Orebić
6.	Grand Hotel Park	Dubrovnik
7.	Iberostar Albatros	Cavtat
8.	Indijan	Orebić
9.	Korkyra	Korčula
10.	Korsal	Korčula
11.	Lapad	Dubrovnik
12.	Marco Polo	Korčula
13.	Mlini	Mlini
14.	Uvala	Dubrovnik
15.	Valamar	Dubrovnik
16.	Villa Pattiera	Cavtat
17.	Villa Vilina	Lopud
5*		

[41]Ibid, (preuzeto sa stranice)

18.	Admiral	Dubrovnik
19.	Ariston	Dubrovnik
20.	Bellevue	Dubrovnik
21.	Croatia	Cavtat
22.	Dubrovnik Pallace	Dubrovnik
23.	Excelsior	Dubrovnik
24.	Grand Villa Argentina	Dubrovnik
25.	Hilton Imperial Dubrovnik	Dubrovnik
26.	Kazbek	Dubrovnik
27.	More	Dubrovnik
28.	Radisson Blu resort & Spa Dubrovnik Sun Gardens	Dubrovnik
29.	Rixos Libertas Dubrovnik	Dubrovnik
30.	The Pucić Palace	Dubrovnik
31.	Valamar Dubrovnik President	Dubrovnik
32.	Villa Dubrovnik	Dubrovnik

Izvor: Izvor: statistički podatci ministarstva turizma, http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505

Od ukupno 32 hotela njih čak 20 se nalazi u gradu Dubrovniku, 3 u Cavtatu, 3 na Korčuli, 3 na Orebiću te 1 na Smokvici, u Mlini i Lapadu. Hotel s najviše smještajnih jedinica njih čak 487 je Hotel Croatia u Cavtatu s 898 kreveta, a hotel s najmanjim brojem smještajnih jedinica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji u kategoriji s 4* i 5* je Adriatic iz Orebića sa samo 6 soba i 12 kreveta.[42] U strukturi hotela nalaze se hoteli iz područja malog obiteljskog obrta i poduzeća, velikih hotelskih grupacija i hotelskih lanaca. Jasno je da u takvoj hotelskoj strukturi se nalazi i različita kultura poslovanja te različite veličine prihoda i rashoda. Samom tom raznolikošću Dubrovačko-neretvanske županije postoje razne mogućnosti primjene različitih tehnologija i inovacija. Dok se hoteli iz poznatih svjetskih hotelskih lanaca lakše i

[42] Ibid(preuzeto sa stranice)

brže prilagođavaju novim tehnološkim pomacima, mali obiteljski hoteli imaju manjih poteškoća prilikom prilagođavanja na iste. Trendom rasta broja hotelskih objekata, a što je vidljivo iz statističkih podataka tijekom prošlih godina, rasti će i potreba za uvođenjem novih tehnologija zbog rasta konkurentnosti na tržištu i sve brojnijih zahtjeva turističke potražnje. Mali obiteljski hoteli zahtjevno tome ulažu u svoje širenje poslovanja uvođenjem novih suvremenih tehnoloških rješenja. Upotrebom novh tehnoloških uređaja hoteli se diferenciraju od svojih konkurenata. Potreba za uvođenjem novih tehnoloških rješenja u RH uvijek je u visokom postotku, jer relativno kasno dolazi u uporabu u odnosu na ostatak razvijenih gospodarstava. Stoga je bitna brza reakcija i uvođenje novotarija sukladno svjetskim poduzećima, kako bi se omogućilo svojim kupcima odnosno gostima u slučaju hotelskog poslovanja, najveća kvaliteta usluge i maksimalno zadovoljstvo prilikom konzumiranja usluga i proizvoda.

4.5. Rezultati istraživanja na temu korištenja i primjene tablet uređaja u hotelima s 4 i 5 zvjezdica u Dubrovačko-neretvanskoj županiji

Temeljem dobivenih rezultata s istraživanja korištenja i primjene tablet uređaja u hotelima s 4 i 5 zvjezdice u Dubrovačko-neretvanskoj županiji(njih 32), došlo se do značajnih informacija u svezi korištenja i primjene tablet uređaja u tim istim hotelskim objektima. Korištenje tablet uređaja u hotelima s 4 i 5 zvjezdice u Dubrovačko-neretvanskoj županiji se odnosi na zaposlenike,djelatnike hotela i goste hotela.

U sljedećoj tablici prikazani su hoteli i njihova aktivnost u svezi korištenja i primjene tablet uređaja.

Tablica 4. Prikaz hotela koji koriste i ne koriste tablet uređaje u svojem poslovanju

Redni broj	Hotel	Korištenje tablet uređaja
1.	Adria	Ne koriste
2.	Adriatic	Ne koriste

3.	Boutique Hotel Stari Grad	Ne koriste
4.	Feral	Ne koriste
5.	Grand Hotel Orebić	Ne koriste
6.	Grand Hotel Park	Ne koriste
7.	Iberostar Albatros	Ne koriste
8.	Indijan	Ne koriste
9.	Korkyra	Ne koriste
10.	Korsal	Ne koriste
11.	Lapad	Ne koriste
12.	Marco Polo	Ne koriste
13.	Mlini	Koriste
14.	Uvala	Ne koriste
15.	Valamar	Ne koriste
16.	Villa Pattiera	Ne koriste
17.	Villa VIlina	Ne koriste
18.	Admiral	Ne koriste
19.	Ariston	Ne koriste
20.	Bellevue	Ne koriste
21.	Croatia	Ne koriste
22.	Dubrovnik Pallace	Ne koriste
24.	Excelsior	Ne koriste
25.	Grand Villa Argentina	Ne koriste
26.	Hilton Imperial Dubrovnik	Koriste
27.	Kazbek	Koriste
28.	More	Ne koriste
29.	Radisson Blu Resort & Spa Dubrovnik Sun	Ne koriste
30.	Rixos Libertas Dubrovnik	Ne koriste
31.	The Pucić Palace	Ne koriste
32.	Villa Dubrovnik	Ne koriste

Rezultati istraživanja pokazuju kako se od 32 hotela s 4 i 5 zvjezdice na području Dubrovačko-neretvanske županije samo 3 koriste tablet uređaje u svojem poslovanju. Hoteli Kazbek u Dubrovniku, hotel Mlini u Mlinima te hotel Hilton Imperial koriste tablet uređaje u procesu poslovanja. Međutim, primjena tablet uređaja u tim hotelima se ne odnosi na goste hotela i na njihov olakšani pristup informacijama i podatcima putem tablet uređaja. U hotelu Kazbek, koriste ga isključivo zaposlenici hotela u svrhu poslovanja. Tablete koriste djelatnici marketinga i prodaje za ažuriranje online prodaje, odgovaranje na elektroničnu poštu te praćenje stanja na društvenim mrežama. Koriste se izvan radnog vremena ureda i tijekom praznika i vikenda. Hotel Mlini tablet uređaje koriste kao kase na blagajnama u restoranima i caffe bar-ovima. Tableti su marke Dell 10 incha veličine, opremljeni windows 8.1 operativnim sustavom. Hotel Hilton Imperial u Dubrovniku posjeduje 2 tablet uređaja. Predviđeni su za uporabu, ali se koriste rijetko. Koristi ga odjel prodaje s predefiniranim prezentacijama, ali s obzirom da se iste prikazuju u samom hotelu efikasnije je prezentirati okruženje uživo. Nadalje, postoji problem korištenja tablet uređaja od strane zaposlenika, jer nisu svi zaposlenici naučeni koristiti tablet uređaje. U budućnosti poslovanja, korištenje novih tehnoloških proizvoda i cloud servisa za olakšavanje svakodnevnog rada sigurno će biti implementirano, jer nova rješenja donose aplikacije kojima se uz internetsku vezu može provjeravati stanje hotelskih uređaja pa i upravljanje istima. Zatim omogućuje se digitalna komunikacija umjesto papirnate, mobilno programiranje digitalnih ključeva te izrada sustava brzih radnih naloga. Niti jedan od hotela s 4 i 5 zvjezdice u Dubrovačko-neretvanskoj županiji ne koristi tablet uređaje u poslovanju u svrhu pojednostavljenja boravka gosta pružajući mu prilku za korištenje tablet uređaja kojim može komunicirati s osobljem hotela i uređajima u sobi hotela u kojem odsjeda. Prilika je za hotele diljem cijele županije da nove strateške odluke temelje na uvođenju tablet uređaja u poslovanje, te da kao prvi koji su to učinili pridobiju nove goste i unaprijede poslovanje novim tehnološkim trendovima koji se javljaju u hotelijerstvu.

Kroz ovo istraživanje vidljivo je kako hotelijerstvo na području Republike Hrvatske dosta zaostaje za uvođenjem novih svjetskih hotelijerskih tehnoloških trendova. Konkretno, primjena i korištenje tablet uređaja u hotelima za goste hotela.

5. ZAKLJUČAK

Tehnološke inovacije razvijaju se ubrzano iz godine u godinu te je prilagodba raznih gospodarskih subjekata na njihovo uvođenje neizostavna ukoliko se želi ostati konkurentnim na tržištu i poboljšati poslovanje. Hotelska industrija doživljava rastući pritisak, s jedne strane sve zahtjevnije goste, a s druge sanžnu konkurenciju. Održavanje poslovanja jednog hotela danas se zasniva na izgradnji lojalnosti korisnik ausluge kroz stvaranje usluga koje su jednostavne, ali prilagođene svakom gostu pojedinačno. Sposobnost stvaranja takve okoline u hotelu određena je poznavanjem i primjenom informatičko-komunikacijskih tehnologija kojima se može obogatiti doživljaj korisnika usluge.

Tehnološko-informacijski trendovi u hotelijerstvu vezani su za zadovoljenje potreba gostiju,odnosno pružanje usluga gostu. Kako bi hotel ostvarivao profitabilnost i poboljšanje poslovanja, treba biti u korak s novim trendovima te vršiti konstantnu prilagodbu svog poslovanja u svrhu zadovoljenja želja i potreba svojih vjernih gostiju. Prisutni trendovi u današnjem hotelskom sektoru jesu: veća mogućnost korištenja mobilnih i ostalih pametnih uređaja u svrhu pristupa raznim segmentima hotela, korištenje tablet uređaja kao olakšanog pristupa komunikaciji s osobljem te za dobivanje povratnih informacija te osiguravanje bolje povezanosti s gostima putem društvenih mreža.

Razvojem novih tehnoloških uređaja, u hotelijerstvu se uvode integracijski procesi u svrhu centraliziranja hotelskog poslovanja radi lakše komunikacije s gostima. Integracija tehnoloških uređaja u jednom hotelijerskom sustavu prisutna je već u većim svjetkim hotelskim grupacijama. Razvojem nove tehnologije otvara se područje primjene u raznim gospodarskim djelatnostima pa tako i u hotelskoj industriji. Tablet uređaji kao relativno nova tehnologija u hotelskom poslovanju primjenjuje se još od njegova prvog lansiranja u prodaju. Primjenjuju ga veliki svjetski luksuzni hoteli dok mali obiteljski hoteli i hoteli nižih kategorizacija još ne uvode tablet uređaje u poslovne procese. Prvenstvena svrha uvođenja tablet uređaja u poslovanje je pružanje gostima ubrazni proces prijave i odjave boravka u hotelu te olakšani pristup hotelskim uslugama i upravljanje uređajima unutar soba.

U Dubrovačko-neretvanskojžupaniji u hotelima s 4 i 5 zvjezdica se tablet uređaji koriste isključivo za olakšanje poslovanja zaposlenika ili kao ekrani na blagajni za kasom. Tablete koriste djelatnici marketinga i prodaje za ažuriranje online prodaje, odgovaranje na elektroničnu poštu te praćenje stanja na društvenim mrežama. Koriste se izvan radnog vremena ureda i tijekom praznika i vikenda. Još nije uvedena primjena tableta kao uređaja za slobodno korištenje gostu tijekom njegova boravka u hotelu. Ukoliko RH pa s time i

Dubrovačko-neretvanska županija želi konkurirati svojim turističkim proizvodima glavnim europskim receptivnim tržištima potrebita je strateška osnova u pogledu strukture hotelskog smještaja. Povećanje udjela hotelskog smještaja u ukupnom smještaju RH je neminovno ukoliko se namjerava postizanje boljih poslovnih rezultata i povećanje turističkih dolazaka a samim time i gospodarstva u cijelini.

Tijekom analiziranja i istraživanja primjene tablet uređaja u Dubrovačko-neretvanskoj županiji vidljivo je kako hotelijerstvo u istoj, zaostaje za uvođenjem novih svjetskih hotelijerskih tehnoloških trendova. Potrebu za uvođenjem i primjenom tablet uređaja naznačuju i sami hotelijeri. Jedino preostaje pitanje vremena kada će se u potpunosti odlučiti za uvođenjem i primjenom tablet uređaja u hotele na području Dubrovačko-neretvanske županije.

LITERATURA

Akademski članci:

1. Vlado Galičić,Slobodan Ivanović, *„Informacijska tehnologija i organizacijska kultura hotelskog poduzeća“* 41,2008, 1,33-38 Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, Hrvatska

Mrežni izvori:

2. Hoteli i primjena integriranih tehnologija http://www.infotrend.hr/clanak/2008/5/hoteli-i-primjena-integriranih-tehnologija,12,289.html
3. How smartphones and tablets are changing the hospitality industry http://gadgets.ndtv.com/mobiles/features/how-smartphones-and-tablets-are-changing-the-hospitality-industry-494162
4. Hyatt Hotels & Resorts- Enhacing guest services globally with iPad http://www.apple.com/ipad/business/profiles/hyatt-hotels/
5. Ipad 1. Generacija https://en.wikipedia.org/wiki/IPad_%281st_generation%29
6. More hotels add iPads in guest rooms, common areas http://www.usatoday.com/story/hotelcheckin/2012/12/04/ipads-take-hotels-by-storm--study-shows-top-uses/1742317/
7. Položaj i značaj Dubrovačko-neretvanske županije http://edubrovnik.org/polozaj_znacaj.php
8. Popis kategoriziranih turističkih objekata: hotel baština:difuzni hotel,integralni hotel,liječilišne vrste; hotel posebnog standarda http://www.mint.hr/default.aspx?ID=2505
9. Tehnologija na svim razinama http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-,29,688.html
10. The giant digital hotel concierge is here https://www.tnooz.com/article/the-giant-digital-hotel-concierge-is-here/

11. Top 10 Hospitality Industry Trends in 2015. http://www.4hoteliers.com/features/article/8736
12. Turizam i ICT u doba krize http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/turizam-i-ict-u-doba-krize,29,686.html
13. Turizam se već digitalizira, jeste li spremni? http://www.netokracija.com/turizam-digitalizacija-hotelski-sustavi-hoteza-114638
14. Using ipads at check-in provides customer service boost for Hyatt Hotels http://www.biztechmagazine.com/article/2013/06/using-ipads-check-provides-customer-service-boost-hyatt-hotels
15. Tourism Mega trends 10 things you need to now about the future of Tourism http://horwathhtl.com/files/2015/12/Tourism-Mega-Trends2.pdf

Novinski Članci:

16. The Wall street journal „10 Hospitality technology trends you need to know about“

Časopisi:

17. Amadeus IT Group,Hotels 2020.: Beyond segmentation. Studeni 2010., str.39
18. Amadeus IT Group, Invent the future: the new normal for hotels in 2010 and beyond, Svibanj 2010
19. Garbin Praničević D,; Pivčević S.; Garača Ž., Razvijenost informacijskih sustava velikih hotelskih poduzeća u Hrvatskoj, Acta turistica nova, vol4., 2010. Str. 186. No.2 pp. 121-250