REZERVACIJSKI SUSTAVI U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

Bašić, Kristina

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

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:124:202651

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

REZERVACIJSKI SUSTAVI U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

Mentor: **Student:**

Prof.dr.sc. Daniela Garbin Praničević **Kristina Bašić**

Split, lipanj, 2017.

1. UVOD.....3

2. REZERVACIJSKI SUSTAVI U HOTELSKOM POSLOVANJU 4

2.1. Definiranje rezervacijskih sustava.....5

2.2. Oblici i primjena rezervacijskih sustava 6

2.2.1. CRS……...6

2.2.2. GDS……7

2.2.3. Internet…….....7

3. USPOREDBA FUNKCIONALNOSTI REZERVACIJSKIH SUSTAVA NA KONKRETNIM PRIMJERIMA……..……...9

3.1. Hotel Vestibul Palace Split.....9

3.1.1. Primjena informacijskih tehnologija u poslovanju hotela 10
3.1.2. Primjena integralnog hotelskog informacijskog sustava „Opera“……...12

3.2. Hotel „Radisson Blu“ Split 18

3.2.1. Primjena informacijskih tehnologija u poslovanju hotela…..19
3.2.2. Primjena integralnog hotelskog informacijskog sustava „Opera“……...20

3.3.Hotel Park Split……28

3.3.1. Primjena informacijskih tehnologija u poslovanju hotela…..29
3.3.2. Primjena informacijskog rezervacijskog sustava „Diventa“ u poslovanju hotela……31

3.4. Hotel Cornaro Split……38
3.4.1. Primjena informacijskih tehnologija u poslovanju hotela…..40
3.4.2. Primjena integralnog hotelskog informacijskog sustava „Milenij“……..…..43

ZAKLJUČAK.....48

SAŽETAK……..….49

LITERATURA.....51

POPIS SLIKA I TABLICA……...52

1. UVOD

Informacijska tehnologija od velike je važnosti za svako poduzeće i može se reći da predstavlja temelj svakog poduzeća. Dobra informacijska tehnologija u poduzeću rezultira boljom učinkovitošću u svim područjima menadžmenta. Budući da informacijska tehnologija ovisi o brojnim čimbenicima, osnovni zadatak svakog hotela ili hotelskog lanca je upravo ići u korak s novim informacijskim tehnologijama u svijetu.

Primjena novih informacijskih tehnologija od strateškog je značaja za svaku tvrtku, jer smanjuje troškove, ubrzava administrativne poslove, potiče i unapređuje proces odlučivanja, jača konkurentnost, povećava produktivnost, postaje strateškim oružjem i svaki rad čini ugodnijim, uspješnijim i djelotvornijim. Iz tog je razloga važno biti u koraku s vremenom, pogotovo kad ste dio nekog hotelskog lanca ili pak vlasnik individualnog hotela.

Jedan od oblika elektroničkog poslovanja koji je svakako ubrzao poslovne procese u turističkim djelatnostima, ali i u općenito uslužnim djelatnostima je rezervacijski sustav. Rezervacijski sustavi predstavljaju svojevrsne elektroničke, distributivne sustave koji su sastavni dio elektroničke trgovine ugostiteljsko-turističkih poduzeća, a sve više i ostalih oblika uslužnih djelatnosti, kao što su zdravstvene usluge i sl.

Posjetitelji traže više individualnih i autentičnih iskustava i sve se više oslanjaju na tehnologiju kako bi isplanirali i unaprijedili svoja putovanja. Razvoj digitalne tehnologije i društvenih mreža značajno utječu na turizam, ponekad na neočekivan način. Razvoj interneta omogućuje bolji protok informacija, pomaknuo je ravnotežu snaga kod pružatelja turističkih usluga, što zapravo znači da teži k individualizaciji i nezavisnosti putovanja, čak i ako se radi o udaljenijim destinacijama. Internet je postao jedna od najvažnijih sastavnica industrije turizma u Europi. Dakle, lakše je zadovoljiti potrebe klijenata, olakšati im pristup informacijama kao i mogućnost rezervacije. Online prodaja u turizmu iz godine u godinu sve više raste.

Predmet ovog rada je predstaviti rezervacijske sustave i njihova obilježja te ukazati na mogućnost primjene rezervacijskih sustava u turizmu i hotelijerstvu.

Struktura rada sastavljena je od četiri dijela. Prvi dio rada je uvod gdje se predstavljaju cilj rada, metode izrade i izvori izrade rada, predmet rada i struktura rada. Drugi dio rada definira rezervacijske sustave i njihova obilježja. Treći dio rada predstavlja oblike rezervacijskih

sustava i njihovu širinu primjene kroz usporednu analizu na primjerima rezervacijskih sustava visokokategoriziranih hotela u Splitu i okolici. Četvrti dio rada je zaključak.

Prilikom izrade teorijskog djela rada korišteni su sekundarni podaci poput dostupne stručne literature te internetskih stranica. Metodologije korištene u izradi teorijskog dijela rada su opisna, odnosno deskriptivna te metoda usporedbe, odnosno komparacije.

2. REZERVACIJSKI SUSTAVI U HOTELSKOM POSLOVANJU

Danas je nezamislivo ostvarivati bilo kakve rezultate, kako u turizmu, tako i u drugim djelatnostima bez primjene odgovarajućih suvremenih tehnoloških rješenja i odgovarajućih softvera kako bi se uspješno obavili zadaci i poslovi. Bez primjene istih trebalo bi dosta vremena i truda za obavljanje poslova koji su ovom primjenom lako izvedivi i dostupni.

Tehnološke inovacije dovele su do toga da danas sve više hotelskih gostiju očekuje da će se u hotelu u kojem odsjedaju moći koristiti pogodnostima tehnoloških inovacija. Oni tako prisiljavaju hotelijere da investiraju u najnovija tehnološka postignuća.

Temeljni motiv u primjeni informacijske tehnologije cjelokupnog poslovanja u turizmu i hotelijerstvu, predstavlja ekonomičnija primjena i pružanje osnovnih turističkih usluga (smještaj, prehrana, točenje pića, posredništvo u agencijskom poslovanju i dr.) kao i racionalizacija procesa upravljanja tim poslovanjem.

Hotelijeri su konstantno usmjereni ka modernizaciji i prilagođavanju potrebama promjenjive turističke potražnje te se prilagođavaju novonastalim trendovima. Da bi to prilagođavanje bilo ekonomski efikasno i da bi donijelo poslovne rezultate, naglašena je potreba za uporabom informacijskih tehnologija u hotelijerstvu. Informacijske tehnologije poboljšavaju kvalitetu usluga i doprinose većem zadovoljstvu gostiju, koje sada ovisi o točnosti i razumljivosti specifičnih informacija. Posljedice implementacije informacijskih tehnologija evidentne su u hotelskoj industriji, ali i u marketingu, distribuciji i operativnim funkcijama.

Ako se želi izgraditi hotelski informacijski sustav koji će izravno pridonositi boljim poslovnim rezultatima, tada u utvrđivanju prioriteta treba prije svega poći od temeljne svrhe i

ciljeva poslovanja hotela, a zatim identificirati ona područja koja su ključna za poslovnu uspješnost i analizirati najznačajnije probleme koje treba riješiti.[1]

2.1. DEFINIRANJE REZERVACIJSKIH SUSTAVA

Danas se u turizmu koriste rezervacijski sustavi kako bi klijenti mogli unaprijed osigurati smještaj, uslugu ili pogodnost. Rezervacijski sustavi imaju veliki značaj za poslovanje jer se ujedno pojavljuju i kao sustavi online baza podataka koji turističkim organizacijama, hotelskim poduzećima i ugostiteljskim objektima, odnosno lancima omogućuju bolje upravljanje kapacitetima i njihovu veću dostupnost postojećim, tradicionalnim kanalima distribucije.

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

Hotelsko poslovanje, sa svim svojim specifičnostima, zahtijeva maksimalnu ažurnost podataka. Da bi se pristupilo obavljanju funkcije prodaje smještajnih kapaciteta hotela i recepcijskog poslovanja, potrebno je prvo formirati bazni modul (datoteke s baznim podacima), specifičan za svaki hotel.[2] Neke od mogućih datoteka su sljedeće: načini plaćanja, kategorije smještajnih jedinica, usluge, agencije, cjenik, podaci za fakture, rezervacije, nabava…

Hoteli vrlo često koriste mogućnosti rezervacije putem vlastitih web stranica, kako bi mogli prikupljati podatke o gostima koje mogu iskoristiti za upoznavanje njihovog ponašanja, navika i preferencija.

[1] Galičić V, Informacijski sustavi u turizmu i ugostiteljstvu;2011.g
[2] Galičić V, Informacijski sustavi u turizmu i ugostiteljstvu;2011.g

2.2. OBLICI I PRIMJENA REZERVACIJSKIH SUSTAVA

[3]Tri glavna vala tehnološkog razvoja su utemeljila informacijsku tehnologiju u hotelskim tvrtkama, a to su:

- kompjutorski rezervacijski sustavi (Computer Reservation Systems - CRS)
- globalni distribucijski sustav (Global Distribution Systems – GDS)
- Internet

Podaci o rezervacijama dostupni su u realnom vremenu svim stranama:

- hotelskom osoblju,
- turističkim agencijama te
- klijentima koji pretražuju na webu.

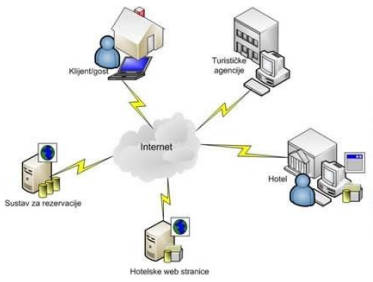
2.2.1. CRS

Centralni rezervacijski sustavi mogu se definirati kao centralizirani računalni rezervacijski sustavi koji sadrže niz sučelja koji uključuju lokalne mreže, mreže širih područja velikih gradova te globalne mreže sa mogućnosti povezivanja na globalne telekomunikacijske veze.

Centralni sustav za rezervacije može se iznajmiti, tj. sustav se nalazi na jednom mjestu odakle mu mogu pristupiti različite strane. Pristup može biti direktan, preko web stranice ili preko nekog drugog sustava (druge web stranice ili aplikacije za rezervacije u hotelu).

Značaj CRS za hotel leži u efikasnijem popunjavanju smještajnih kapaciteta, odnosno ostvarivanju boljih poslovnih rezultata. Druga važna značajka rezervacijskih sustava je da oni povezuju hotel s vanjskim okruženjem, odnosno s gostima koji su ključni za opstanak hotela.

SLIKA 1. – CENTRALNI REZERVACIJSKI SUSTAV



[3] Galičić V, Informacijski sustavi u turizmu i ugostiteljstvu;2011.g

2.2.2. GDS

Globalno povezani i kompjuterizirani rezervacijski sustavi, s jedne strane služe i mrežno povezuju turističke agencije i slične distributere uslužnih djelatnosti a s druge strane omogućuju hotelima, aviokompanijama, rent a car kompanijama da prodaju svoje usluge.

Među glavnim razlozima uključivanja hotela, restorana, aviokompanija i ostalih u GDS sustav su:

- izloženost svjetskom tržištu,
- marketinška komunikacija na globalnom tržištu,
- ciljanje turističkih agencija – turističke agencije mogu izabrati neke od globalnih distribucijskih sustava
- konstantni pristup turističkih agencija u stanje zauzeća.

Tablica 1. – VODEĆI GLOBALNI DISTRIBUCIJSKI SUSTAVI

GDS	Godina osnivanja	Osnivač	Udio tržišta	Najveće tržište
SABRE	1960.	American Airlines	30%	SAD, Azija, Pacifik
AMADEUS	1987.	Air France, Lufthansa, Iberia i SAS.	39%	Zapadna Europa, Srednji istok, Azija, Pacifik
ABACUS	1988.	Singapure Airlines and Caathay Pacific	5%	Azija i Pacifik
TRAVELPORT **Worldspan** **Galileo** **Apollo**	2006. 1990. 1987. 1971.	Rezultat spajanja Galilea, Worldspana i 9 glavnih europskih aviokompanija	26%	SAD i Zapadna Europa

Izvor: Beckendorf P., Sheldon P., Fassenmaier D., Tourism Information Technology, Oxfordshire 2014.g.; str.59.

2.2.3. INTERNET

Temeljne vrste izgradnje rezervacijskog sustava pojedinačnih subjekata na internetu su:

- rezervacijski upit elektronskom poštom
- online rezervacija s bazom na internetskom poslužitelju
- online rezervacija integrirana s hotelskim informacijskim sustavom

U Hrvatskoj je većim dijelom zastupljena rezervacija putem e-mail upita, gdje se rezervacija jamči putem kreditne kartice. Kod rezervacija posredstvom baze na internetskom poslužitelju, klijent kao potencijalni gost „komunicira“ sa rezervacijskim procesom i bazom koja u svakom trenutku pokazuje trenutno stanje raspoloživih kapaciteta ovisno o trenutnoj situaciji u hotelu. Na integraciji internet rezervacijskog sustava s hotelskim informacijskim sustavom počiva budućnost svih poslovnih pojedinačnih subjekata.

SLIKA 2. – GLOBALNI DISTRIBUCIJSKI SUSTAVI



Izvor: http://www.hotelogix.com

Rezervacijski sustavi su se razvijali u raznim smjerovima, pa tako funkciju rezervacija podržavaju interni rezervacijski sustav hotela, centralni rezervacijski sustav, globalni distribucijski sustav, vlastite web stranice kao sučelje prema hotelskom rezervacijskom sustavu, te razni posrednici koji svojim rezervacijskim sustavima također omogućuju izravnu ili posrednu prodaju hotelskih kapaciteta.

Danas je praktički nemoguće voditi rezervacije u hotelskom odjelu bez kvalitetno izrađenog informacijskog sustava. Potrebno je sve veće informatičko obrazovanje osoblja te jedinstveni pristup gostu.

3. USPOREDBA FUNKCIONALNOSTI REZERVACIJSKIH SUSTAVA NA KONKRETNIM PRIMJERIMA

3.1. *VESTIBUL PALACE SPLIT*

Hotel „Vestibul Palace“ smješten je u srcu grada Splita, odnosno Dioklecijanove palače te je idealan za smještaj kako poslovnih ljudi, tako i turista u potrazi za kulturnom baštinom i rekreacijom. Nalazi se u blizini glavnih atrakcija Splita, kao što su Peristil, crkva sv.Duje, splitska riva i slično.

Hotel „Vestibul Palace“ 2010. godine izabran je u top 100 najboljih malih hotela u Europi te se navodi kao jedan od vodećih hrvatskih botique hotela. Ovaj je splitski hotel 2016.godine proglašen i jednim od deset najboljih povijesnih hotela u svijetu.

Vrata ovog hotela za goste su otvorena još 2005. godine, te su se sva ulaganja i trud isplatili. Goste ovog fascinantnog hotela predstavlja uglavnom svjetska elita, no cijene su realne s obzirom na individualiziran pristup svakom gostu te kvalitetu same usluge. Prosječna popunjenost hotela je iznad 80%. Hotel radi čitavu godinu, kategoriziran je s 4 zvjezdice i dio je prestižne „Small Luxury Hotels Of The World“ grupacije putem koje se i promovira u svijetu.

Hotel Vestibul pruža usluge smještaja u tri superior dvokrevetne sobe, dvije standardne dvokrevetne sobe i u malom i velikom apartmanu. Dakle, hotel raspolaže sa sedam smještajnih jedinica. U sklopu hotela nalazi se restoran "Diocles". Poslužuje se između ostalog i tradicionalna dalmatinska hrana.

Smještaj je moguć i u Villi Dobrić, u kojoj se nalaze dvije standardne dvokrevetne sobe i dvije superior dvokrevetne sobe te vlastiti kafić. U sklopu hotela nalazi se restoran "Diocles". Poslužuje se između ostalog i tradicionalna dalmatinska hrana.

Ono što je karakteristično za ovaj hotel je isprepletenost tradicionalnog i modernog uređenja samog interijera. Zidovi su autentični onima iz doba cara Dioklecijana, što ujedno potiče ljude iz cijelog svijeta na izbor upravo ovog hotela. Sav hotelski namještaj je izrađen ručno u vrhunskom dizajnu. Dodatne usluge koje hotel nudi su: hotelska garaža, usluge pranja i glačanja odjeće, kemijsko čišćenje, posluga u sobu, poštanske usluge, fotokopiranje…

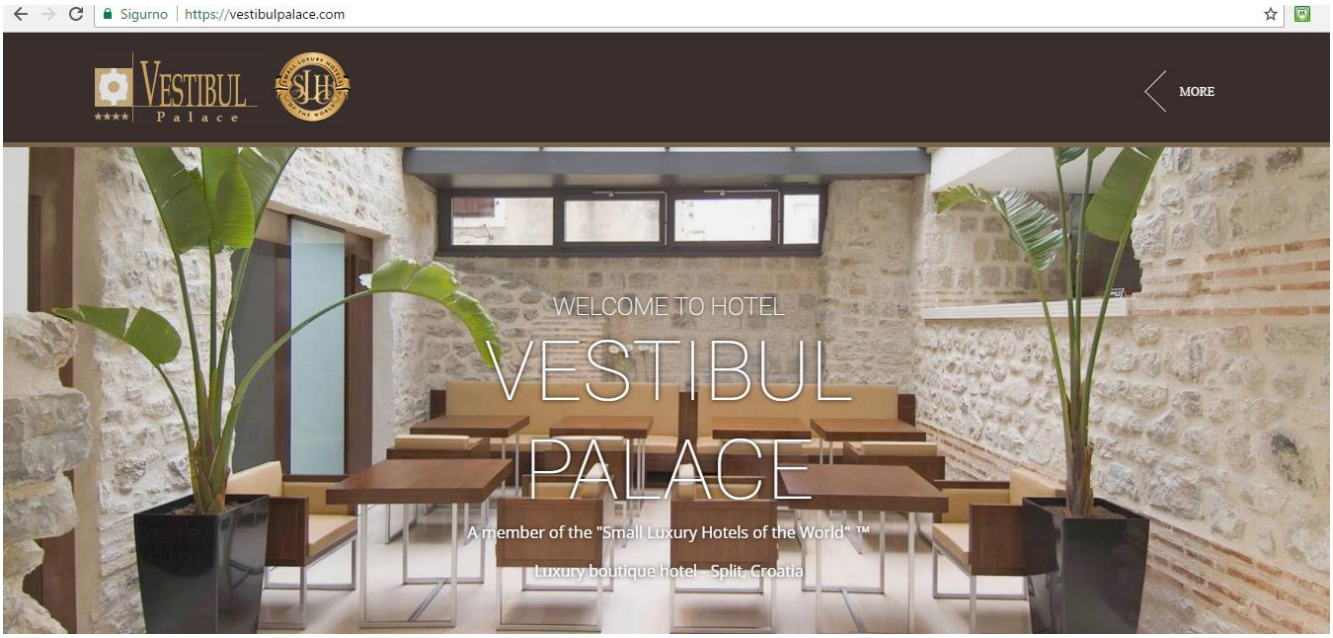
Hotel Vestibul s godinama postaje brand hrvatskog turizma i nemaju većih problema s bookingom u srcu sezone. Marketinške aktivnosti se provode u postsezonskom razdoblju kada se posjećuju turistički sajmovi i sastavljaju posebne ponude koje se prezentiraju na službenoj Web stranici – www.vestibulpalace.com i na SLH (Small Luxury Hotels) stranici.

3.1.1. Primjena informacijskih tehnologija u poslovanju hotela „Vestibul Palace“

Oblik elektroničkog poslovanja kojeg hotel Vestibul koristi u svom poslovanju su elektronički marketing (e-marketing) i primjena računalnog rezervacijskog sustava „Opera“.

Hotel se promovira putem mnogih kanala prodaje – imaju vlastite web stranice, oglašavaju se na specijaliziranim web stranicama, u turističkim časopisima, brošurama, također su prisutni na turističkim sajmovima.

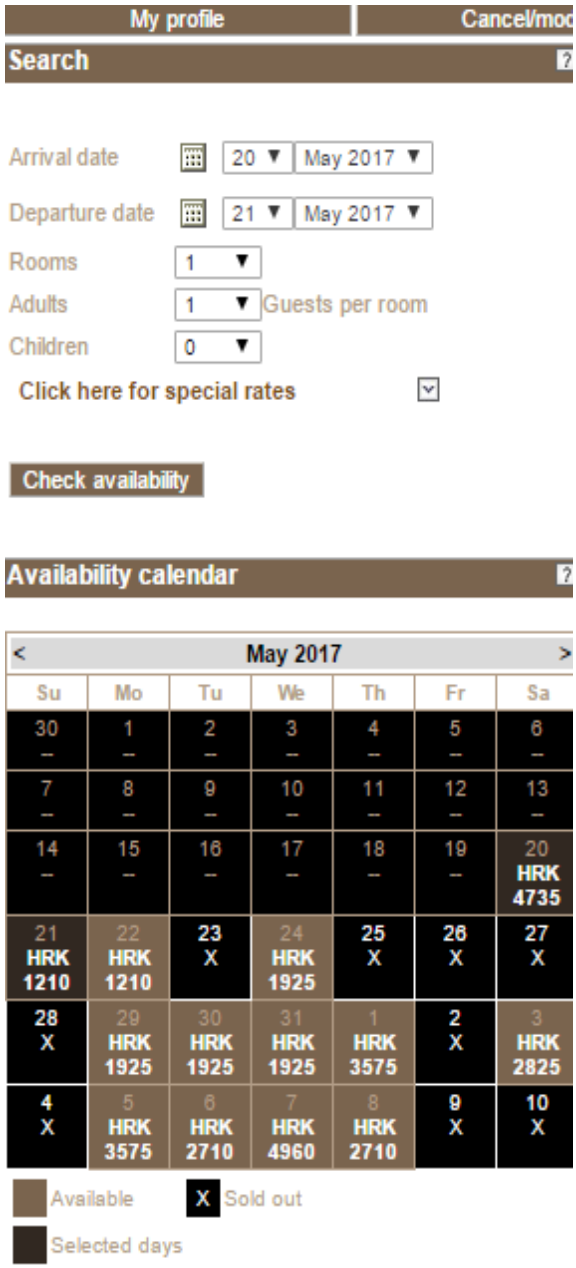
SLIKA 3. – NASLOVNA STRANICA SLUŽBENE WEB STRANICE HOTELA



Izvor: http://www.vestibulpalace.com/; 20.05.2017.

Preko web stranice hotel se promovira i prodaje svoje usluge. Već brzim pregledom Internet stranice, gosti dobiju prvi dojam o hotelu i saznaju o kakvom se hotelu radi. Ovaj prvi dojam gosta mora biti pozitivan, jer je to preduvjet da gost uopće zadrži interes za hotel i da se kod gosta stvori želja za konzumaciju usluga hotela. Rezervaciju hotelskih usluga je moguće napraviti ispunjavanjem obrasca direktno preko Internet stranice hotela. Web stranica hotela pruža gostu sve potrebne informacije o hotelu, specifičnosti samog hotela te usluge koje se nude u samom objektu.

SLIKA 4. - ONLINE REZERVACIJA PUTEM SLUŽBENE WEB STRANICE



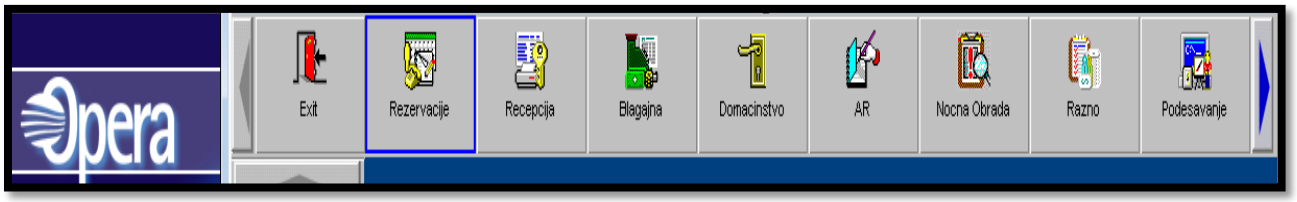
Izvor: http://www.vestibulpalace.com/; 20.05.2016.

3.1.2. Primjena integralnog hotelskog informacijskog sustava „Opera“

S obzirom da je riječ o malom obiteljskom hotelu, koristi sve potrebno što mu informacijski sustav „Opera“ nudi. OPERA omogućuje učinkovitu i jednostavnu implementaciju za manje, neovisne poslovne subjekte kao i za globalne lance hotela. Softver se može prilagoditi specifičnim zahtjevima svakog objekta, a ukoliko je riječ o više objekata, svi objekti u kompleksu dijele istu bazu podataka.

OPERA PMS pruža sve alate potrebne hotelskom osoblju za obavljanje svakodnevnih poslova - rezervacije, prijava i odjava gostiju, dodjeljivanje soba i upravljanje inventarom soba, udovoljavanje potrebama gostiju i rukovanje računovodstvom i naplaćivanjem.[4]

SLIKA 5. – OPERA PMS moduli



Izvor: recepcija hotela „Vestibul Palace“ ; svibanj 2016

Kao što je vidljivo, OPERA PMS sustav koristi više različitih modula. Prvi modul je modul REZERVACIJE. Predstavlja cjelokupni set značajki za stvaranje i ažuriranje individualnih, grupnih ili blok rezervacija. To uključuje pologe, otkaz rezervacije, potvrde rezervacija, liste čekanja, dodjelu soba. Sadrži sljedeće elemente:

- Nova rezervacija – umetanje nove rezervacije
- Uredi rezervaciju – izmjene podataka određene rezervacije (datumi dolaska i odlaska, premještanje u drugu sobu.)
- Profili - evidencija za goste, poslovni računi, kontakti - uključuju adrese, telefonske brojeve, članarine, detalje o boravku i prihodu, preferencije gostiju i drugo
- Plan sobe - plan okupiranosti smještajnih kapaciteta, pregled zauzetih i slobodnih soba
- Potvrda – potvrda rezervacije
- Registracijska kartica
- Kalendar – prikazuje detaljne informacije o trenutnim događajima, indikatore potražnje i dostupnost smještaja

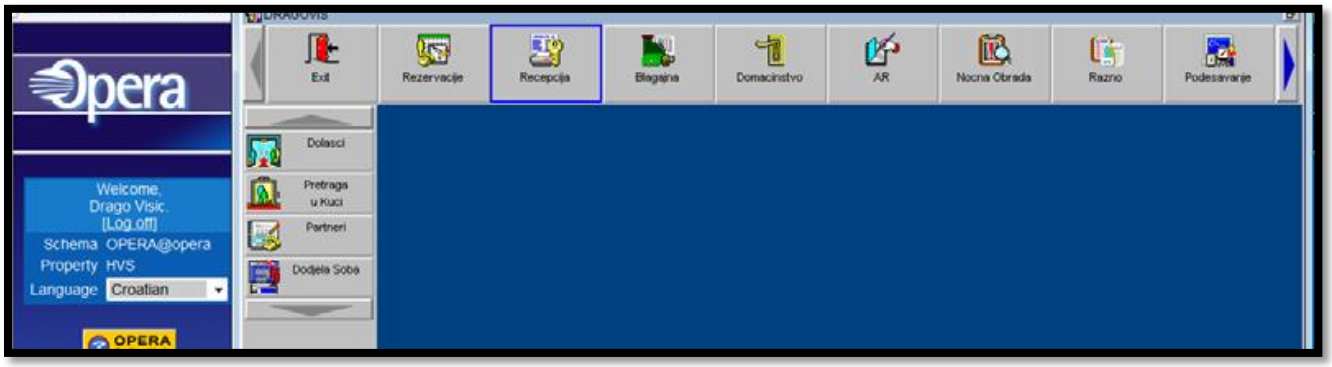
[4] http://www.micros-fidelio.hr/hr-HR/Solutions/Products-N-Z/OPERA-Property-Management-System.aspx - svibanj, 2016.

Drugi modul je RECEPCIJA. Ovaj modul vodi brigu o individualnim gostima, grupama gostiju i gostima bez rezervacije. Raspolaže inačicama za blokiranje sobe, upravljanje porukama za goste i pozivima za buđenje.

Recepcija sadrži sljedeće grupe poslova:

- Dolasci – predviđeni dolasci novih gostiju
- Pretraga u kući – gosti koji trenutno odsjedaju u hotelu
- Partneri – povezivanje s turističkim agencijama i portalima
- Dodjela soba – posebno značajna za walk in goste.

SLIKA 6. – PMS OPERA – modul recepcija



Izvor: recepcija hotela „Vestibul Palace“ ; svibanj 2016

Treći modul je BLAGAJNA. Modul Blagajna sastoji se od grupa poslova:

- Naplate - Prikaz naknada za goste, upravljanje predujmovima, namirenjima računa, odjavama i ispisom dokumenata i ostalo. U naplaćivanju se prihvaća više različitih načina plaćanja, uključujući gotovinu, čekove i kreditne kartice.
- Brzo knjiženje – olakšano knjiženje transakcija
- Funkcije blagajne – više računa istovremeno, prenošenje transakcija s gosta na gosta
- Cashier Shift Functions
- Brza odjava

Četvrti modul je DOMAĆINSTVO. Modul Domaćinstvo sastoji se od grupe poslova:

- Domaćinstvo – s aspekta nadzora nad sobama (održavanje i upravljanje inventarom)
- Out of Order – označava sobe koje nisu u funkciji
- Povijest sobe
- Prebukiranje – prikazuje mogućnost upsellinga prilikom prijave gosta
- Graf okupiranosti – u grafičkom obliku prikazuje popunjenost hotela

Peti modul AR se sastoji od slijedećih grupa poslova:

- Account Maintence,
- Transfer F/O Data,
- Credit Cards,
- Research,
- Statement History,
- Batch Processing,
- Batch Posting.

Šesti modul - NOĆNA OBRADA sastoji se od grupa poslova:

- Night Audit
- End of day Reports – detaljna analiza svakog radnog dana

Sedmi modul RAZNO sastoji se od slijedećih grupa poslova:

- Izvještaji (preko 300 različitih standardnih izvješća)
- Interfaces,
- Pokaži prečace,
- Promjena lozinke,
- Zadaci printanja,
- Korisnički log,
- Export datoteke,
- Sačuvaj datoteku.

Osmi modul – PODEŠAVANJE sastoji se od slijedećih grupa poslova:

- Konfiguracija korisnika,
- Postavke aplikacije,
- Konfiguracija

Prilikom online rezervacija, hotel Vestibul koristi *myfidelio.net servis*. Myfidelio.net pruža cjelovitu uslugu hostinga, punu tehničku podršku i višejezičnu korisničku podršku s konfiguracijom podataka te kvalitetnim upravljanjem i savjetovanjem. Sustav za upravljanje objektima (Property Management System), u kojem se ažuriraju svi povezani kanali, omogućuje jednostavno upravljanje cijenama, inventarom i ograničenjima.

Myfidelio.net je povezan sa sustavom za upravljanje objektima Property Management System u smislu preuzimanja rezervacija i profila te prijenosa podataka o cijenama, inventaru, raspoloživosti kapaciteta i ograničenjima istih. Prednosti korištenja myfidelio.net usluga su:

- kontrola nad svim distribucijskim kanalima s jednog mjesta
- Povećanje učinkovitosti - hotel štedi vrijeme i novac u području održavanja baza podataka pomoću pune integracije sustava myfidelio i distribucijskih kanala s hotelskim sustavom Property Management System.[5]

[5] http://www.micros-fidelio.hr/hr-HR/Solutions/Products-A-M/myfidelio_net.aspx, svibanj 2016.

* USLUGE MJENJAČNICE

U hotelu „Vestibul Palace“ recepcionar je taj koji obavlja poslove mjenjačnice na recepciji hotela. Hotel „Vestibul Palace“ je ovlašteni mjenjač IMEX banke.

SLIKA 7. – I-sustav mjenjačnice



Izvor: www.microworld.hr

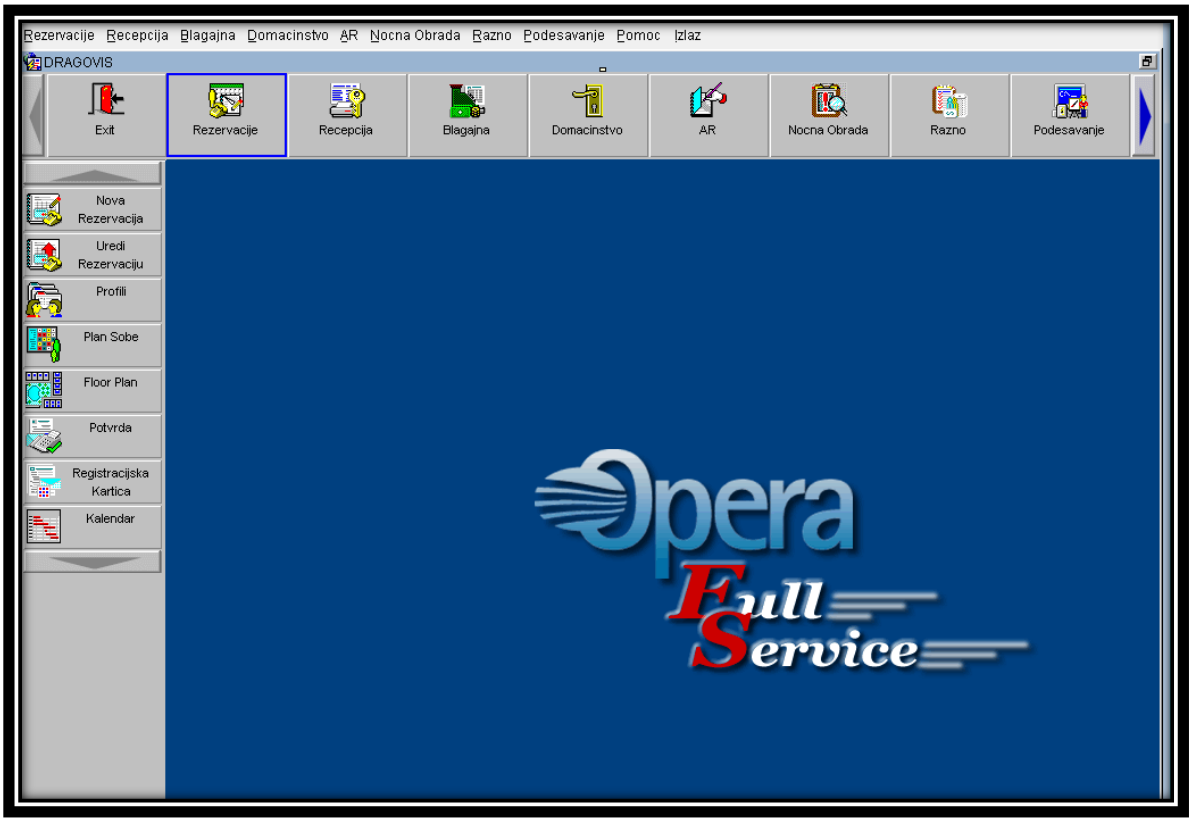
Certificirani program jest zaštićeni program za koji je Hrvatska narodna banka izdala certifikat. Ugovor o obavljanju mjenjačkih poslova mora sadržavati sljedeće bitne elemente:[6]

- precizan opis lokacije mjenjačkih mjesta
- odredbu o tečajevima na osnovi kojih će ovlašteni mjenjač obavljati mjenjačke poslove
- odredbu o obvezi ugovorne banke da otkupljuje i obvezi ovlaštenog mjenjača da prodaje isključivo ugovornoj banci stranu gotovinu i čekove koji glase na strane valute

[6] http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_03_22_612.html

- odredbu o iznosu kuna potrebnom za osobne dnevne izdatke, koji odgovorne osobe ovlaštenog mjenjača i osobe koje obavljaju mjenjačke poslove smiju imati na mjenjačkom mjestu
- odredbu o obvezi ugovorne banke da ovlaštenog mjenjača:
  - obavještava o tekućim izmjenama obilježja stranih novčanica
  - obavještava o važećoj tečajnoj listi za svaki radni dan
  - opskrbljuje tiskanim obrascima potvrda o otkupu odnosno potvrda o prodaji
- odredbu o obvezi ovlaštenog mjenjača:
  - da se koristi certificiranim programom
  - da omogući kontroloru ugovorne banke obavljanje kontrole,
  - da vodi izvješća »Blagajnički dnevnik za evidentiranje transakcija«

SLIKA 8. – REZERVACIJE (MODULI)



Izvor: recepcija hotela „Vestibul Palace“ ; svibanj 2016

3.2. HOTEL RADISSON BLU SPLIT

Radisson Blu je jedan od svjetski vodećih hotelskih brendova koji ima više od 280 hotela u 62 različite zemlje.

Hotel Radisson Blu nalazi se u Splitu, na predivnoj lokaciji svega nekoliko metara udaljenoj od šljunčane plaže. Sadrži 250 luksuzno uređenih soba i apartmana koji uključuju besplatni bežićni Internet i mini bar. Cijene uključuju i buffet doručak, korištenje Spa centra i sadržaja na plaži. Nekolicina restorana i barova gostima omogućuju različite načine konzumiranja hrane i pića, bilo da se radi o večeri, ručku ili pak ispijanju kave s društvom. Restoran „Caper" idealno je mjesto za parove upravo zbog romantične atmosfere. Restoran „The big Leaf" predviđen je za doručak, te u po nudi ima švedski stol kad su u pitanju ručak i večera. „The Mistral" se nalazi na plaži te je idealno mjesto za goste željne opuštanja uz obalu. U sva tri restorana nude se brojni gurmanski specijaliteti i spektar osvježavajućih pića. „The Lobby Lounge" pruža ugodnu atmosferu caffea. Smješten je u atriju hotela te je odličan za popodnevna druženja i uživanciju u svježe pripremljenim kolačima i vrhunskoj kavi.

Privatni Spa i fitness centar omogućuju gostima svakodnevno opuštanje i oslobađanje od stresa. Hotel ima privatne bazene za goste koji žele uživati u privatnosti, odnosno preferiraju korištenje bazena nad korištenjem javnih plaža. Hotel također nudi i 9 dvorana za sastanke s vrhunskom tehničkom opremom te Vip plato za poslovne i društvene događaje. Velika plesna dvorana za bankete i ostala događanja može ugostiti i do 400 osoba. Prostrano predvorje ispred kongresnih dvorana zadovoljit će potrebe i najzahtjevnijih organizatora društvenih događaja. Predvorje uključuje i bar.

Svaki kat hotela obilježen je vlastitom bojom i tematikom koje odražavaju miran mediteranski ugođaj. Spaja plavu, ljubičastu i zelenu boju koje su karakteristične za dalmatinsko okruženje u kojem se hotel nalazi. Većina soba ima prekrasan pogled na more te nudi izlaz na balkon. U ponudi se nalaze:

- Deluxe soba s pogledom na more - 8
- Predsjednički apartman - 2
- Deluxe soba s balkonom - 77
- Deluxe soba - 21
- Obiteljska soba - 3
- Junior apartman - 3
- Junior apartman s balkonom - 14
- Senior apartman s balkonom - 2

- Soba s balkonom i pogledom na more - 30
- Soba s balkonom - 18
- Jednokrevetna soba – 16 (6 soba za osobe s invaliditetom)

Pripada grupi hotela „Carlson Rezidor“ koja je jedna od najvećih svjetskih hotelskih kompanija te je predstavnik velikih hotelskih brendova kao što su Radisson Blu i Red, Park Plaza, Park Inn i slično.

Radisson Blu Resort dobio je i prestižnu nagradu HGK „Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku“ u kategoriji najboljeg kongresnog hotela u Hrvatskoj.

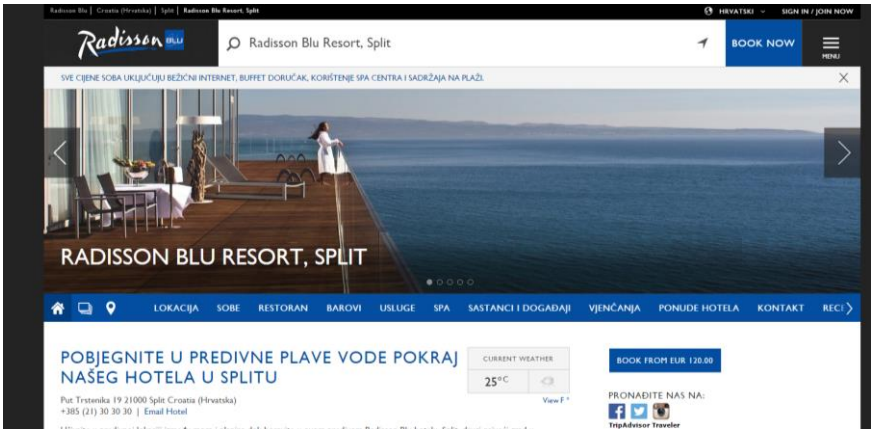
3.2.1. Primjena informacijskih tehnologija u poslovanju hotela „Radisson Blu“

Radisson Blu prati najnovije trendove u razvoju informacijsko-hotelske tehnologije. Koristi visoko kvalitetne i funkcionalne tehnologije kako bi što uspješnije privukli potencijalu klijentelu iz cijelog svijeta. Prisutan je na društvenim mrežama facebook, instagram, te twitter. Oglašavaju se putem službene web stranice, u turističkim časopisima, brošurama, prisutni su i na turističkim sajmovima. Imaju kvalitetnu službenu web stranicu na velikom broju stranih jezika. Pregledna je i sadržava sve elemente jedne kvalitetno izrađene web stranice

Oglašavanje putem Internet tražilica također je karakteristika ovog hotela, a kod njega je ključno kvalitetno ciljanje ključnih riječi ne samo kako bi se povećala posjećenost stranice, već kako bi se generalizirali potencijalni gosti i klijenti.

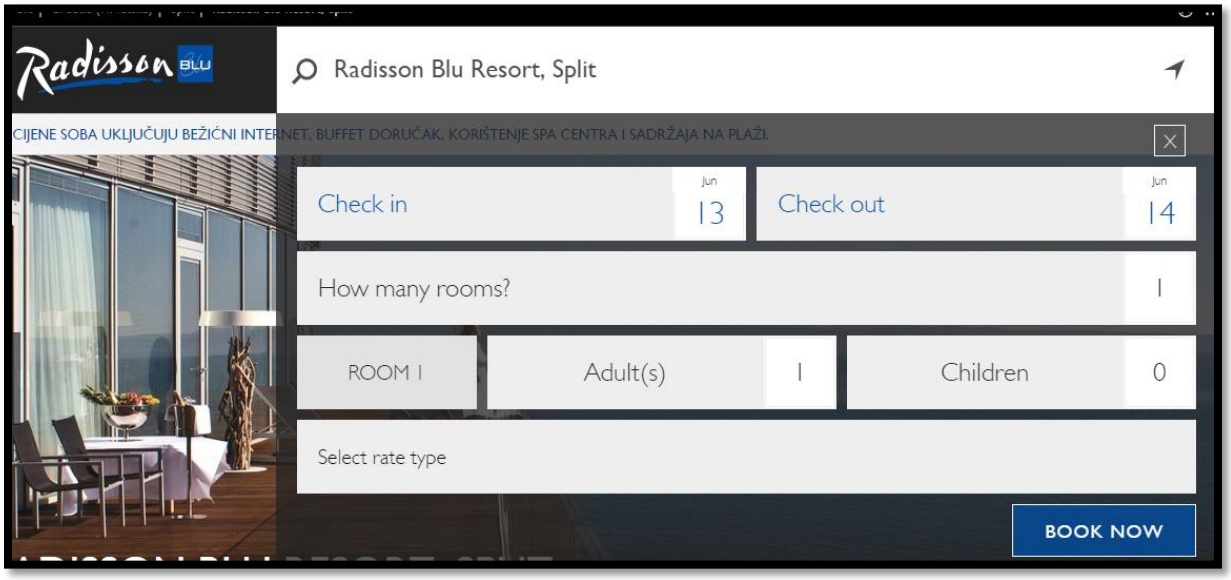
Imaju kvalitetnu službenu web stranicu na velikom broju stranih jezika. Pregledna je i sadržava sve elemente jedne kvalitetno izrađene web stranice.

SLIKA 9. – NASLOVNICA WEB STRANICE RADISSONA



Izvor: www.radissonblu.com ; 20.05.2017.

SLIKA 10. – ONLINE REZERVACIJA PUTEM WEB STRANICE RADISSONA



Izvor: www.radissonblu.com ; 20.05.2017.

3.2.2. Informacijski sustav „Opera“ kod upravljanja hotelskog lanca

MICROS OPERA Enterprise Solution istinski je sveobuhvatan softverski paket za upravljanje objektima i središnjim sustavima. On voditeljima hotela pruža mogućnost dijeljenja informacija iz mnogobrojnih aplikacija i objekata u samo jednoj bazi podataka. Posebno osmišljen za zahtjevna okruženja lanaca hotela, sustav OPERA nudi module za središnje upravljanje, uključujući središnje rezervacijske sustave za centraliziranu rezervaciju soba za goste, sustav Sales Force Automation namijenjen centraliziranoj prodaji prostora za događanja te sustav informacija o korisnicima - paket za upravljanje odnosima s klijentima (CRM) namijenjen upravo hotelijerima.[7]

Radisson Blu koristi radne module OPERA Xpress verzije ovog sustava. Ističe se, jer omogućuje posebno dizajn rješenje za upravljanje nekretninama pogodno osebujnim potrebama i visokom proračunu jednog hotelskog lanca. Glavna je značajka ta da se ista verzija koristi u više različitih objekata, tako da su profili svih gostiju te sve ostale bitne informacije cijelokupnog lanca prisutni u sustavu. Zaslon se konfigurira u skladu sa poslovnim procesima, reduciraju se troškovi i pojednostavljuje se tijek rada.

Ključno je naglasiti da svaki lanac plaća samo one značajke koje će koristiti i sam kreira vlastiti informacijski sustav po svom izboru.

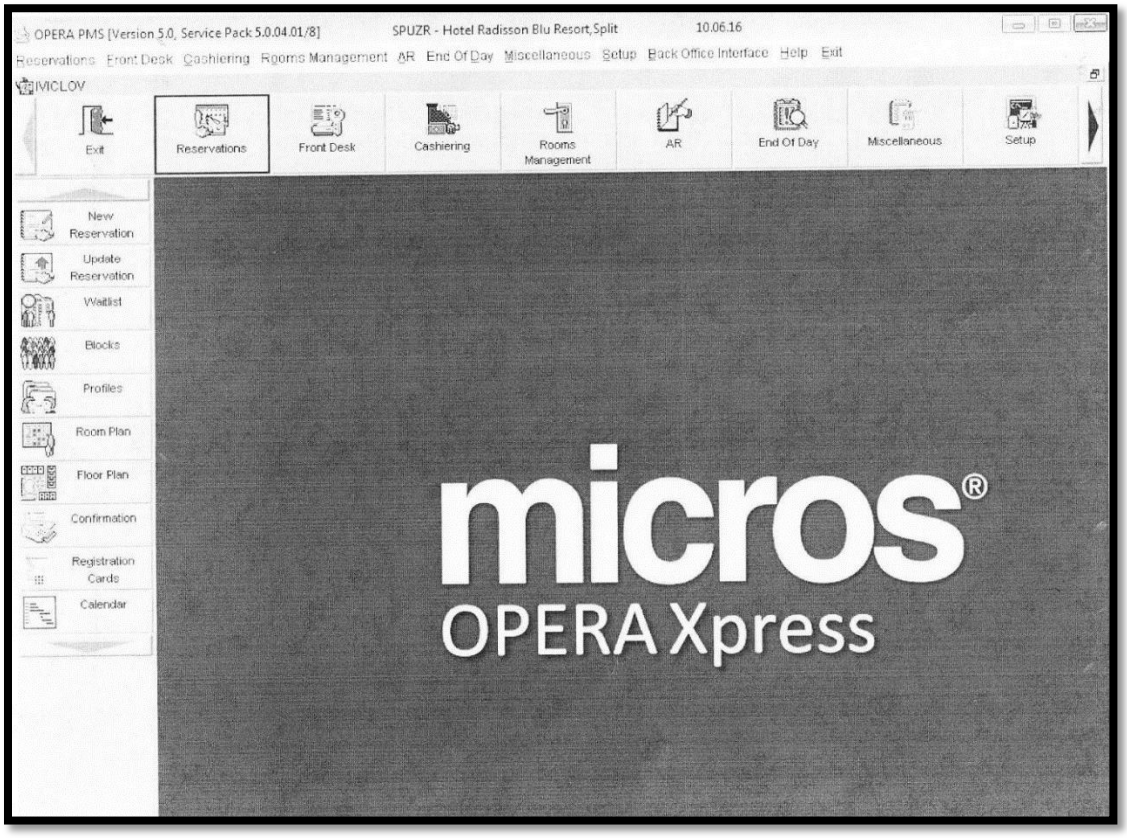
[7] http://www.micros-fidelio.hr/hr-HR/Solutions/Products-A-M/myfidelio_net.aspx; svibanj 2016

OPERA Xpress također koristi više različitih modula.

Prvi modul su RESERVATIONS. Sadrži sljedeće elemente:

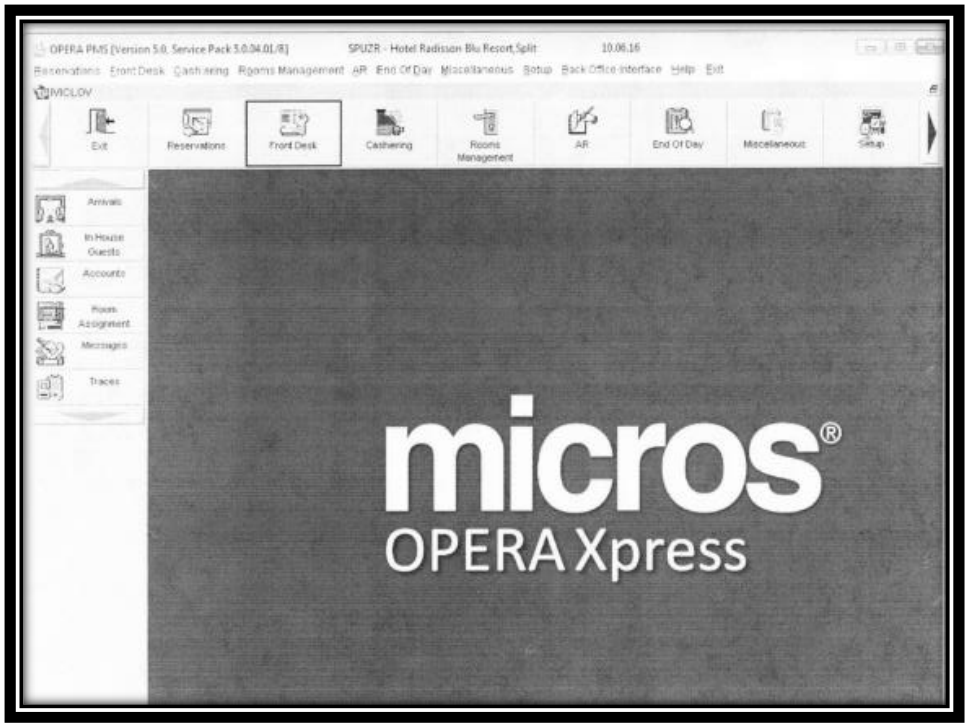
- New reservation
- Update reservation
- **Waitlist** – kada su smještajni kapaciteti zauzeti – obavijest prilikom oslobođenja
- **Blocks** – stornirane rezervacije
- Profiles - evidencija gostiju (detaljnije razrađena – preferencije i statistički podaci)
- Room plan - pregled zauzetih i slobodnih soba
- **Floor plan** – kreira točan nacrt hotela i okolice
- Confirmation – potvrda rezervacije
- Registration cards
- Calendar

SLIKA 11. – MODUL „RESERVATIONS“



Izvor: recepcija hotela „Radisson Blu“ ; svibanj 2016.

SLIKA 12. – MODUL „FRONT DESK“



Izvor: recepcija hotela „Radisson Blu“ ; svibanj 2016.recepcija hotela

SLIKA 13. – IZGLED REZERVACIJE

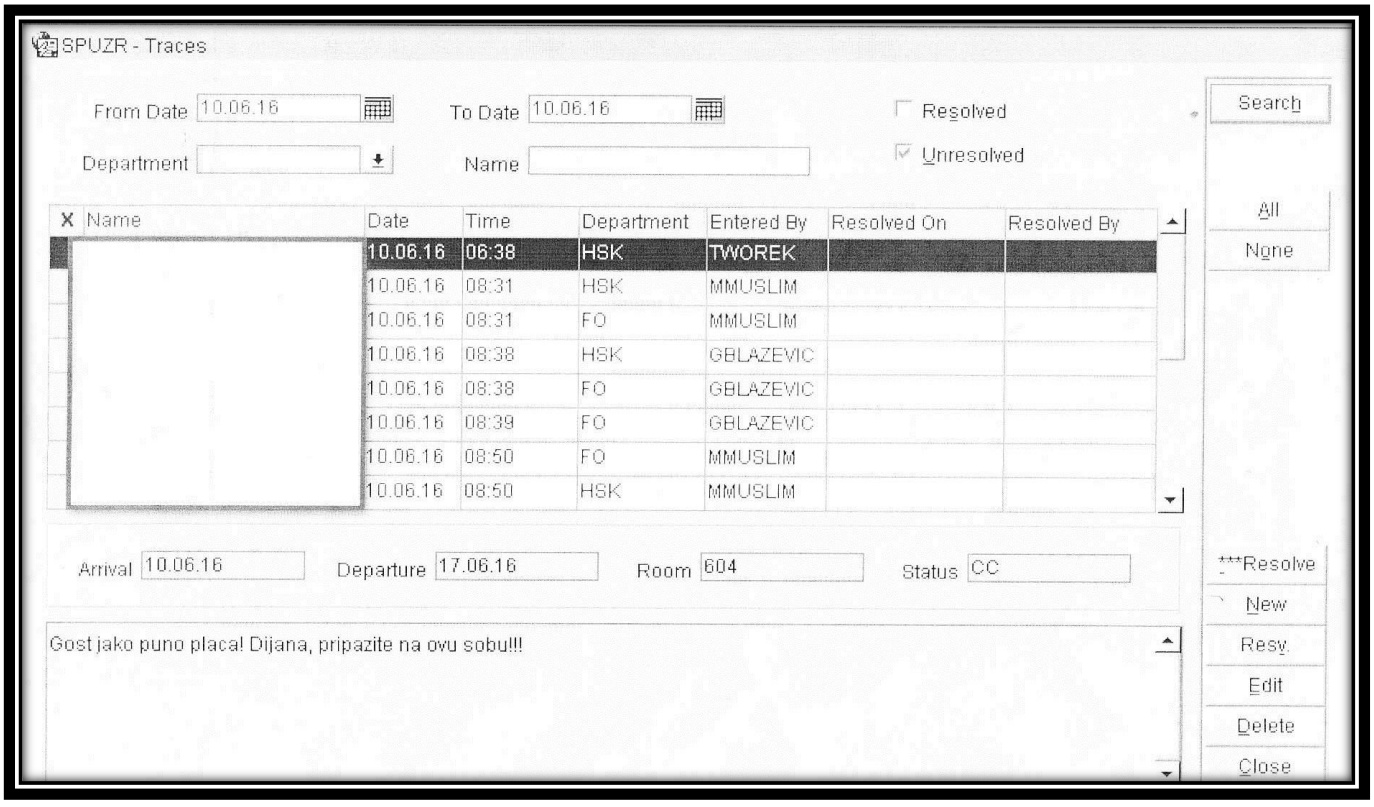


Izvor: recepcija hotela „Radisson Blu“ ; svibanj 2016.

Drugi modul je FRONT DESK. Sadrži sljedeće grupe poslova:

- Arrivals – predviđeni dolasci novih gostiju
- In House Guests – gosti koji trenutno odsjedaju u hotelu
- **Accounts –** izdaja računa
- Room Assignement
- **Messages** – poruke se gostima ispisuju na tv ekranu te nema potrebe za slanjem istih ili nepotrebnih poziva s recepcije
- **Traces (**tragovi) – služe za obavještavanje kolega o posebnim potrebama pojedinih gostiju – služi i za specifikaciju radnji koje moraju biti napravljene

SLIKA 14. – „TRACES“



Izvor: recepcija hotela „Radisson Blu“ ; svibanj 2016.

SLIKA 15. – „MESSAGES“



Izvor: recepcija hotela „Radisson Blu“ ; svibanj 2016.

Treći modul je CASHIERING. Sastoji se od grupa poslova:

- Billing - prihvaća više različitih načina plaćanja (gotovinu, čekove i kreditne kartice)
- Fast Posting – olakšano knjiženje transakcija
- Cashier Functions – više računa istovremeno, prenošenje transakcija s gosta na gosta
- Cashier Shift Functions
- Quick Check Out

Četvrti modul je ROOMS MANAGEMENT. Modul se sastoji od sljedećih grupe poslova:

- Housekeeping – s aspekta nadzora nad sobama (održavanje i upravljanje inventarom)
- Out of Order – označava sobe koje nisu u funkciji
- Room History
- Overbooking – prikazuje mogućnost upsellinga prilikom prijave gosta
- Occupancy Graph – u grafičkom obliku prikazuje popunjenost hotela
- **Maintenance –** bilo kakav tip poteškoća u sobama

SLIKA 16. – ODRŽAVANJE SOBA



X	Room	Rm. Type	Room Status	FO Status	Reservation Status	Floor	Room Class	AM/PM	Features
	136	SSB	Clean	VAC	Departed/ Arrival	01	SBS		1K TB BLC
	137	ANC	Dirty	OCC	Due Out	01	SGL		2T SH PAR AC
	138	SSB	Clean	VAC	Departed/ Arrival	01	SBS		1K BLC TB SEA CR
	139	ANC	Dirty	VAC	Departed	01	SGL		2T SH PAR AC
	140	SSB	Clean	VAC	Departed/ Arrival	01	SBS		1K BLC TB SEA CR
	141	SSP	Dirty	VAC	Departed/ Arrival		SGL		1K TB MTW
	142	SSB	Dirty	VAC	Not Reserved	01	SBS		1K TB SEA BLC
	143	SSP	Dirty	VAC	Not Reserved		SGL		1K TB MTW
	144	SSB	Dirty	VAC	Departed/ Arrival	01	SBS		1K TB BLC
	146	2ST	Dirty	OCC	Stayover	01	FAM		1K BLC WSH SF TB SEA
	148	SSB	Dirty	OCC	Stayover	01	SBS		1K TB SEA BLC
	150	SSB	Dirty	VAC	Departed/ Arrival	01	SBS		1K TB SEA BLC
	152	SSB	Dirty	VAC	Departed	01	SBS		1K TB SEA BLC
	154	SSB	Dirty	OCC	Stayover	01	SBS		1K TB SEA BLC
	156	SSB	Dirty	OCC	Stayover	01	SBS		1K TB SEA BLC

Izvor: recepcija hotela „Radisson Blu“ ; svibanj 2016.

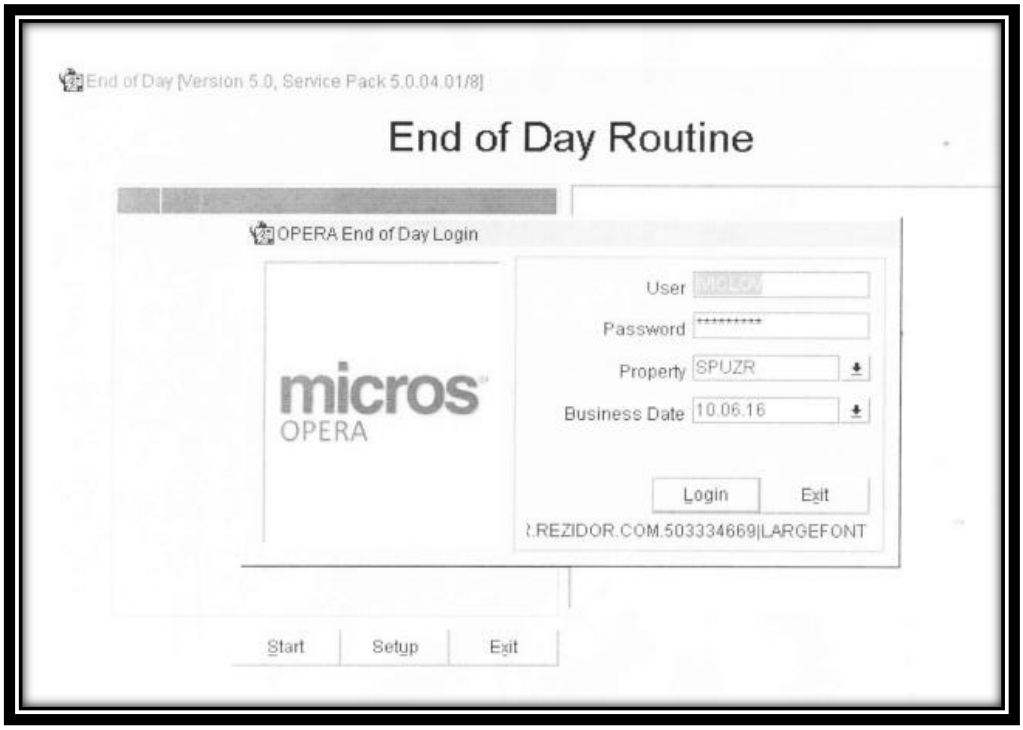
Peti modul AR se sastoji od slijedećih grupa poslova:

- Account Maintence,
- Transfer F/O Data,
- Credit Cards,
- Research,
- Statement History,
- Batch Processing,
- Batch Posting.

Šesti modul - NOĆNA OBRADA sastoji se od grupa poslova:

- Night Audit
- End of day Reports – detaljna analiza svakog radnog dana

SLIKA 17. – IZVJEŠTAJ NA KRAJU RADNOG DANA



Izvor: recepcija hotela „Radisson Blu“ ; svibanj 2016.

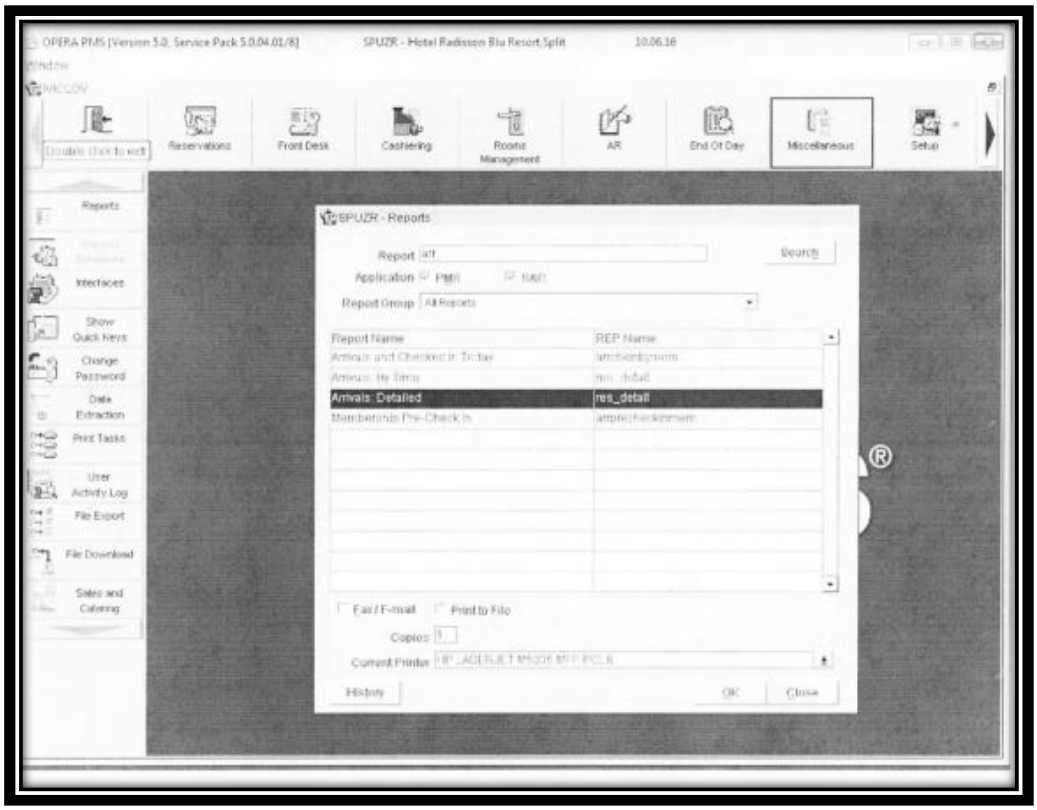
Sedmi modul RAZNO sastoji se od slijedećih grupa poslova:

- Reports (preko 300 različitih standardnih izvješća)
- Interfaces,
- Show Quick Keys,
- Change Password,
- **Data Extraction,**
- Print Tasks,
- User Activity Log,
- File Export,
- File Download,
- Sales and Catering

Osmi modul – PODEŠAVANJE sastoji se od slijedećih grupa poslova:

- User Configuration,
- Application Settings,
- Configuration

SLIKA 18. – IZVJEŠTAJI HOTELA



Izvor: recepcija hotela „Radisson Blu“ ; svibanj 2016.

3.3. HOTEL „PARK“ SPLIT

[8]Hotel Park Split izgrađen je 1921. godine, a potpuno je preuređen 2015. godine. Rekonstrukcija hotela vrijedna je skoro 10 milijuna eura od čega je 3,5 milijuna eura sufinancirano iz europskih fondova. Obnovom je zgradi pripojen aneks te je nadograđen i četvrti kat čime su prošireni kapaciteti hotela sa 57 na 72 sobe uključujući šest apartmana, od kojih pojedini s vanjskim jacuzzijem. Izuzetan, novi eno-gastronomski koncept, luksuzni spa Priska s fitness dvoranom, vanjski bazen na terasi hotela, zimski vrt i konferencijske dvorane, uz povećanje kvadrature soba, lobija i ostalih hotelskih sadržaja donijeli su ovom hotelu i kategorizaciju od 5 zvjezdica. Ovaj vrhunski hotel smješten je u središtu Splita, neposredno uz popularnu plažu Bačvice. Obuhvaća vanjski bazen i luksuzni restoran. U cijelom je objektu dostupan besplatni WiFi.

Sve hotelske sobe uređene su u otmjenom tradicionalnom stilu, a uključuju moderne sadržaje kao što su TV ravnog ekrana i sef. Prostrana kupaonica opremljena je ogrtačima, papučama i besplatnim kozmetičkim priborom. Gosti imaju opsežan izbor vrsta soba koje mogu rezervirati:

- Jednokrevetna soba – idealna za poslovne turiste i ekonomski je prihvatljiva
- Poslovna soba – idealna za poslovne putnike. Soba je dvoetažna s poslovnim uredom na donjem katu, sa svim potrebnim priključcima i opremom.
- Dvokrevetna soba s bračnim krevetom
- Superior dvokrevetna soba
- Superior dvokrevetna soba s pogledom na more
- Superior dvokrevetna soba s balkonom
- Deluxe dvokrevetna soba - Luksuzne, prostrane i udobne sobe prožete elegancijom
  Obiteljska soba - idealan za obitelji s tinejdžerima budući da je riječ o odvojenim dijelovima prostora, ali u istoj sobi.
- Junior suite
- Executive suite - Najluksuzniji apartman u hotelu, poziva na uživanje i opuštanje. Idealan za mladence i parove,

[8] www.hotelpark-split.hr

- Emperor suite - Najprostraniji apartman u hotelu idealan je za duži boravak ili putovanje s prijateljima. U dodatnoj ponudi ovog apartmana je i kuhinja i dodatna kupaona.

Odmah pored kongresnog centra, smješten je Priska Spa by Filomena koji zauzima površinu od gotovo 500 metara četvornih, te osim gostima hotela, na raspolaganju je i vanjskim korisnicima. Hotelski wellness centar nudi privatnu hidromasažnu kadu, saunu i teretanu. Osim personaliziranog jacuzzija i finske saune, tu je i luksuzna „Slana soba“ za relaksaciju i tretmane haloterapije.

Hotel obuhvaća restoran, bar i veliku terasu koja se odlikuje tipičnim izvornim sredozemnim ozračjem.

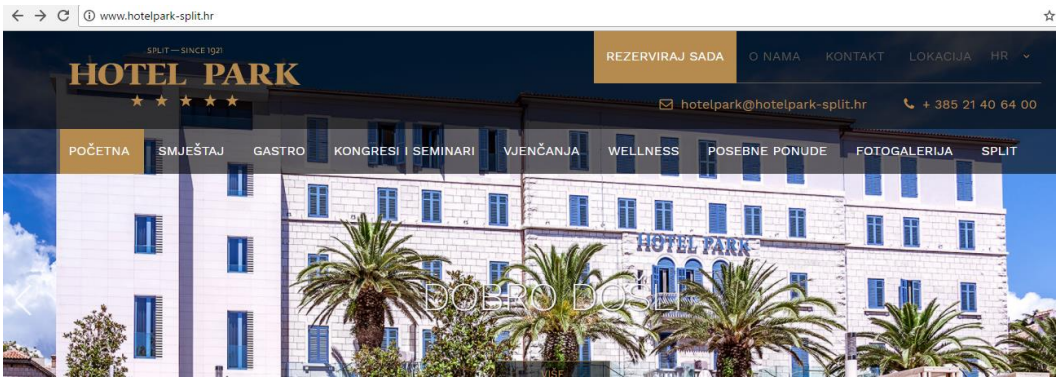
Multifunkcionalne dvorane za konferencije, moderna tehnologija i sofisticirana oprema samo su dio novog Parka, a unikatne business sobe zadovoljit će i najzahtjevnije goste. Hotel Park ima svu potrebnu opremu za uspješnu organizaciju seminara, radionica, sastanaka, prezentacija i poslovnih kongresa. U ponudi je također i organizacija vjenčanja.

Hotel Park Split udaljen je 1 km od UNESCO-m zaštićene Dioklecijanova palača i 700 metara od trajektne luke te autobusnog i željezničkog kolodvora. Splitska zračna luka nalazi se na 23 km.

3.3.1. Primjena informacijskih tehnologija u poslovanju hotela „Park“

Oblik elektroničkog poslovanja kojeg hotel Park koristi u svom poslovanju su elektronički marketing (e-marketing) i primjena računalnog rezervacijskog sustava „Diventa“.

SLIKA 19. – SLUŽBENA WEB STRANICA HOTELA „PARK“



Izvor: www.hotelpark-split.hr ; 28.05.2017.

Službena web stranica napravljena je u skladu sa svim standardima te zadovoljava sve kriterije kvalitetno izrađene web stranice. Na početnoj stranici nalazi se i mapa grada Splita kako bi gosti u svakom trenutku mogli pronaći željeno odredište. Stranica je dostupa na hrvatskom, engleskom i njemačkom jeziku.

Putem web stranice moguće je rezervirati smještaj u 3 koraka:

- Raspoloživost soba
- Podaci o korisniku
- Potvrda rezervacije

Gosti smještaj mogu rezervirati i slanjem e-maila, ili pozivanjem odjela recepcije čiji je broj dostupan na početnoj stranici hotela.

SLIKA 20. - ONLINE REZERVACIJSKI MODUL HOTELA PARK



Izvor: www.hotelpark-split.hr ; 28.05.2017.

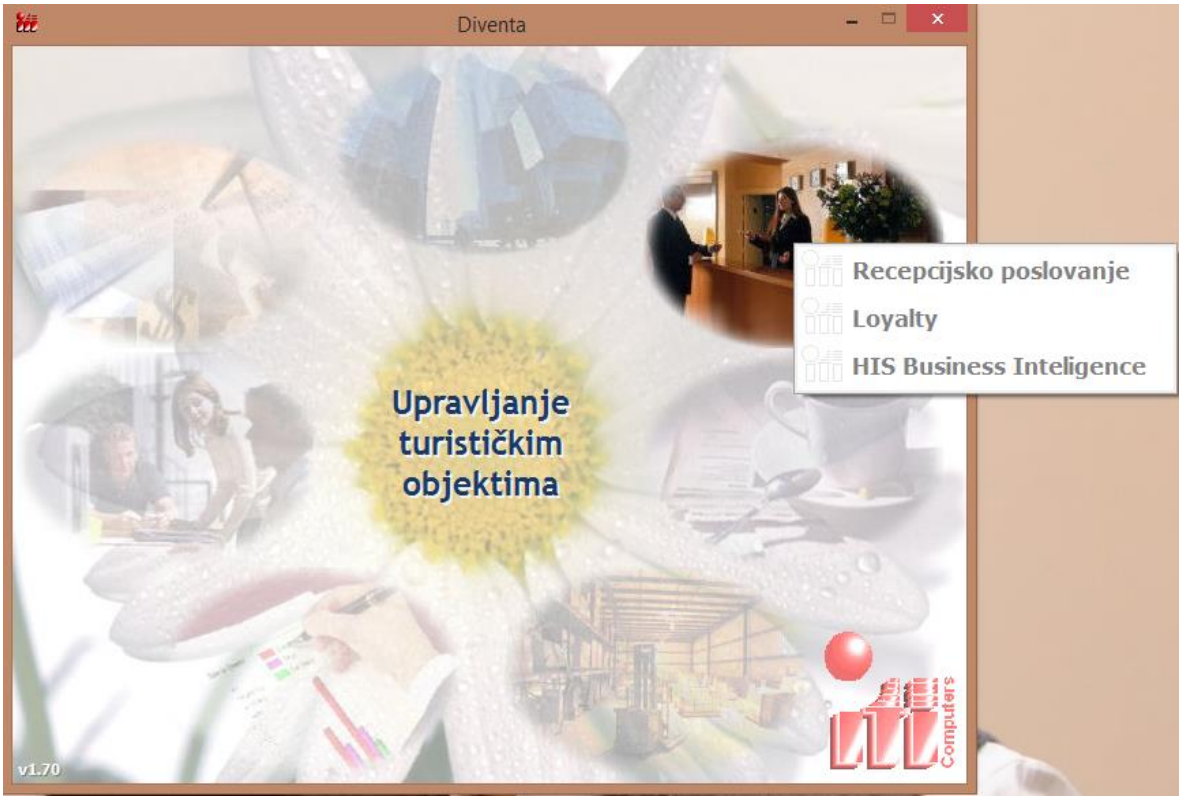
Način rezervacije uvelike se razlikuje od ostalih standardnih rezervacija. Hotel „Park“ uvijek naglašava svoju posebnost, ističe ljepote grada, prednosti hotela te se tako izdvaja od konkurencije.

3.3.2. Informacijski sustav „Diventa“

[9]DIVENTA PMS modul, programski je paket dizajniran za upravljanje smještajnim objektima kao što su hoteli (ili grupe hotela), resorti, boutique hoteli, apartmanska naselja kao i drugim vrstama objekata namijenjenih pružanju usluge organiziranog smještaja. Modul u cjelosti organizira i kontrolira poslovne funkcije prodaje i rezervacija, marketinga, front i back officea, domaćinstva, kao i niz drugih funkcija karakterističnih za suvremenu odmorišnu industriju, osiguravajući pri tom brzo i efikasno odvijanje operativnih funkcija kao pretpostavku značajnim uštedama resursa i povećanja prihoda.

PMS modul (kroz svoj CRM dio) značajno utječe na podizanje kvalitete ukupne hotelske usluge. Jednostavno i intuitivno grafičko sučelje u DIVENTA PMS modulu, podloga je kroz kuju se rade sve dnevne aktivnosti recepcije, uključujući i poslove rezerviranja boravka. Proces prijave je u potpunosti automatiziran korištenjem podataka koji su već upisani u bazu podataka u procesu rezerviranja smještaja, te integracijom skeniranja putnih isprava.

SLIKA 21. – POČETNI ZASLON PMS „DIVENTA“



Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

[9] www.itidiventa.com

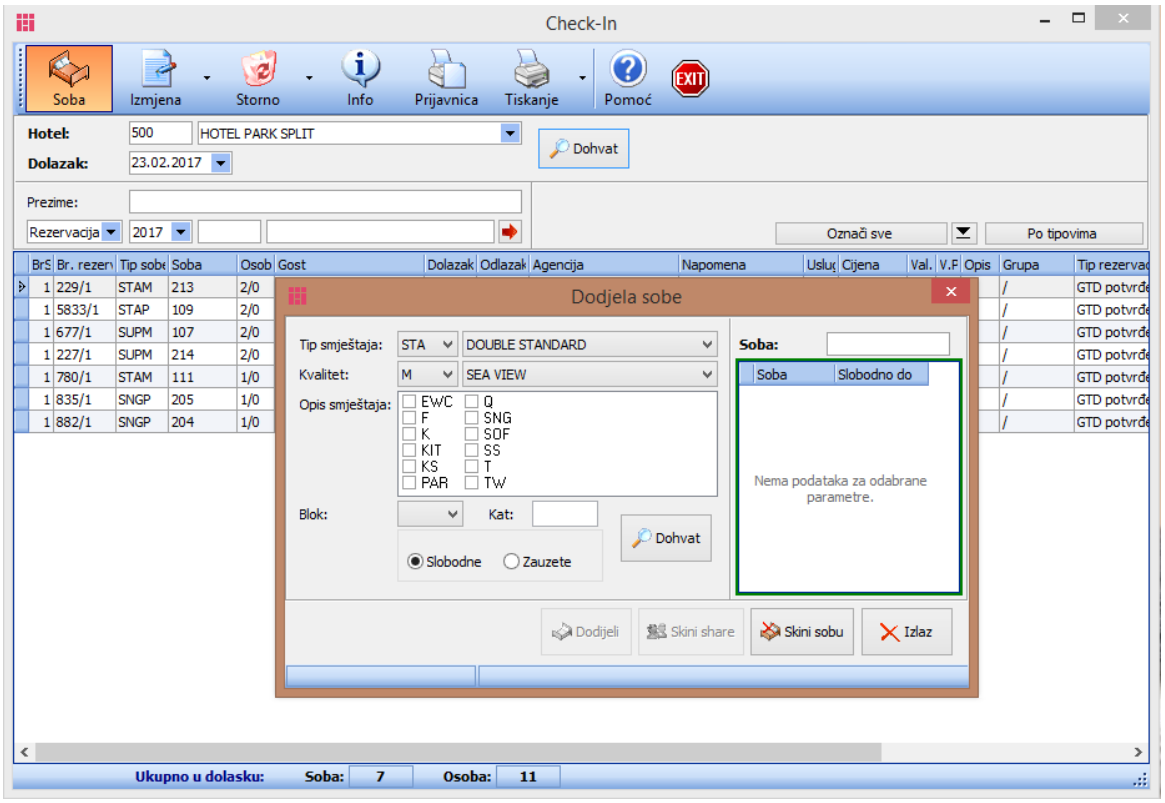
Sustav sadrži više različitih modula koji imaju različite funkcije.

Prvi modul je modul RECEPCIJA. Modul sadrži sljedeće elemente:

- Check-in
- Boravak
- Check-out
- Pregledi

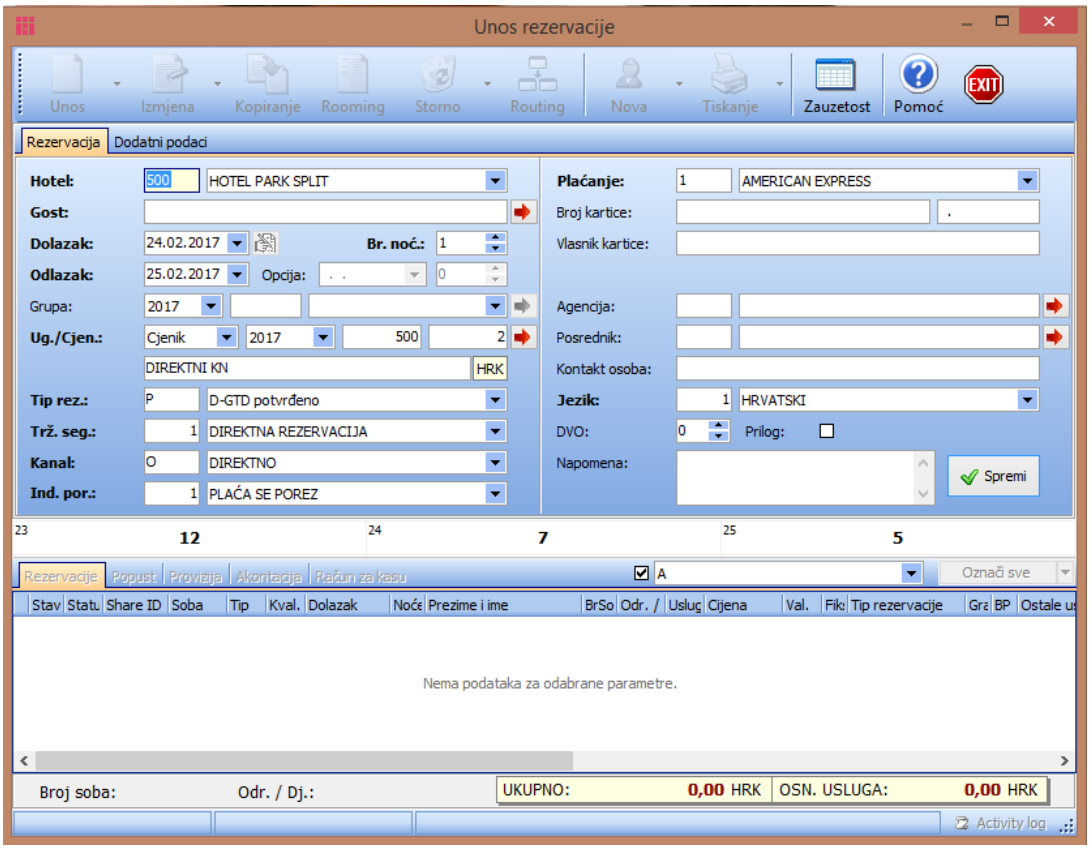
Kroz modul check in vrši se dodjela sobe gostu. Pri dolasku gosta bez izvršene rezervacije recepcionar ga prijavljuje prvo sa skraćenom prijavom (kad nema dovoljno vremena za unos svih onih podataka koji su bitni za knjigu domaćih i knjige stranih gostiju. Recepcionar će upisati samo podatke koji su potrebni da bi se gost primio u hotel (broj sobe, prezime i ime, vrstu aranžmana i početnu uslugu) i da bi gost mogao početi koristiti svoje usluge u hotelu bez čekanja. Kasnije, recepcionar popuni ***dugu prijavu*** sa svim relevantnim podacima koji su potrebni za prijavu boravka , knjigu domaćih i stranih gostiju, te vođenje statistike o broju noćenja po zemljama.

SLIKA 22. - CHECK IN GOSTA – DODJELA SOBE



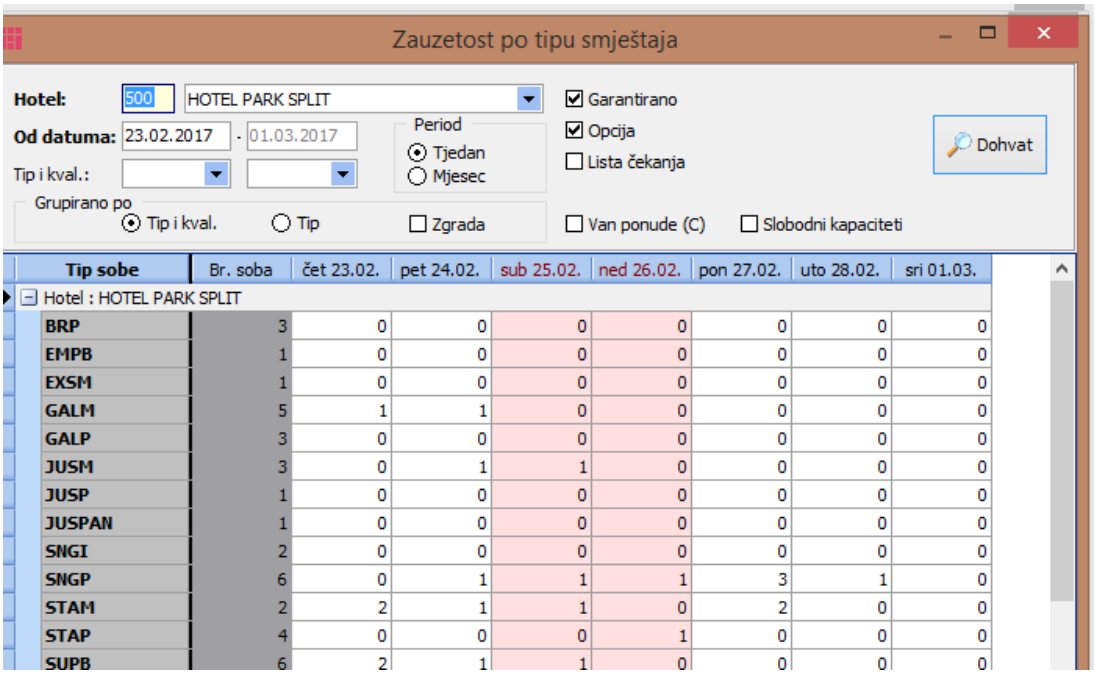
Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

SLIKA 23. – UNOS REZERVACIJE



Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

SLIKA 24. – ZAUZETOST PO TIPU SMJEŠTAJA



Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

Modul Check in sadrži submodule, a to su redom:

- Check in
- Walk in - prijava individualnog gosta bez rezervacije, gdje operater mora upisati potrebne podatke da bi zadužio gosta
- Duga prijava
- Knjige gostiju (inozemni i domaći gosti)
- eVisitor – prijava i odjava gostiju
- Plan soba – brojevi soba po datumima

Modul BORAVAK sadrži sljedeće podelemente:

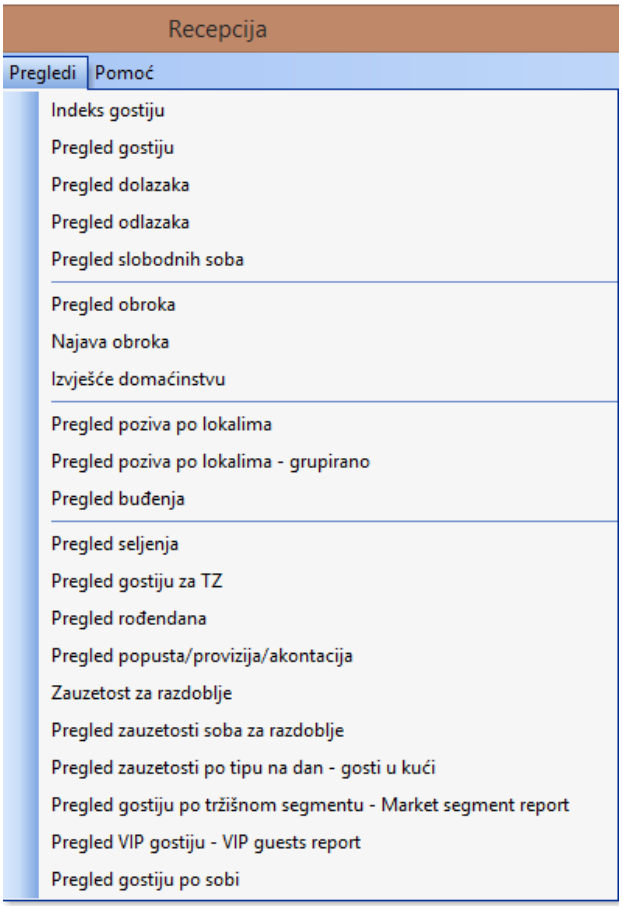
- Ekstra usluge gostiju, grupa i rezervacija
- Knjiga recepcije
- Promjene tijekom boravka
- Profil gosta
- Telefonska govornica
- Seljenje usluge
- Promjena obroka
- Lunch paket
- Pregled napomena

Modul CHECK OUT sadrži sljedeće submodele:

- Račun – vršenje naplate gostu
- Račun za prolazne goste
- Račun za predujam
- Račun za proviziju mjenjačnice
- Mini bar
- Kontrola blagajne
- Pregled računa
- Pregled nenaplaćenih usluga
- Financijska zaduženja po gostima u kući

Posljednji modul, PREGLEDI, sadržava cijeli niz različitih modula koji olakšavaju ispunjavanje želja i potreba gostiju hotela.

SLIKA 25. MODUL PREGLEDI



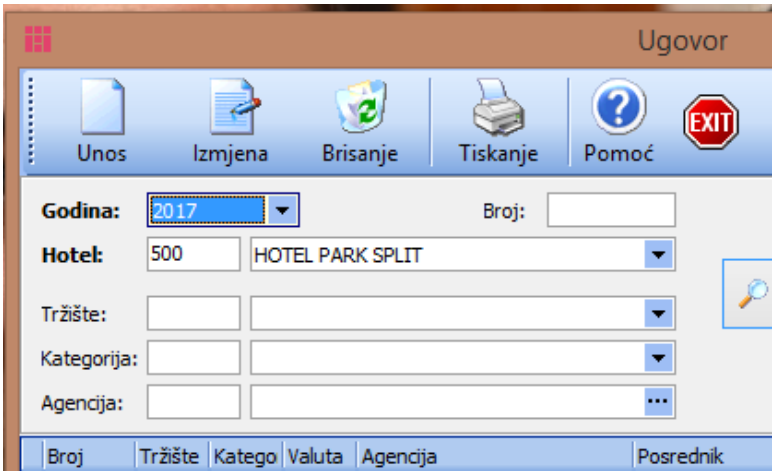
Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

MODUL PRODAJA sadrži sljedeće elemente:

- Bazni podaci
  - Matični podaci hotela po odjelima
  - Tržišni podaci (stanje na tržištu, tržišni segmenti, kanali prodaje…)
  - Smještaj (tip smještaja, kvaliteta, opis smještaja, tip objekta…)
  - Porezi i knjiženja
  - Tel. Centrala – zone, pozivni brojevi, cjenik poziva u zemlji i inozemstvu.

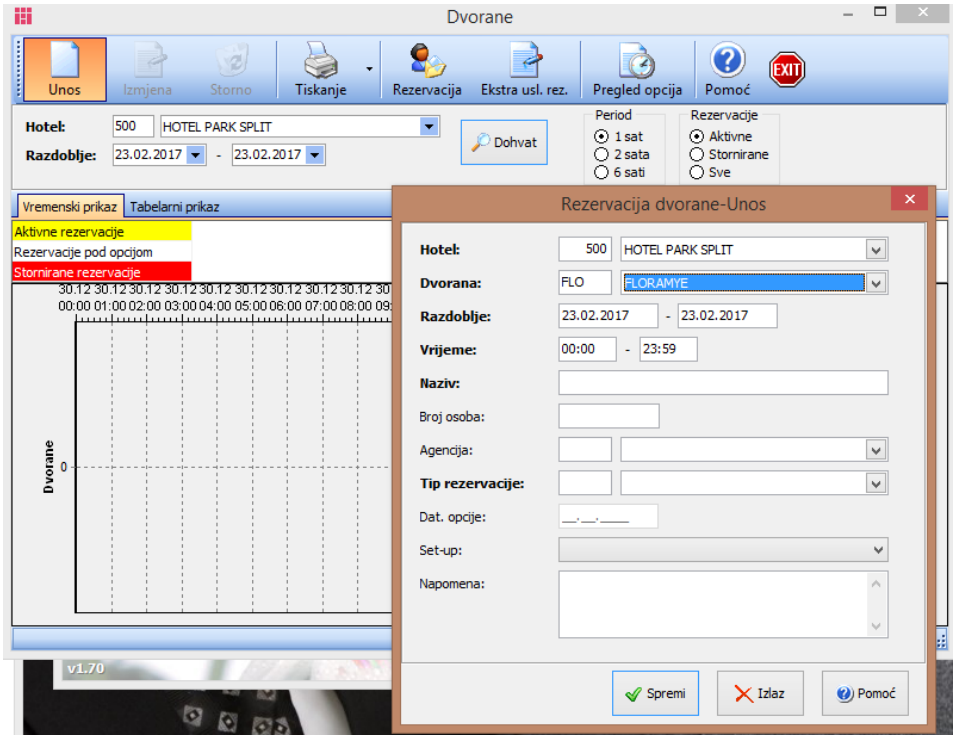
- Cjenici - od smještajnih kapaciteta, do cijena restorana i mini bara
- Ugovaranje – pregled alotmanskih ugovora s agencijama i posrednicima - pomaže djelatnicima kod lakšeg snalaženja kod dolaska grupa, ili pak dogovorenih uvjeta s agencijama s kojima hotel posluje.
- Rezervacije (dodjela doba, rezervacija, dvorana te oregled storniranih rezervacija

SLIKA 26. – PREGLED UGOVORA S AGENCIJAMA



Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

SLIKA 27. – REZERVACIJA KOGRESNIH DVORANA



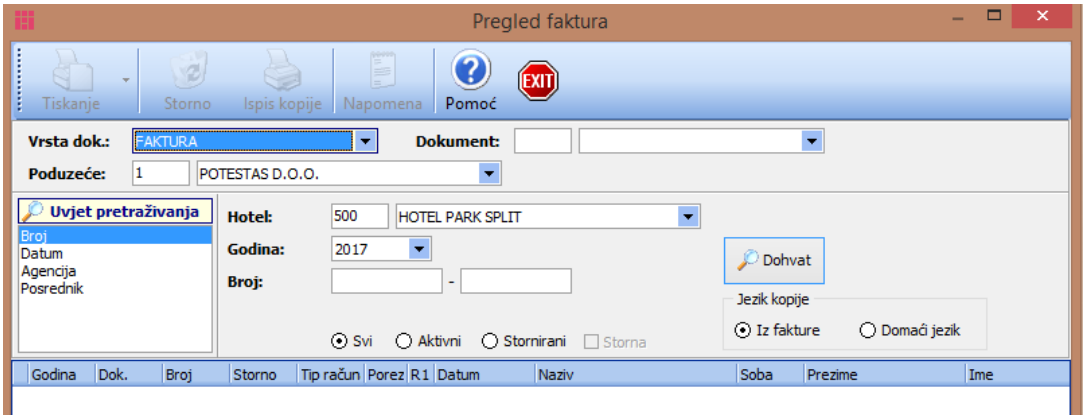
Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

SLIKA 28. HOTELSKI ŽURNAL



Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

SLIKA 29. PREGLED FAKTURA



Izvor: recepcija hotela „Park“ ; veljača 2017.

MODUL ŽURNAL predstavlja **“zaključenje dnevne obrade”**. Za vrijeme zaključenja žurnala ne vrše se nikakva knjiženja. Izvještaji žurnala mogu se snimiti na jednom od medija (disketa ili CD). Neki od značajnijih izvještaja žurnala su sljedeći: promet usluga po stavkama, broj gostiju i ostvarena noćenja, knjige gostiju, naplaćeni računi, promet po načinu plaćanja, nenaplaćena potraživanja, svakodnevne ekstra usluge…

3.4. HOTEL „CORNARO“ SPLIT

Hotel Cornaro nalazi se u centru Splita, ime je dobio prema povijesnom bastionu Cornaro, a tri vrha hotelskog logotipa ocrtavaju konture navedenog bastiona koji ujedno simbolizira temeljne vrijednosti hotela. U sklopu objekta gostima su na raspolaganju besplatni WiFi, bar, recepcija otvorena 24 sata dnevno, zajednička terasa i salon.

Sve su sobe moderno uređene i klimatizirane, a iz njih se pruža pogled na grad. Također, sve imaju prostor za sjedenje, mini bar i TV sa satelitskim programima. Pojedine sobe uključuju i tablet uređaj s mobilnom aplikacijom hotela. Gosti mogu rezervirati:

- Comfort sobe (jednokrevetna ili dvokrevetna) – dostupne i sobe prilagođene osobama s invaliditetom (stolica za tuširanje…)
- Superior sobe
- Superior City View sobe
- Deluxe sobe
- Deluxe City View sobe
- Premium apartmani

U restoranu gosti mogu besplatno uživati u punom bife doručku, a u Roof Terrace baru je moguće kušati razna vina. Wine Bar odiše intimnim ugođajem i profinjenim ambijentom, nudeći raznolik izbor pomno odabranih domaćih i inozemnih vina. S naglaskom na jedinstvene kombinacije, izuzetne okuse i svježinu lokalnih namirnica, Cornaro gastronomija pruža najfinija tradicionalna jela obogaćena inovativnim, modernim dodirom.

Ovaj objekt također ima jednu od najbolje ocijenjenih lokacija u Splitu.

U hotelu su u ponudi brojne dodatne usluge:

- Usluge transfera gostiju i prtljage
- Usluge prijenosa prtljage
- Usluge punjenja električnih vozila
- Usluge posluge u sobu
- Usluge pranja i čišćenja odjeće
- Usluge glačanja odjeće

CONCIERGE USLUGE:

- Usluge organiziranja brodskih/kopnenih izleta
- Usluge organiziranja razgledavanja znamenitosti
- Usluge rezervacija u restoranima, klubovima i barovima
- Usluge organiziranja najma automobila/motocikla/bicikla
- Usluge rezervacija ulaznica za razna događanja i manifestacije
- Usluge informacija o trgovačkim centrima
- Usluge rezervacija medicinskih i stomatoloških usluga

Wellness Centar posvećen je ljepoti i relaksaciji gostiju te pruža brojne pogodnosti:

- Tretmani lica i tijela
- Masaža
- Sauna
- Jacuzzi

Hotel nudi pogodnosti i za goste s kućnim ljubimcima (ležaj, zdjelice, igračke…), privatni parking i garažu te usluge pranja i čišćenja.

Konferencijska sala Cornaro Hotela pruža obilje prirodnog dnevnog svjetla i predstavlja idealno mjesto za konferencije, poslovne večere, domjenke i privatne događaje do 70 osoba. Elegancijom interijera upotpunjenom najnovijim tehnologijama koje su diskretno integrirane kroz konferencijske prostore, kao i otvorenom terasom idealnom za pauze između zauzetih rasporeda, konferencijska dvorana predstavlja vrhunski prostor za konferencije, poslovne sastanke i razna događanja. Dvorane su klimatizirane, sadrže LCD televizore, prijenosno računalo, projektor i platno, mikrofon, flipchart blok…

Osim konferencijskih prostora, na raspolaganju su i sljedeći prostori:

- Restorani Nodilo i Kralj Tomislav
- Terrace Lounge
- Roof Terrace bar
- Wine bar

3.4.1. Primjena informacijskih tehnologija u poslovanju hotela „Cornaro“

Što se tiče aplikativnih rješenja za hotel, za Cornaro se pobrinula tvrtka Manas, jedna od najuspješnijih tvrtki za izradu softverskih rješenja, mobilnih i web aplikacija, za svakog klijenta se definiraju rješenja u skladu s njihovim potrebama.

Za hotel „Cornaro“ razvijen je poseban turistički softver kakav koriste i poznati svjetski hotelski lanci. Riječ je o rješenjima, koja su dizajnirana kako bi hotelijerima omogućila povećanje prihoda, smanjenje troškova te poboljšanje performansi, a njihovim gostima omogućila lakšu dostupnost usluge destinacije i samog hotela. Radi se o četiri rješenja: „Concierge“ i „Screens“ koji usmjereni na povećanje prihoda te „Attend“ i „Tasks“ za poboljšanje performansi.

Concierge je višejezična aplikacija za tablete i pametne telefone, koja gostima omogućuje izravne rezervacije hotelskih usluga poput posluge u sobi, rezervacije termina u wellnessu, pospremanje sobe i sl. Također omogućava komunikaciju s recepcijom te uvid i naručivanje usluga destinacije. Drugo rješenje je Screens, koje omogućava prezentaciju ponude i sadržaja na ekranima, odnosno digitalno oglašavanje. Prednost mu je to što eliminira troškove tiskanih materijala te pruža mogućnost oglašavanja ponude partnera.

Što se tiče rješenja koja su usmjerena na poboljšanje performansi, Attend služi za evidenciju radnog vremena, dok se pomoću rješenja Tasks poboljšava učinkovitost zaposlenika kreiranjem liste zadataka. Zajednička karakteristika svih rješenja je to što su dostupna s bilo kojeg mjesta, u bilo kojem trenutku preko pametnog telefona, tableta ili računala.

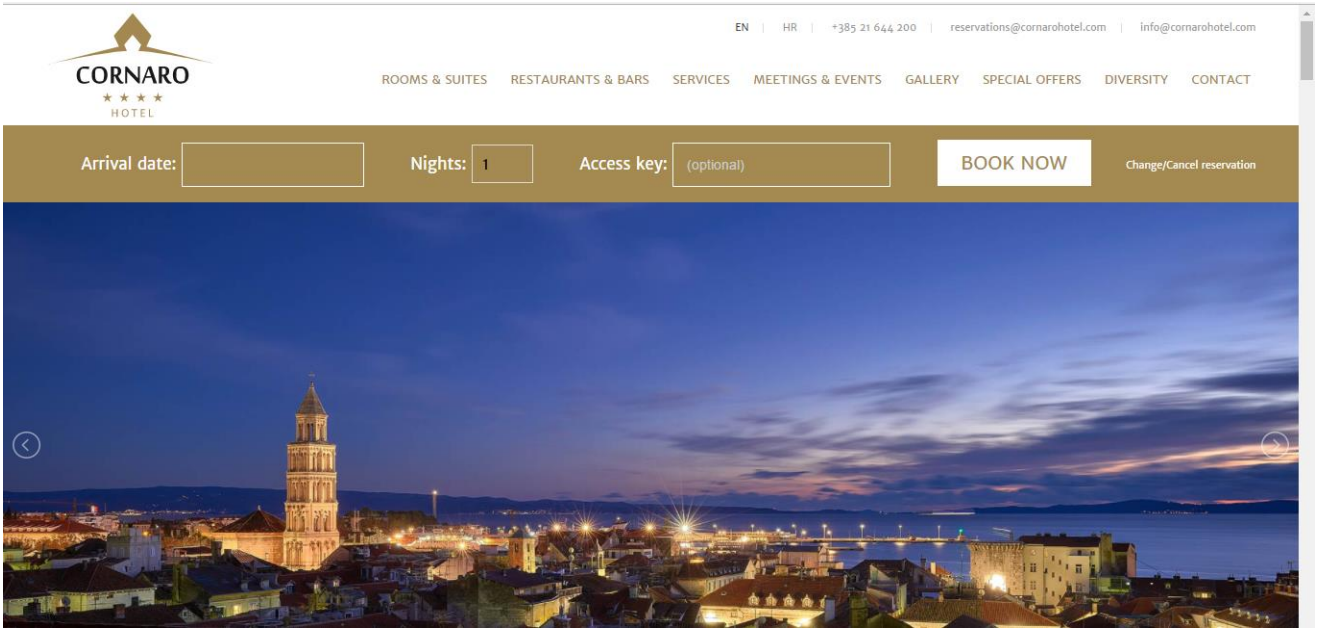
Hotel „Cornaro“ ima kvalitetno izrađenu web stranicu na kojoj su gostu dostupni svi podaci o hotelu i uslugama koje se u istom nude. Oglašavaju se putem Facebooka, Twittera, Instagrama i Tripadvisora.

Na stranici hotela se direktno ispunjavaju obrasci preko Internet stranice hotela, ali i e-mailom (reservations@cornarohotel.com) i drugim kanalima komunikacije (telefon, faks).

Odabirom opcije REZERVACIJA, gostima je omogućena rezervacija smještaja putem Internet stranice. Rezervaciju je moguće obaviti kroz tri koraka:

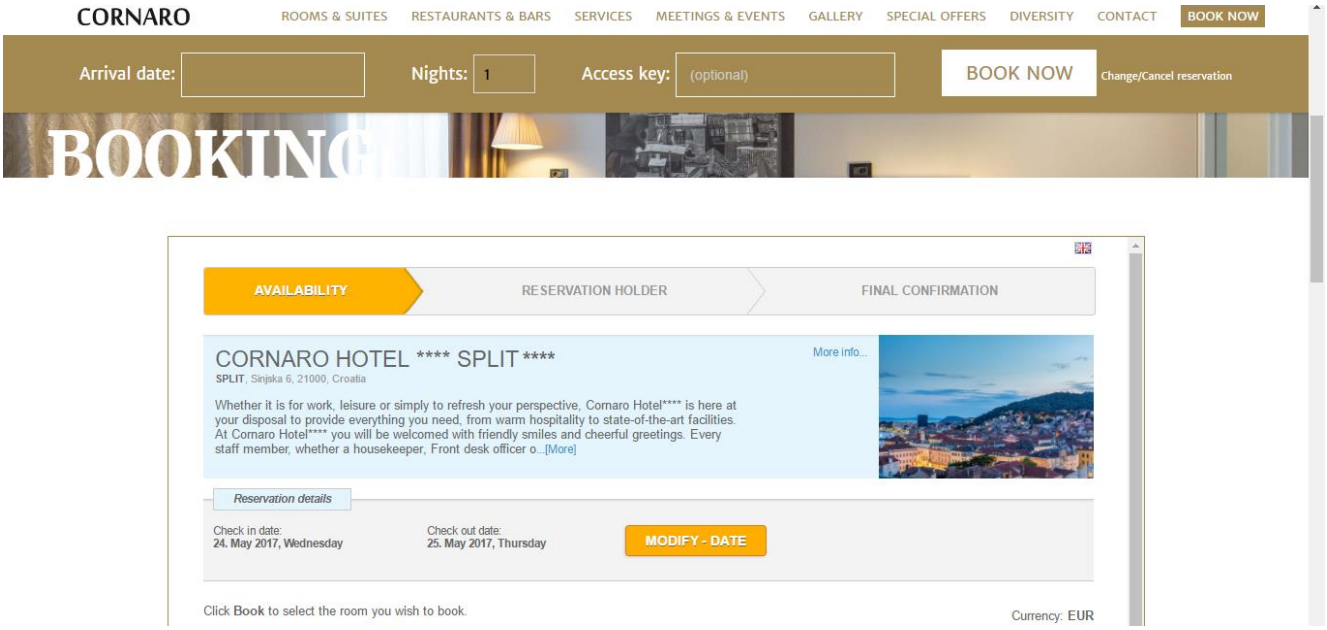
- Raspoloživost soba
- Podaci o korisniku
- Potvrda rezervacije

SLIKA 30. – NASLOVNA WEB STRANICA HOTELA „CORNARO“



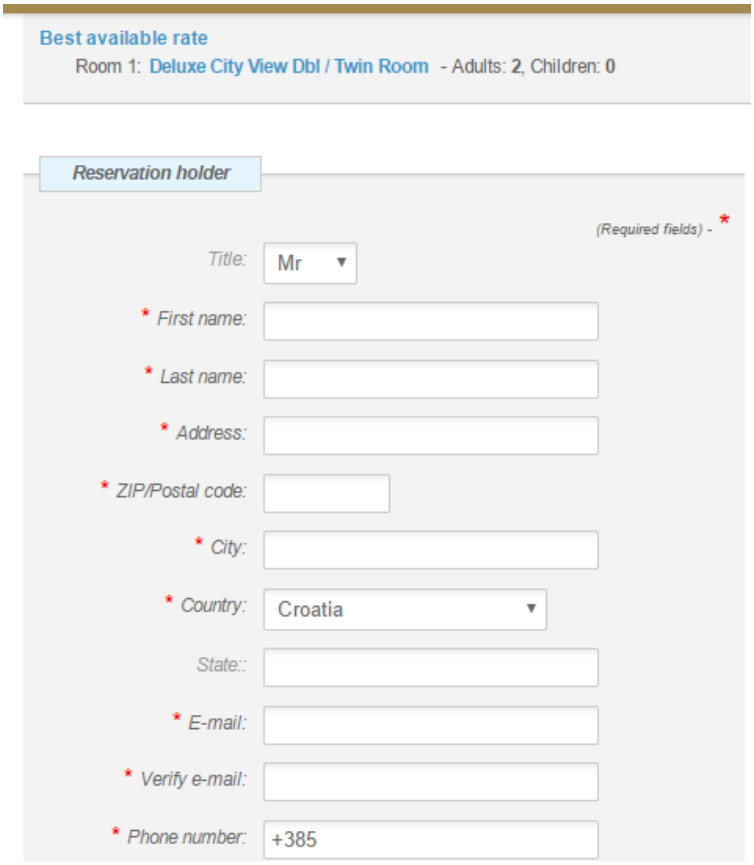
Izvor: www.cornarohotel.com ; 27.05.2017.

SLIKA 31. – REZRVACIJSKI MODUL



Izvor: www.cornarohotel.com ; 27.05.2017.

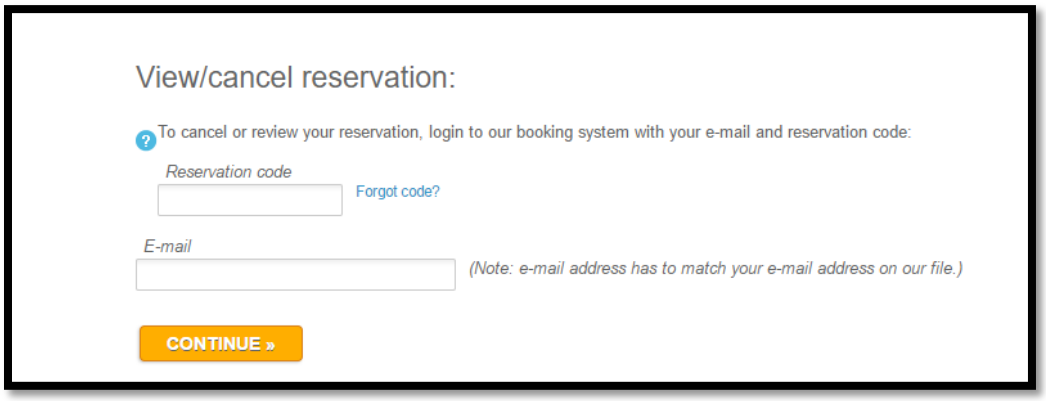
SLIKA 32. – RESERVATION HOLDER (PODACI O GOSTU)



Izvor: www.cornarohotel.com ; 27.05.2017.

Hotel „Cornaro“ potencijalnom gostu pruža i mogućnost izmjene rezervacije, odnosno podataka iste ili pak otkazivanja rezervacije putem web stranice.

SLIKA 33. – IZMJENA ILI OTKAZ REZERVACIJE (WEB OPCIJA)



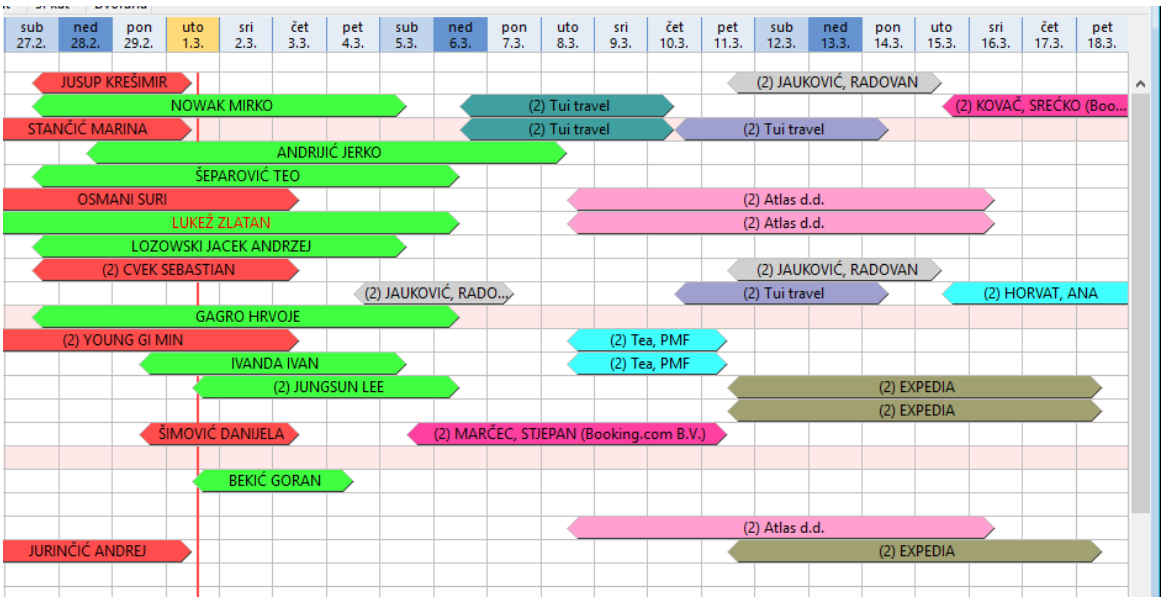
Izvor: www.cornarohotel.com ; 27.05.2017.

3.4.2. Primjena integralnog hotelskog informacijskog sustava „MILENIJ“

ISustav Milenij predstavlja programski paket koji olakšava poslovanje hotela na dnevnoj bazi.

Prvi modul je RECEPCIJA. Iz **plana soba** može se jednostavno odabrati smještaj bilo da se radi o rezervaciji za individualne goste ili pak za grupe gostiju.

SLIKA 34. – PLAN SOBA



Izvor: Milenij sustav ; ožujak 2017.

Osim cjelokupnog prikaza smještajnih jedinica, prilikom izrade rezervacije jednostavno se mogu izdvojiti slobodne sobe koje će zadovoljiti zahtjeve gostiju, a rezervacije su povezane u jedan sustav bilo da je riječ o onima na recepciji, u prodaji ili pak na internetu. Tako se sprječava mogućnost prebukiranja smještajnih kapaciteta.

Ako se ne radi o rezervaciji gdje su cijene i popusti već unaprijed određeni, prilikom prijave gosta u smještaj mogu se odrediti i posebne cijene (po osobi, po sobi ili pak za cijeli period boravka). Obavezne takse program će automatski dodati na račun gostiju. Tu je još i mogućnost različitih vrsta popusta koje možete birati iz cjenika ili direktno upisati kod prijave.

Kuhinja je također povezana u I-sustav. Postoji lista koja daje podatke o obrocima koji se trebaju pripremiti ujutro, popodne i navečer. Popis obroka potrebno je samo unijeti u sustav, a informacija je odmah dostupna i samim djelatnicima hotelske kuhinje.

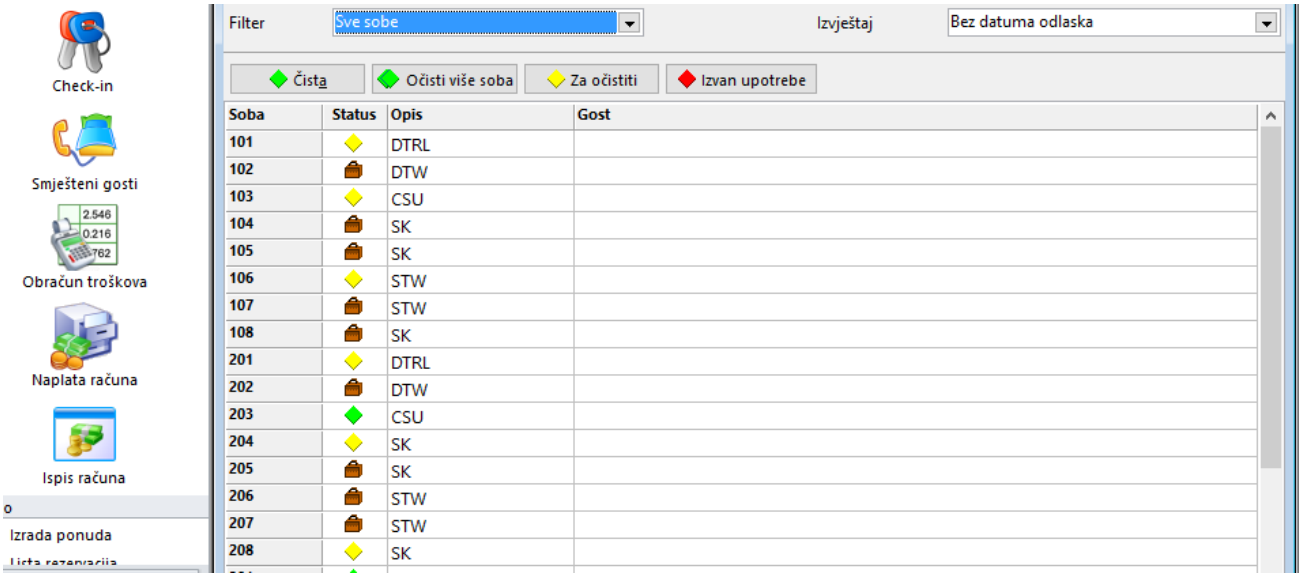
Na planu soba su označeni gosti koji su u hotelu i na tekući dan imaju rođendan. Na taj se način osigurava briga za gosta te mu se posvećuje potrebna pažnja. U planu soba također je moguće provjeriti i status sobe, odnosno je li soba pripremljena. U suradnji s domaćinstvom program kod svake prijave provjerava status sobe i u slučaju problema obavještava djelatnika o tome.

Kod check outa formiraju se računi za više gostiju, grupu, može se raditi podjela računa, računa na individualnu osobu ili pak knjiženje na firmu. Prije izdavanja računa, moguće je pregledati troškove gosta koji su obračunati na istom. Postoji pregled računa koji je moguće ispisati.

Svi načini plaćanja mogu se kombinirati kako gost traži, a račun je moguće izdati u bilo kojoj valuti koja se nalazi na tečajnoj listi.

Za domaćinstvo je važno da u svakom trenutku mogu vidjeti aktualni status sobe. Zbog toga program automatski ažurira status sobe kod odjave gostiju.

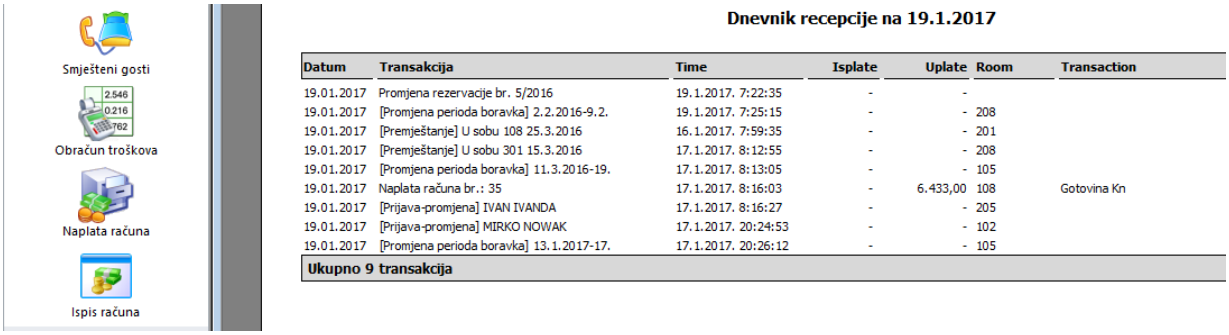
SLIKA 35. – ODJEL DOMAĆINSTVA



Izvor: Milenij sustav ; ožujak 2017.

Upravljanje rezervacijama je jedan od najvažnijih poslova u hotelu, no uz milenij je to upravljanje olakšano. Rezervacije se mogu pretraživati po raznim kriterijima. Za svaku je rezervaciju moguće ili ispisati ili direktno poslati na email potvrdu. Potvrda sadržava sve informacije o toj rezervaciji.

SLIKA 36. – DNEVNIK RECEPCIJE



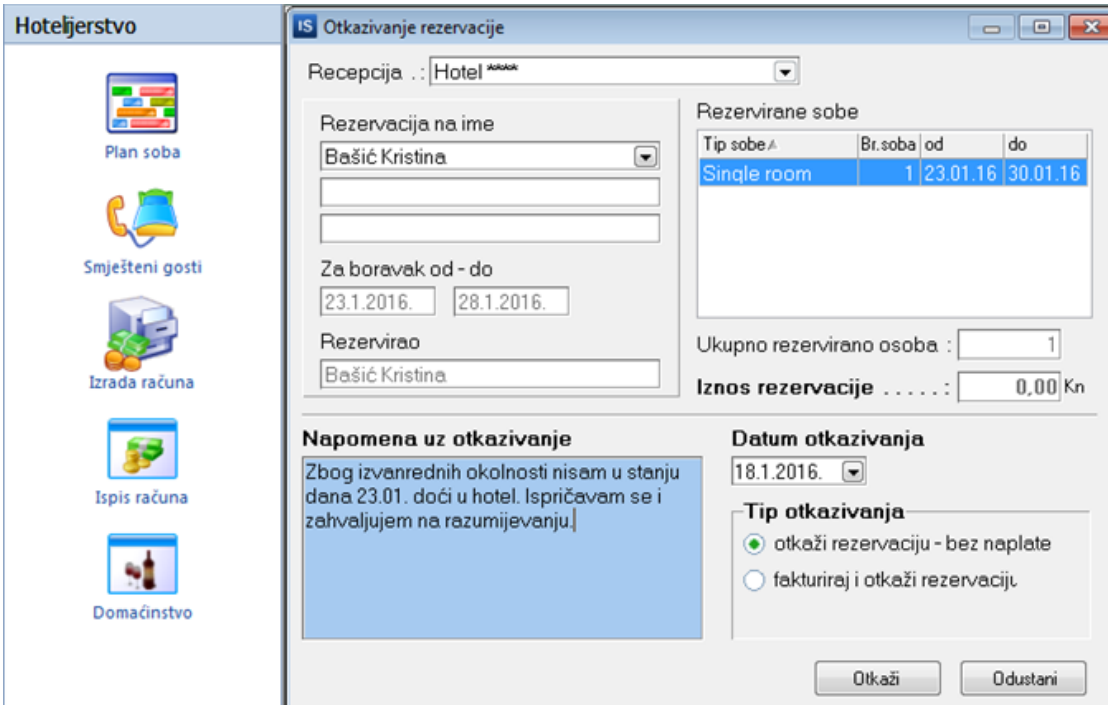
Dnevnik recepcije na 19.1.2017

Datum	Transakcija	Time	Isplate	Uplate	Room	Transaction
19.01.2017	Promjena rezervacije br. 5/2016	19.1.2017. 7:22:35	-	-		
19.01.2017	[Promjena perioda boravka] 2.2.2016-9.2.	19.1.2017. 7:25:15	-	-	208	
19.01.2017	[Premještanje] U sobu 108 25.3.2016	16.1.2017. 7:59:35	-	-	201	
19.01.2017	[Premještanje] U sobu 301 15.3.2016	17.1.2017. 8:12:55	-	-	208	
19.01.2017	[Promjena perioda boravka] 11.3.2016-19.	17.1.2017. 8:13:05	-	-	105	
19.01.2017	Naplata računa br.: 35	17.1.2017. 8:16:03	-	6.433,00	108	Gotovina Kn
19.01.2017	[Prijava-promjena] IVAN IVANDA	17.1.2017. 8:16:27	-	-	205	
19.01.2017	[Prijava-promjena] MIRKO NOWAK	17.1.2017. 20:24:53	-	-	102	
19.01.2017	[Promjena perioda boravka] 13.1.2017-17.	17.1.2017. 20:26:12	-	-	105	
Ukupno 9 transakcija						

Izvor: Milenij sustav ; ožujak 2017.

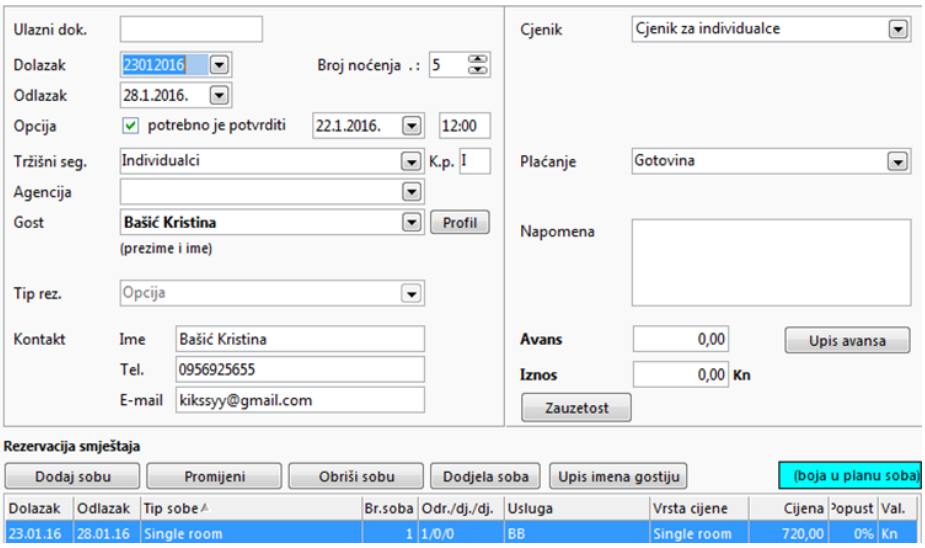
Ukoliko je gost otkazao rezervaciju ili se nije pojavio, u programu je moguće jednostavno otkazati rezervaciju. Automatski će se ažurirati statusi soba i osloboditi smještaj koji je bio rezerviran tom rezervacijom.

SLIKA 37. – OTKAZ REZERVACIJE



Izvor: Milenij sustav ; siječanj 2016.

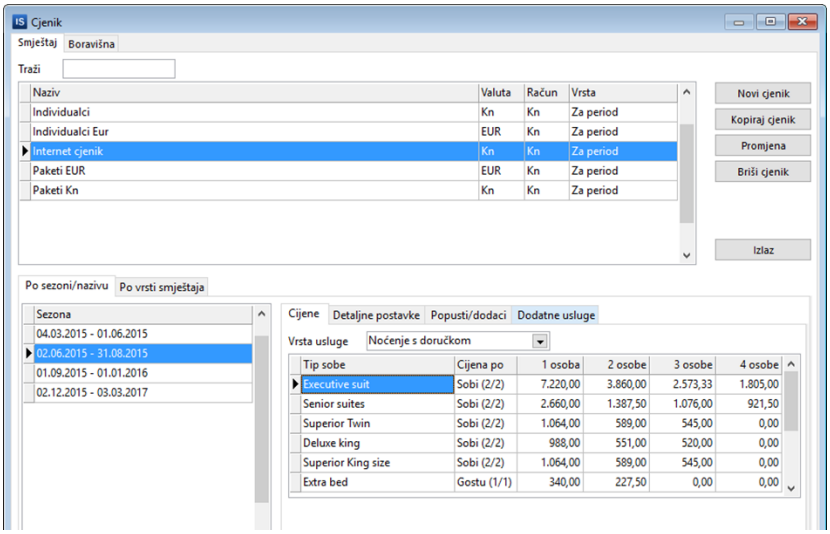
SLIKA 38. – IZGLED OBRASCA REZERVACIJE



Izvor: Milenij sustav ; siječanj 2016.

Izradu cjenika karakterizira mogućnost da svaki cjenik ima različite opcije u odnosu na ostale. Osim različitih cijena moguće je definirati i različite uvjete korištenja cijena. Od definiranja valute u kojoj su izrađene cijene do definiranja različitih popusta ovisno o smještaju, broju gostiju, usluzi ili starosti gosta. Prilikom smještaja gostiju u hotel, često može doći i do situacije gdje je potrebno dati popust gostu ili pak mu nešto dodatno naplatiti, što je također moguće realizirati u sustavu.

SLIKA 39. – IZGLED CJENIKA SMJEŠTAJA

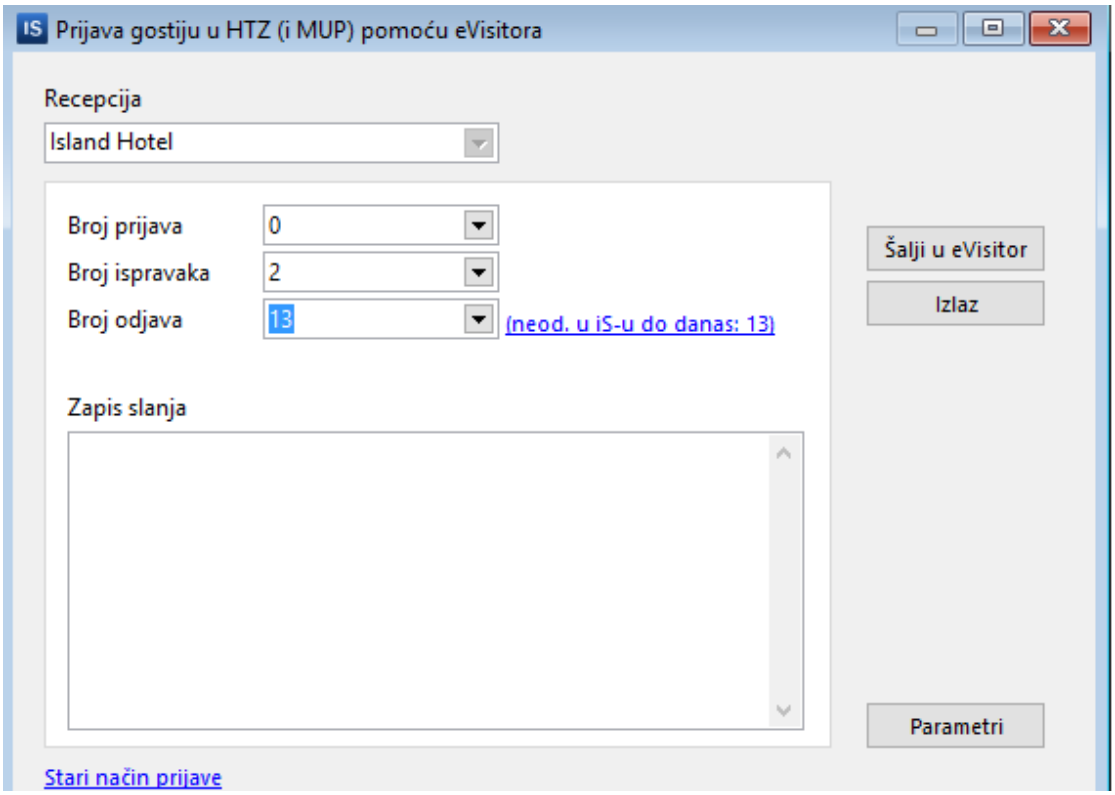


Izvor: Milenij sustav ; ožujak 2017.

Pozitivna stavka ovog sustava je u tome što je integriran sa različitim odjelima i ostalim sustavima koje hotel koristi.

Veza s mini-barom je integrirana u sam program. Omogućuje jednostavno evidentiranje potrošnje mini-bara po sobama. Integracija s telefonskom centralom te prati svaki poziv iz sobe i nakon obračuna cijene poziva (ovisno o centrali), automatski stavlja trošak na račun gosta. Tečajna lista se ažurira u skladu s podacima na internetu. Tu je i veza s eVisitorom, radi olakšane prijave gostiju u Hrvatskoj turističkoj zajednici.

SLIKA 40. – POVEZANOST SUSTAVA S E-VISITOROM



Izvor: Milenij sustav ; ožujak 2017.

4. ZAKLJUČAK

Današnji hotelski gosti većinom inzistiraju na korištenju pogodnosti tehnoloških inovacija, te na taj način prisiljavaju hotelijere u investicije u najnovija tehnološka dostignuća. Hotelijeri bi uglavnom trebali biti svjesni uloge suvremenih tehnologija iz razloga što je ona temelj čitavog niza društvenih i poslovnih djelatnosti. Dakle, za uspješno poslovanje bilo kojeg hotelskog objekta veoma je važna razina usluga koju taj objekt može ponuditi svojim gostima, a ona se danas uvelike mjeri i stupnjem tehnoloških inovacija koje je taj hotel uključio u svoje poslovanje. CRM je ključan za uspjeh u turističkom sektoru kako bi se ponudila personalizirana usluga. Osim CRM-a koji je ponajprije usmjeren na postojeće goste i njegovanje odnosa s njima, web stranice se trebaju što bolje iskoristiti za privlačenje novih gostiju.

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

Što se tiče informacijskih sustava koji su obrađeni u ovom radu, možemo reći da oni zapravo imaju isti cilj i svrhu, no razlikuju se u modalitetima koje koriste, dizajnu, lakoći upravljanja, integraciji sa ostalim sustavima itd.

Program OPERA PMS je veoma kvalitetan, stabilan te zasada zadovoljava potrebe hotela, bilo da se radi o većim ili manjim smještajnim kapacitetima. Od strane proizvođača postoji stalna podrška i mogućnost nadogradnje programa. Sustav Diventa je ocijenjen više nego zadovoljavajući, ali je prikladniji za veća poduzeća zbog kompliciranijeg načina izvođenja računa. Sigurnost rada kroz ovaj program je osigurana putem sustava dozvola i nadzora koji štiti sustav od neautoriziranog pristupa uz istovremenu evidenciju svih aktivnosti u sustavu. I-sustav Milenij predstavlja napredan i pouzdan integrirani informacijski sustav koji omogućuje olakšano vođenje poslovanja u svim segmentima bez obzira na veličinu objekta. Sustav je jednostavan za korištenje, praktičan je i lako dostupan.

Bez odgovarajuće informatizacije hotelijeri nisu u prilici ostvariti konkurentske prednosti na turističkom tržištu. Informacijske tehnologije poboljšavaju kvalitetu usluga i doprinose većem zadovoljstvu gostiju.

SAŽETAK

Nekad su se rezervacije vršile tako što je bilo potrebno kontaktirati turističku agenciju, te joj dati sve potrebne podatke kao što su mjesto odmora, broj osoba, maksimalna cijena i slično, te čekati da agencija odgovori na upit s adekvatnom ponudom, a taj je proces rezerviranja smještaja znao potrajati i po nekoliko dana. Razvojem internetske tehnologije došlo je i do unapređenja rezervacijskih sustava. Rezervacije putem telefona, telefaksa, pisanog upita i slično su u većoj mjeri zamijenile online rezervacije, stoga hoteli sve više unapređuju online rezervacijske sustave, tj. rezervacije putem Interneta. Na taj način postaju dostupni potencijalnim gostima diljem svijeta i mogu konkurirati na svjetskom tržištu.

S obzirom da je odjel recepcije jedan od najvažnijih sastavnica hotela, taj odjel najviše koristi implementaciju inovativnih softverskih rješenja koja olakšavaju poslovanje hotela. Najčešće korištena softverska rješenja većih hotela grada Splita su: Opera PMS, Diventa, Milenij. Hoteli vrlo često koriste i mogućnost rezervacije putem vlastitih web stranica, pri čemu se štedi na plaćanju provizija posrednicima, no u tom slučaju jako važan postaje kvalitetan CRM bez kojeg je teško pojmiti sve želje i preferencije samih gostiju. Izgled web stranice je od velike važnosti za privlačenje novih gostiju te treba biti vizualno atraktivan te redovito održavan i optimiziran.

Ključne riječi: rezervacijski sustavi; rezervacije, softversko rješenje, web stranica

SUMMARY

In the past, bookings it was necessary to contact the travel agency and provide it with all necessary information such as a place of rest, number of persons, maximum price , and than wait for the agency to respond to the query with an adequate offer, The whole process could take a few days. The development of Internet technology has also led to the improvement of reservation systems. Bookings by phone, fax, written inquiry and the like have largely replaced online bookings, so hotels are increasingly improving online reservation systems and online booking. This way they become accessible to potential guests around the world and can compete in the world market.

Since the reception department is one of the most important hotel components, this department is most used to implement innovative software solutions that make hotel business easier. The most commonly used software solutions for major hotels in the city of Split are Opera PMS, Diventa, Milenij. Hotels often use the option of booking through their own websites, saving on commission payments to intermediaries, but in this case it becomes very important to have a quality CRM without which is difficult to understand all the wishes and preferences of the guests. The layout of the website has great importance for attracting new guests and should be visually appealing and regularly maintained and optimized.

Keywords: reservation systems, reservations, web page, softver solution

LITERATURA

1. Galičić V, Informacijski sustavi u turizmu i ugostiteljstvu;2011.g.
2. Pivčević S, Poslovanje ugostiteljskih poduzeća; 2015.g
3. Galičić, V., Šimunić, M., Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu; 2006
4. Miletić, A., Karakteristike informatizacije hotelskog poslovanja, seminarski rad, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu,Opatija, 2012.g.
5. Ružić D, Marketing u turističkom ugostiteljstvu,Osijek, 2007.g
6. Galičić, V.; Ivanović, S.; Lupić M. Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Sveučilište u Rijeci, 2005.

Internet izvori:

1. Hotel Vestibul Palace https://vestibulpalace.com/ ; 20.05.2017.
2. HRS – Hospitality & Retail Systems http://www.hrsinternational.com/eng/ ; 20.06.2017.
3. Hotel Split - Radisson Blu https://www.radissonblu.com/hr/resort-split ; 20.05.2017.
4. Hotel Park u Splitu - http://www.hotelpark-split.hr/ ; 28.05.2017.
5. Hotel Cornaro Split http://www.cornarohotel.com/ ; 28.05.2017.
6. https://www.booking.com/index.html?aid=376399;label=bdot-Mosbe6TtF4hCH6PocBh_aQS193346027233:pl:ta:p1:p21,093,000:ac:ap1t1:neg:fi:tiaud-294080460386:kwd-334108349:lp1007619:li:dec:dm;ws=&gclid=CjwKEAjwj6PKBRCAy9-07PeTtGgSJAC1P9xGJ28ritt96YthZS43OfYemrZaqsqKDdeKeFwMjw5A5RoCLMvw_wcB ; 28.05.2017.
7. Diventa rezervacijski sustav http://www.itidiventa.com/?file=o-nama ; 28.05.2017.
8. Milenij- hotelski rezervacijski sustavi https://www.milenij.hr/ 28.05.2017.
9. ICT u hotelima – tehnologija na svim razinama http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-,29,688.html 28.05.2017.

POPIS SLIKA (izvori) :

- SLIKA 1. – CENTRALNI REZERVACIJSKI SUSTAV - https://www.google.hr/search?q=centralni+rezervacijski+sustav&rlz=1C1EKKP_hrHR740HR740&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiVoqeQ2MzUAhXCPBQKHVQGDbwQ_AUICigB&biw=1517&bih=735#imgrc=ZBfjHyyR0y55tM:
- SLIKA 2. – GLOBALNI DISTRIBUCIJSKI SUSTAVI - http://www.hotelogix.com
- SLIKA 3. – NASLOVNA STRANICA SLUŽBENE WEB STRANICE https://vestibulpalace.com/
- SLIKA 4. - ONLINE REZERVACIJA PUTEM SLUŽBENE WEB STRANICE - https://mylink.microsdc.com/webui/AvailabilitySearch.aspx?chain=IQ&property=CTVP&step=0
- SLIKA 5. – OPERA PMS MODULI – recepcija hotela „Vestibul Palace“
- SLIKA 6. – PMS OPERA – MODUL RECEPCIJA - recepcija hotela „Vestibul Palace“
- SLIKA 7. – I-SUSTAV MJENJAČNICE - www.microworld.hr
- SLIKA 8. – REZERVACIJE (MODULI) - recepcija hotela „Vestibul Palace“
- SLIKA 9. – NASLOVNICA WEB STRANICE RADISSONA - https://www.radissonblu.com/hr/resort-split
- SLIKA 10. – ONLINE REZERVACIJA PUTEM WEB STRANICE RADISSONA - https://www.radissonblu.com/reservation/cityRateSearch.do?rateSearchForm.redemptionSearch=false&newSearch=true&citySearchForm.singleSearchDisabled=false&citySearchForm.country=&citySearchForm.countryAndState=&citySearchForm.singleTermSearch=true&citySearchForm.usedAutocomplete=false&rateSearchForm.crossBrandSearch=thisBrandOnly&rateSearchForm.moreSearchOption=ecertCode&language=hr&fromDomain=&city=Radisson+Blu+Resort%2C+Split&citySearchForm.cityId=0&citySearchForm.state=&rateSearchForm.attractionId=0&rateSearchForm.hotelCode=&rateSearchForm.hotelCodes=SPUZR&rateSearchForm.destinationSearchType=PROPERTY&rateSearchForm.checkinDate=6%2F20%2F2017&rateSearchForm.checkoutDate=6%2F21%2F2017&rateSearchForm.numberRooms=1&rateSearchForm.o%5B0%5D.a=1&rateSearchForm.o%5B0%5D.c=0&rateSearchForm.rmcCode=&source=bookingWidget&rateSortFilter=(sort(availableRates))
- SLIKA 11. – MODUL „RESERVATIONS“ – recepcija hotela „Radisson Blu“

- SLIKA 12. – MODUL „FRONT DESK“ - recepcija hotela „Radisson Blu“
- SLIKA 13. – IZGLED REZERVACIJE - recepcija hotela „Radisson Blu“
- SLIKA 14. – „TRACES“ - recepcija hotela „Radisson Blu“
- SLIKA 15. – „MESSAGES“ - recepcija hotela „Radisson Blu“
- SLIKA 16. – ODRŽAVANJE SOBA - recepcija hotela „Radisson Blu“
- SLIKA 17. – IZVJEŠTAJ NA KRAJU RADNOG DANA - recepcija hotela „Radisson Blu“
- SLIKA 18. – IZVJEŠTAJI HOTELA - recepcija hotela „Radisson Blu“
- SLIKA 19. – SLUŽBENA WEB STRANICA HOTELA „PARK“ - http://www.hotelpark-split.hr/
- SLIKA 20. - ONLINE REZERVACIJSKI MODUL HOTELA PARK - http://www.hotelpark-split.hr/rezerviraj
- SLIKA 21. – POČETNI ZASLON PMS „DIVENTA“ – recepcija hotela „Park“
- SLIKA 22. - CHECK IN GOSTA – DODJELA SOBE - recepcija hotela „Park“
- SLIKA 23. – UNOS REZERVACIJE - recepcija hotela „Park“
- SLIKA 24. – ZAUZETOST PO TIPU SMJEŠTAJA - recepcija hotela „Park“
- SLIKA 25. MODUL PREGLEDI - recepcija hotela „Park“
- SLIKA 26. – PREGLED UGOVORA S AGENCIJAMA - recepcija hotela „Park“
- SLIKA 27. – REZERVACIJA KOGRESNIH DVORANA - recepcija hotela „Park“
- SLIKA 28. HOTELSKI ŽURNAL - recepcija hotela „Park“
- SLIKA 29. PREGLED FAKTURA - recepcija hotela „Park“
- SLIKA 30. – NASLOVNA WEB STRANICA HOTELA „CORNARO“ - http://www.cornarohotel.com/
- SLIKA 31. – REZRVACIJSKI MODUL - http://www.cornarohotel.com/iframe_cornaro.php?hotel=0181f148f9d2e995a80d098d357344bc&check_in_day=&check_in_month=&check_in_year=&nights=1&company_id=2f67efade8e69e8e5c3cc037e1d9c83a&view_cancel=&lang=en&partners_access=&book=BOOK+NOW
- SLIKA 32. – RESERVATION HOLDER (PODACI O GOSTU) - http://www.cornarohotel.com/iframe_cornaro.php?hotel=0181f148f9d2e995a80d098d357344bc&check_in_day=&check_in_month=&check_in_year=&nights=1&company_id=2f67efade8e69e8e5c3cc037e1d9c83a&view_cancel=&lang=en&partners_access=&book=BOOK+NOW

- SLIKA 33. – IZMJENA ILI OTKAZ REZERVACIJE (WEB OPCIJA) - http://www.cornarohotel.com/iframe_example.php?company_id=2f67efade8e69e8e5c3cc037e1d9c83a&lang=en&view_cancel=1
- SLIKA 34. – PLAN SOBA - Milenij sustav
- SLIKA 35. – ODJEL DOMAĆINSTVA - Milenij sustav
- SLIKA 36. – DNEVNIK RECEPCIJE - Milenij sustav
- SLIKA 37. – OTKAZ REZERVACIJE - Milenij sustav
- SLIKA 38. – IZGLED OBRASCA REZERVACIJE - Milenij sustav
- SLIKA 39. – IZGLED CJENIKA SMJEŠTAJA – Milenij sustav
- SLIKA 40. – POVEZANOST SUSTAVA S E-VISITOROM – Milenij sustav