

Primjena elektroničkog poslovanja na primjeru software-a za upravljanje malim objektima u turizmu

Vukušić, Toni

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:669559>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-05**



Sveučilište u Zadru
Universitas Studiorum
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište u Zadru

Odjel za turizam i komunikacijske znanosti

Jednopedmetni preddiplomski studij Kulture i turizma

Toni Vukušić

**Primjena elektroničkog poslovanja na primjeru
software-a za upravljanje malim objektima u
turizmu**

Završni rad

Zadar, 2017.

Sveučilište u Zadru

Odjel za turizam i komunikacijske znanosti
Jednopredmetni preddiplomski studij Kulture i turizma

Primjena elektroničkog poslovanja na primjeru software-a za
upravljanje malim objektima u turizmu

Završni rad

Student/ica:

Toni Vukušić

Mentor/ica:

Doc. dr. sc. Ljiljana Zekanović Korona

Zadar, 2017.



Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Toni Vukušić**, ovime izjavljujem da je moj **završni** rad pod naslovom **Primjena elektroničkog poslovanja na primjeru software-a za upravljanje malim objektima u turizmu** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 11. rujan 2017.

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| 1. Uvod..... | 1 |
| 2. KONCEPT PRIMJENE ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U TURIZMU | 2 |
| 2.1 Pojam informacijsko – komunikacijske tehnologije (ICT) | 2 |
| 2.1.1. Pojam web – aplikacije..... | 3 |
| 2.1.2. Razvojni put web aplikacija | 4 |
| 2.1.3 Primjena i značaj web – aplikacija | 4 |
| 2.1.4. Web aplikacije „u oblaku“ | 5 |
| 2.2. Uloga ICT-a u turističkom poslovanju privatnih iznajmljivača | 7 |
| 2.2.1. Karakteristike poslovanja privatnih iznajmljivača | 7 |
| 2.2.2. Web aplikacije za turističko posredovanje | 9 |
| 2.2.3. Primjena web – aplikacija u poslovanju privatnih iznajmljivača | 10 |
| 3. ANALIZA TRENDOVA NA TRŽIŠTU APLIKACIJA ZA TURISTIČKO POSREDOVANJE ... | 15 |
| 3.1. Ponuda web – aplikacija za posredovanje u turizmu..... | 16 |
| 3.2. Kvalitativna analiza najvažnijih web aplikacija za posredovanje u turizmu | 25 |
| 3.3. Zaključna razmišljanja nakon analize vodećih web – aplikacija za turističko posredovanje | 29 |
| 4. ANALIZA „CLOUD“ APLIKACIJE ZA OPTIMIZACIJU POSLOVANJA PRIVATNIH IZNAJMLJIVAČA..... | 30 |
| 4.1. Osnovne karakteristike i prednosti „Rentlio“ aplikacije | 31 |
| 4.2. Opis i analiza glavnih funkcija Rentlio aplikacije..... | 33 |
| 4.2.1. Kalendar | 33 |
| 4.2.2. Evidencija gostiju | 34 |
| 4.2.3. Statistike | 35 |
| 4.2.4. Računi..... | 36 |
| 4.2.5. Integracije..... | 37 |
| 4.2.6. Kokpit..... | 37 |
| 4.3. Cijena i uvjeti korištenja Rentlio aplikacije | 38 |
| 5. ZAKLJUČAK | 40 |
| SAŽETAK..... | |
| SUMMARY | |
| LITERATURA..... | |
| POPIS TABLICA..... | |
| POPIS ILUSTRACIJA..... | |
| ŽIVOTOPIS | |

1. Uvod

Napredak tehnologije u prethodnih nekoliko desetljeća doveo je do potpune promjene u načinu poslovanja različitih gospodarskih sektora. Ta je promjena posebno vidljiva u sektoru turizma gdje je elektroničko poslovanje postalo nezaobilazan aspekt kako ponude tako i potražnje. Upravo zbog nužnosti pravovremene izmjene mnogobrojnih informacija na turističkom tržištu, teži se konstantnom razvoju novih i sofisticiranih tehnologija koje će poslovanje u turizmu učiniti bržim i učinkovitijim.

Ovaj rad nudi pregled osnovnih značajki web aplikacija kao elementa informacijsko – komunikacijske tehnologije, njihovu ulogu u karakterističnom poslovanju privatnih iznajmljivača i analizu postojećeg stanja njihove ponude. Osim toga, u radu se daje uvid u funkcioniranje nove i inovativne aplikacije u oblaku koja služi upravo optimizaciji poslovanja privatnih iznajmljivača.

Cilj ovog završnog rada jest ustvrditi postojeće stanje tržišta web aplikacija u turizmu, analizirati njihovu funkcionalnost i primjenjivost te pružiti detaljan uvid u inovativni koncept „Rentlio“ aplikacije u oblaku.

2. KONCEPT PRIMJENE ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U TURIZMU

2.1 Pojam informacijsko – komunikacijske tehnologije (ICT)

Općenito govoreći, informacijsko – komunikacijska tehnologija predstavlja sve djelatnosti i opremu nužnu za prikupljanje, pohranjivanje, obradu i distribuciju različitih oblika informacija. Iako se o informacijsko – komunikacijskoj tehnologiji može govoriti već od izuma tiskarskog stroja, njezin pravi razvoj počinje izumom modernih komunikacijskih uređaja poput telefona, telegrafa, radija i televizije iz prve polovice dvadesetog stoljeća.

Razvojem novih izuma nastaju nove tehničke grane: mikroelektronika, računalna tehnologija i telekomunikacija. Spregom tih tehnologija nastaje pojam informacijska tehnologija, a nešto kasnije i informacijsko – komunikacijska tehnologija.¹

Za potrebe ovog rada uzeti ćemo definiciju koja informacijsko – komunikacijsku tehnologiju definira kao: „...cjelokupni raspon elektroničkih alata koji olakšavaju operativno i strateško upravljanje u organizacijama tako što im omogućuje upravljanje informacijama, funkcijama i procesima kao i interaktivnu komunikaciju s interesnim skupinama, omogućujući im ostvarivanje njihovih misija i ciljeva.“² Navedenu definiciju valja nadopuniti informacijama o tome što sve informacijsko – komunikacijska tehnologija uključuje, odnosno koji su njeni sastavni dijelovi. Naime, osim primarnih tehnoloških okvira kao što su hardware i software, ICT uključuje i druge tehnološke okvire poput:³

- a) Groupware-a – komunikacijski alati, poput e-maila, glasovnih poruka, fax-a i video-razgovora, koji unapređuju elektroničku komunikaciju i suradnju među skupinama,
- b) Netware-a – oprema i software nužni za povezivanje računalnih sustava, komunikacijskih kanala i uređaja, primjerice networking hardware-a i software-a među svim odjelima nekog hotela,
- c) Humanware-a – znanje nužno za razvoj, programiranje, održavanje i operacionalizaciju tehnološkog razvoja i
- d) Telekomunikacije – prijenos signala preko velikih udaljenosti (podataka, slika, zvukova...) putem radija, televizije, telefonije i ostalih komunikacijskih tehnologija.

¹ **informacijska i komunikacijska tehnologija**, Hrvatska enciklopedija, <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=27406>, (24.06.2017.)

² BUHALIS, D.: **eTourism**, Pearson Education, Harlow, 2003., p.7.

³ Ibid.

S obzirom na to da je Internet medij koji nudi najširi pristup informacijsko – komunikacijskoj tehnologiji, njegov je utjecaj na poslovanje svih subjekata poslovnog svijeta izuzetan, a internet - software-i uobličeni u tzv. web aplikacije danas pružaju neslućene poslovne mogućnosti.

2.1.1. Pojam web – aplikacije

Zahvaljujući raznim mogućnostima koje nude, web stranice danas nazivamo web – aplikacijama. Definicija web – aplikacije je prilično jednostavna: „Web aplikacija je softverski program koji funkcionira na web – poslužiteljima.“⁴ Njihova je popularnost uvjetovana neograničenim pristupom resursima u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta koristeći se nekim od internetskih preglednika. Osnovno obilježje web – aplikacija je mogućnost jednostavnog dodavanja novog sadržaja te ažuriranje postojećeg. Osim toga, važno obilježje web – aplikacija je i činjenica da za njihovo korištenje nije potrebno nikakvo stručno znanje, već samo osnovno znanje o korištenju interneta.⁵

Za razliku od tzv. desktop aplikacija koje se pokreću putem operativnog sustava računala, web aplikacijama se pristupa isključivo preko internetskih preglednika, a iz toga proizlazi mnoštvo prednosti „web – aplikacija“ u odnosu na „desktop – aplikacije“ od kojih ćemo nabrojati samo neke:⁶

- ne postoji potreba za razvojem web aplikacija za različite programski platforme, s obzirom na to da web aplikacije postoje unutar web – preglednika. Primjerice, neka će web aplikacija otvorena u „Google Chrome-u“ raditi i na „Windows-u“ i na „OS-u“.
- programeri ne trebaju korisnicima slati nova ažuriranja software-a onda kada je web – aplikacija ažurirana.
- zbog ovisnosti o internetskim preglednicima, korisničko sučelje ima veću konzistentnost na različitim programskim platformama, što korisnicima olakšava snalaženje.

Što se tiče nedostataka „web“ u odnosu na „desktop“ aplikacije, najvažnije je spomenuti ograničenost pristupa resursima računalnog sustava, pri čemu se primarno misli na ograničenost memorije i sporost obrade podataka.⁷

Važno je naglasiti kako su web aplikacije izvrsna podloga za određene aktivnosti na internetu, primjerice za oglašavanje i iznajmljivanje smještajnih objekata, gdje je nužno konstantno

⁴ **Web application**, TechTerms, https://techterms.com/definition/web_application, (25.06.2017.)

⁵ NATIONS, D.: **Improve your understanding of web applications**, Lifewire, <https://www.lifewire.com/what-is-a-web-application-3486637>, (26.06.2017.)

⁶ **Web application**, TechTerms, https://techterms.com/definition/web_application, (26.06.2017.)

⁷ Ibid.

ažuriranje podataka, dok su za neke aktivnosti koje zahtijevaju mnogo memorije i procesne brzine, još uvijek nedovoljno razvijene.

2.1.2. Razvojni put web aplikacija

Ogroman je broj aktivnosti koje se u današnje vrijeme mogu obaviti preko interneta, bez potrebe da se napusti udobnost doma. Prije samo nekoliko godina, takve su mogućnosti bile nedostupne, a njihovu prisutnost dugujemo razvoju web – aplikacija.

Rane verzije web – aplikacija bile su jednostavne web – stranice koje su sadržavale samo tekst, grafike i hiperlinkove prema drugim web stranicama. Prvotne web – aplikacije nisu imale pristup bazama podataka. U proteklih nekoliko godina došlo je do velikog pomaka u razvoju web – aplikacija. Taj se pomak temeljio na mogućnosti njihova pristupa bazama podataka. Povezivanje web – aplikacija s bazama podataka omogućilo je jednostavnije obavljanje zadataka kao što su primjerice: praćenje i skladištenje korisničkih informacija poput specifičnih interesa kupaca i broja njihovih kupnji ali i praćenje i ažuriranje inventara i ponude poduzeća. Zbog toga su mnoge organizacije razvile vlastite web – aplikacije kojima su veliki dio svoga poslovanja prebacile na Internet. Koristi od takve vrste poslovanja su sljedeće: omogućuje se iskorištavanje mnogobrojnih inovativnih internetskih opcija u poslovanju i postiže se mnogo veća poslovna učinkovitost s obzirom na to da svi zainteresirani dionici (zaposlenici, dobavljači, poslovni suradnici i korisnici) mogu slobodno i s velikih udaljenosti sudjelovati u poslovnim procesima organizacije, čime se postižu manji troškovi i veća učinkovitost poslovanja. Buduće tendencije stoga idu u smjeru stavljanja što većeg naglaska na tzv. „on – line“ poslovanje.⁸

U ovom „informatičkom dobu“ od ključne je važnosti prilagoditi poslovanje novim kanalima i trendovima poslovanja, a pogotovo kada se govori o uslužnim djelatnostima među koje spadaju i djelatnosti iz sektora turizma.

2.1.3 Primjena i značaj web – aplikacija

Već je bilo riječi o mnogobrojnim prednostima koje sa sobom donose web – aplikacije. Upravo zbog tih prednosti u današnje vrijeme postaje imperativ sve vrste aplikacija pretvoriti u web – aplikacije. Tako na internetu nalazimo različite vrste web – aplikacija, od „on-line“ novina, preko stranica za iznajmljivanje do web – aplikacija za internet bankarstvo. Ono što je

⁸ BIDGOLI, H.: *The Internet encyclopedia*, John Wiley & Sons, New Jersey, 2004., p.25.

ključ uspjeha web – aplikacija te predstavlja njihov najveći značaj jest upravo mogućnost nesmetanog pristupa s različitih platformi.⁹

Pogodnosti korištenja web – aplikacija mogu se dobro vidjeti na primjeru turističkog poslovanja koje je neraskidivo vezano uz brzinu protoka informacija, nužnost vršenja promotivnih aktivnosti (pri čemu Internet predstavlja izrazito isplativ kanal), brzo ažuriranje i umreženost podataka itd.

2.1.4. Web aplikacije „u oblaku“

Zbog sve veće potrebe za pohranom i dijeljenjem različitih podataka, stvorena je potreba za kreiranjem određenog virtualnog prostora u kojemu će biti pohranjeno što je moguće više informacija.

Novi koncept u elektroničkom poslovanju nazvan „Računalstvo u oblaku“ predstavlja platformu na kojoj različiti dokumenti i aplikacije pristigli s različitih strana bivaju pohranjeni na posebnim internetskim poslužiteljima. Računalstvo u oblaku može se definirati kao „...koncept podjele programskog okruženja koji koristi Internet kao platformu te omogućuje da aplikacije i dokumenti poslani iz bilo kojeg dijela svijeta budu pohranjeni i čuvaju se na za to predviđenim poslužiteljima.“¹⁰ Iz navedene definicije proizlazi kako su svi potrebni podaci pohranjeni u određenoj web – aplikaciji kojoj se pristupa putem internetskih preglednika. Prednost ovog koncepta predstavlja smanjivanje potrebe za kupnjom dodatne računalne infrastrukture i sklopovlja te otvaranje prostora novim oblicima suradnje.¹¹

Mnogo je stavki kojima se koncept „Računarstva u oblaku“ razlikuje od tradicionalnog pristupa računarstvu. Ipak, izdvojit ćemo pet ključnih karakteristika koje prikazuju njihov odnos i razlike:¹²

a) Pružanje usluge na zahtjev korisnika – većina pružatelja usluga „u oblaku“ omogućuje korisnicima da plaćaju svoje usluge proporcionalno vremenu i obujmu korištenja. Osim toga, korisnici sami biraju vrijeme posluživanja i prostor za pohranu podataka bez potrebe za interakcijom s pružateljem usluge.

b) Širok mrežni pristup – mogućnost pristupanja „oblaku“ s bilo kojeg uređaja koji ima pristup internetu.

⁹ BUHALIS, D.: op. cit., p. 33.

¹⁰ **Cloud computing**, Nacionalni CERT, Zagreb, 2010., p.6.

¹¹ Ibid.

¹² **Cloud computing**: op. cit., p.9.

c) Udruživanje resursa – fizički i virtualni resursi pružatelja usluga se spajaju kako bi korisniku pružili virtualni prostor za dijeljenje podataka. Ti se resursi prema potrebi korisnika periodički dodaju i uklanjaju.

d) Brza elastičnost – odnosi se na veliku elastičnost u pogledu dodavanja novih ili brisanja postojećih mogućnosti onda kada više nisu potrebne. Iz perspektive korisnika može se činiti da su mogućnosti korištenja neograničene.

e) Odmjerena usluga – „Računarstvo u oblaku“ redovito provjerava i optimizira uporabu resursa za korisnike.

Ovisno o specifičnim potrebama korisnika, postoje četiri modela „Računarstva u oblaku“:¹³

a) Javni oblak – predstavlja elastično i troškovno efikasno sredstvo za primjenu aplikacijskih rješenja.

b) Privatni oblak – za razliku od javnih oblaka, podaci i procesi unutar privatnih oblaka pod upravom su organizacije te nisu izloženi sigurnosnim rizicima i vanjskoj pravnoj regulativi. Privatni oblaci nude korisnicima viši stupanj kontrole nad infrastrukturom oblaka.

c) Hibridni oblak – predstavlja suradnju javnog i privatnog oblaka pri čemu korisnici za određene informacije koje nisu od ključne važnosti koriste javni oblak, a za one od kritične važnosti koriste privatni oblak.

d) Zajednički oblak – aktivnosti u oblaku su pod kontrolom određene zajednice različitih organizacije koje međusobno surađuju ili imaju neki zajednički interes.

Kada se govori o ekonomskom aspektu korištenja računarstva u oblaku, treba reći kako takav pristup dovodi do velike racionalizacije troškova poslovanja, jer skupe investicije poput kupnje novih sklopovlja, programa i usluga postaju nepotrebne. Osim toga, „cloud computing“ predstavlja pojednostavljeni pristup različitim podacima i aplikacijama, čime se štedi vrijeme i racionalizira poslovanje. Iako su mnogobrojne prednosti računarstva u oblaku evidentne, takav oblik poslovanja za neke organizacije ne predstavlja najbolje rješenje. Primjerice, organizacije koje imaju veću fleksibilnost u svom osnovnom nego u operacijskom proračunu vjerojatno neće osjetiti velike financijske koristi od računarstva u oblaku. Ostali faktori koji utječu na učinkovitost korištenja računarstva u oblaku su: „...učinkovitost organizacije baze podataka pojedine organizacije u usporedbi s oblakom nekog dobavljača,

¹³ **Cloud computing:** op. cit., p. 12 – 14.

postojeći troškovi organizacije, razina prihvaćanja računarstva u oblaku i tip funkcionalnosti koju oblak posjeduje.“¹⁴

Unatoč malobrojnim nedostacima „cloud computinga“, taj se način poslovanja sve više razvija te ima veliku perspektivu budućeg razvoja.

2.2. Uloga ICT-a u turističkom poslovanju privatnih iznajmljivača

Današnje globalno gospodarstvo obilježeno je visokim udjelom tercijarnog sektora. Tercijarni sektor još se naziva i sektorom usluga, te uz druge uslužne djelatnosti uključuje informacijsko – komunikacijske tehnologije (ICT) te turizam. Zbog sve snažnijeg razvoja informacijsko – komunikacijskih tehnologija i njihovom utjecaju na turističko tržište, kod pripadnika turističke ponude javlja se potreba za uključivanjem njihovih usluga u aktualne tehnološke tokove kako bi ostali konkurentni na turističkom tržištu. Informacijsko – komunikacijska tehnologija omogućuje jednostavnu i brzu razmjenu informacija među sudionicima turističkog tržišta te zbog prirodne ovisnosti toga tržišta o komunikaciji zauzima izrazito važnu ulogu u njegovu postojanju.

2.2.1. Karakteristike poslovanja privatnih iznajmljivača

Privatni iznajmljivači su fizičke osobe koje nude uslugu smještaja u vlastitom, odnosno privatnom smještaju. Privatni se smještaj može definirati kao:...objekt u kojem se pružaju usluge smještaja turistima tj. posjetiteljima koji borave izvan svoje uobičajene sredine te su primorani noćiti u mjestu u kojem su se zatekli.“¹⁵ Iz navedenog se može zaključiti kako je privatni smještaj određeni objekt koji za turista predstavlja privremeni dom u kojemu mu treba biti zagarantirano obavljanje svakodnevnih životnih potreba.

Uz ostvarivanje određenog profita, cilj svakog privatnog iznajmljivača trebao bi biti i konačno zadovoljstvo turista ponuđenom uslugom. Iako se čini kao ne-ekonomski cilj, zadovoljstvo gostiju pridonosi pozitivnom imidžu privatnog smještaja te na različite načine poboljšava popunjenost kapaciteta a time i ekonomske učinke.

Privatni iznajmljivači imaju i određene zakonski propisane obveze:¹⁶

- imati Rješenje o odobrenju pružanja ugostiteljskih usluga koje izdaje Ured državne uprave – Služba za gospodarstvo
- na ulazu ili u neposrednoj blizini objekta vidno istaknut, na propisani način, natpis s oznakom vrste i kategorije objekta – standardizirana ploča

¹⁴ Ibid.

¹⁵ **Priručnik za privatne iznajmljivače**, Turistička zajednica Splitsko-dalmatinske županije, Split, 2014.

¹⁶ Ibid.

- svake godine u travnju pribaviti zdravstveno uvjerenje (izdaje obiteljski liječnik) i posebno uvjerenje ako se pružaju usluge prehrane (izdaje ovlaštena ustanova – npr. ZZJZ.
- cjenik usluga vidno istaknuti u svakoj smještajnoj jedinici (sobi, apartmanu, kući za odmor, kampu)
- prijava i odjava gostiju u zakonskom roku, odjava najkasnije u roku od 24 sata po odlasku.
- voditi Popis gostiju na propisani način u obliku uvezene knjige ili u elektroničkom obliku
- voditi Evidenciju prometa u uvezanoj knjizi u koju upisujete svaki izdani račun
- izdavati račune gostima za pružene usluge prema važećem cjeniku sa svim propisanim elementima: ime i prezime iznajmljivača, OIB-om, imenom i prezimenom gosta, brojem i datumom računa.
- po završetku sezone platiti članarinu TZ (u propisanom postotku na ostvareni promet)
- platiti boravišnu pristojbu u predviđenom roku
- platiti porez na dohodak u predviđenom roku

Iz navedenog je vidljivo kako privatni iznajmljivači imaju popriličan broj zakonski propisanih obaveza, iako se radi o tehnički relativno jednostavnoj djelatnosti.

Privatni smještaj obuhvaća više smještajnih kategorija koje su propisane uredbama Ministarstva Turizma RH, a navesti ćemo ih redom, od najjednostavnije do najsloženije:¹⁷

- 1) Soba – objekt u kojem iznajmljivač pruža uslugu smještaja. U sobi iznajmljivač može pružati usluge prehrane, pića i napitaka.
- 2) Apartman – objekt u kojem iznajmljivač pruža uslugu smještaja, opremljen da gost može pripremati i konzumirati hranu. U apartmanu iznajmljivač može pružati usluge prehrane, pića i napitaka.
- 3) Studio apartman – objekt u kojem iznajmljivač pruža uslugu smještaja, opremljen da gost u jednoj prostoriji može boraviti, spavati, pripremati i konzumirati hranu. U studio apartmanu iznajmljivač može pružati usluge prehrane, pića i napitaka.
- 4) Kuća za odmor – objekt u kojem iznajmljivač pruža uslugu smještaja i korištenja okućnice, opremljen da gost može sam pripremati i konzumirati hranu.

¹⁷ Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu, Ministarstvo Turizma RH, Zagreb, 2015.

- 5) Kamp – objekt u kojem iznajmljivač pruža usluge smještaja na smještajnim jedinicama na otvorenom prostoru – usluge kampiranja.
- 6) Kamp odmorište – objekt u kojem iznajmljivač pruža usluge kampiranja za kraći odmor gosta s vlastitom pokretnom opremom za kampiranje.

Sve navedene vrste objekata privatnog smještaja mogu se na temelju propisanih tehničkih uvjeta i kvalitete razvrstati u određene kategorije, pri čemu valja napomenuti da pojedini objekt može imati samo jednu kategoriju, a različite vrste objekata mogu imati različiti raspon kategorija:¹⁸

- Soba i Studio apartman mogu imati tri kategorije: dvije, tri i četiri zvjezdice
- Apartman, Kuća za odmor i Kamp imaju četiri kategorije: dvije, tri, četiri i pet zvjezdica.

2.2.2. Web aplikacije za turističko posredovanje

Pojavom tzv. e – turizma, odnosno „Internet turizma“ uvelike se povećao udio korištenja informacijsko – komunikacijskih tehnologija u turizmu. Time su stvorene mogućnosti pristupa mnogobrojnim informacijama iz različitih izvora, što je za potrošače turističkih proizvoda značilo širi izbor mogućnosti odmora. Takve promjene za posljedicu imaju sve veću tendenciju turista da sami kreiraju vlastite turističke pakete, umjesto da kupuju već gotove aranžmane.¹⁹ Mediji putem kojih potrošači sami kreiraju svoje turističke pakete prisutni su na internetu u obliku web – aplikacija za turističko posredovanje. Ti online softveri pružaju širok raspon kriterija prema kojima iznajmljivači i potrošači mogu nuditi i tražiti svoj smještaj – primjerice: lokacija, cijena, broj kreveta, dodatni sadržaji itd. Pristup i snalaženje na takvim servisima maksimalno je olakšano i prilagođeno prosječnom korisniku računala, u cilju što veće digitalizacije i pojednostavljenja procesa rezerviranja različitih turističkih sadržaja. Web aplikacije za posredovanje u turizmu bilježe konstantne poraste u broju korisnika, čime polako ali sigurno preuzimaju ogromni dio tržišta turističkog posredništva.

Nakon ovih uvodnih riječi o web – aplikacijama za posredovanje u turizmu, u daljnjem će se tekstu detaljno razraditi problematika njihove funkcionalnosti, prednosti i nedostataka te mogućnostima primjene takvih aplikacija u poslovanju privatnih iznajmljivača.

¹⁸ Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu: op. cit., p. 5-6.

¹⁹ GUGIĆ, J.: Tehnologija na svim razinama, infoTrend, <http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-29,688.html>, (05.07.2017.)

2.2.3. Primjena web – aplikacija u poslovanju privatnih iznajmljivača

Primarni razlog zbog kojeg postoje web – aplikacije za posredovanje u turizmu i zbog kojeg su toliko popularne među privatnim iznajmljivačima jest činjenica da putem njih iznajmljivači direktno stupaju u odnos s potencijalnim gostima nudeći im svoje kapacitete i usluge bez dodatnih posrednika. Tako iznajmljivači dobivaju ravnopravan konkurentski položaj koji im omogućuje kreiranje oglasa prema vlastitom nahođenju te samostalno određivanje cijena. Još jedna prednost takvog načina poslovanja jesu i niže provizije koje naplaćuju web – stranice u odnosu na tradicionalne posredničke agencije. Web – aplikacije za posredovanje u turizmu nude jednostavan i pregledan pristup svim aktivnostima vezanim uz smještajne kapacitete privatnih iznajmljivača. Kreatori takvih aplikacija vode računa o informatičkoj obrazovanosti potencijalnih korisnika te nastoje u što većoj mjeri pojednostaviti njihovo snalaženje na svojim softverima. Ipak, za mnoge potencijalne korisnike nemogućnost snalaženja na internetu predstavlja problem i prepreku prema korištenju takvih usluga. Iz tog razloga, u nastavku rada slijedi pregled „administratorskog“ dijela poslovanja na primjeru jedne od najpopularnijih web – aplikacija za turističko posredovanje „Airbnb“, gdje će biti prikazani svi elementi kojima se trebaju služiti privatni iznajmljivači kako bi ostvarili uspješno poslovanje. Pri korištenju bilo koje od mnogobrojnih web – aplikacija za turističko posredovanje, iznajmljivači se susreću sa sličnim stavkama i rasporedom pojedinih tematskih kategorija. Pri ulasku na „Airbnb“ korisniku se na početnoj stranici nudi devet glavnih kategorija: Kontrolna ploča, Statistika, Poruke, Vaši oglasi, Pomoć za iznajmljivače, Vaše rezervacije, Profil i Račun. Slika 1. prikazuje kategoriju „Kontrolna ploča“ (eng. „Dashboard“) u kojoj se nalaze prikazi svih najvažnijih podataka poput: različitih obavijesti, zahtjeva u tijeku, zarade po mjesecima, mjesečni pregledi oglasa te izvještaji o zadovoljstvo klijenata.

Slika 1. Airbnb – kontrolna ploča domaćina

The screenshot displays the Airbnb host dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Airbnb logo, a search bar, and links for 'No time to host?', 'Host', 'Trips', 'Messages', and 'Help'. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Dashboard', 'Stats', 'Inbox', 'Your Listing', 'Refer Hosts', 'Host Assist', 'Your Reservations', 'Profile', and 'Account'. The main content area is divided into three sections:

- Pending requests:** Shows '0 new items · 100% response rate' and 'No new inquiries or requests. See all messages or your listings.'
- Notifications:** Shows '6 new notifications' and a notification about the listing 'Holiday Home Mery' being almost Business Travel Ready.
- Hosting summary:** Shows 'Everything looks good' with a checkmark icon. It includes a table of performance metrics:

| Metric | Value |
|----------------|-------|
| July earnings | €1788 |
| 30-day views | 37 |
| Overall rating | 5 ★ |
| Total reviews | 3 |
| 5-star reviews | 100% |

Izvor: Kontrolna ploča domaćina, <https://hr.airbnb.com/hosting>, (06.07.2017.)

Na Slici 2. prikazana je sljedeća kategorija „Statistika“ (eng. „Stats“) koja iznajmljivaču daje kratki pregled svih relevantnih statističkih podataka vezanih uz njegovo poslovanje. „Statistika“ je podijeljena u 4 potkategorije: Ocjene (eng. Ratings), Zarada (eng. Earnings), Pregledi (eng. Views) i Standardi poslovanja (eng. Standards). Kategorija „Ratings“ prikazuje ocjene i zadovoljstvo dosadašnjih korisnika prema sedam kriterija: ukupno zadovoljstvo, točnost, čistoća, komunikacija, prijava, lokacija i vrijednost. Klikom na svaki od kriterija, iznajmljivač dobiva detaljniji uvid u raspodjelu glasova prema pojedinim ocjenama za svaki kriterij. Ispod ocjena nalaze se pisani komentari bivših gostiju.

Slika 2. Airbnb potkategorija „Statistika“



Izvor: **Statistika**, <https://hr.airbnb.com/stats/ratings/10645214>, (06.07.2017.)

U potkategoriji „Zarada“ (eng. „Earnings“) nalazi se prikaz isplaćene i očekivane zarade na osnovu rezerviranog smještaja. Također, dostupni su i grafovi koju prikazuju zaradu prema odabranim mjesecima. Potkategorija „Pregledi“ (eng. „Views“) prikazuje statistiku o posjetima iznajmljivačevim oglasima u pojedinim danima. Četvrta potkategorija „Standardi poslovanja“ (eng. „Standards“) predstavlja automatski izračun kvalitete poslovanja iznajmljivača od strane web – aplikacije. Tako u konkretnom primjeru Airbnb računa postotak otkazanih rezervacija od strane iznajmljivača te stopu odgovora na upite klijenata te tako sastavlja ocjenu o visini standarda na kojoj iznajmljivač posluje. Na osnovu tog izračuna, web

– aplikacija može iznajmljivaču dodijeliti određena priznanja koja će povećati njegove šanse na tržištu.

Kategorija „Poruke“ (eng. „Inbox“) predstavlja sredstvo komunikacije iznajmljivača s potencijalnim i stvarnim gostima. U toj kategoriji nalaze se svi ostvareni razgovori, a unutar svakog od razgovora nalaze se podaci o svim detaljima rezervacije, kako bi se iznajmljivač lakše snašao u razgovoru.

Sljedeća kategorija prikazana na Slici 3. jesu „Vaši oglasi“ (eng. „Listings“) u kojoj su prikazani svi oglasi nekog iznajmljivača, obavljene rezervacije te zahtjevi za rezervacijama. Za svaki od oglasa, odnosno smještajnih jedinica koje se oglašavaju dostupne su sljedeće mogućnosti: upravljanje oglasom, upravljanje kalendarom te pregled oglasa na način kako to potencijalni klijenti vide. Klikom na opciju „Upravljanje oglasom“ (eng. „Manage listing“) i na gumb „edit“ iznajmljivač može mijenjati različite dijelove oglasa poput: broja soba, broja kreveta, raspoloživih sadržaja, eventualnih zabrana pušenja itd.

Slika 3. Airbnb potkategorija "Vaš oglas"



Izvor: **Vaš oglas**, <https://hr.airbnb.com/rooms>, (06.07.2017.)

Potkategorija „Kalendar“ daje pregled zauzetih i dostupnih termina na mjesečnoj i godišnjoj razini. Prilikom ulaska u kalendar od iznimne je važnosti provjeriti koji su termini već od prije zauzeti te ih markirati kako se ne bi dogodio „overbooking“ odnosno situacija u kojoj više osoba rezervira isti smještaj u istom periodu. Takva situacija bi zadala velike poteškoće iznajmljivaču koji je u takvim slučajevima dužan korisniku pronaći alternativni smještaj ili

vratiti novac. Osim toga, takve situacije proizvode razne neugodnosti i rezultiraju lošim recenzijama i ocjenama od strane gosta.

Slika 4. Airbnb kalendar



Izvor: **Kalendar**, <https://hr.airbnb.com/manage-listing/10645214/calendar>, (06.07.2017.)

Nakon početnog koraka, odnosno markiranja zauzetih termina, aplikacija od domaćina traži da postavi neku baznu cijenu (srednju cijenu) smještajne jedinici za cijelu godinu. Ta cijena obično u velikoj mjeri odskače od cijene u visokoj sezoni. Ovaj korak je bitno odmah povezati sa sljedećim korakom odnosno postavljanjem realnih cijena pojedinačno za svaki mjesec. Prije nego se to obavi, potrebno je privremeno zabraniti sve rezervacije kako ne bi došlo do neželjenih rezervacija, odnosno rezervacija po cijenama daleko nižim od planiranih. Prilikom postavljanja cijena, preporučljivo je gostima ponuditi određene popuste na boravak duži od sedam dana.

Nakon određivanja cijena za pojedina razdoblja, u postavkama se može odrediti dan kada domaćin želi da gosti dolaze i odlaze. Većina domaćina preferira da taj dan bude subota i to iz dva razloga: lakša organizacija vremena za čišćenje i uređivanje smještajne jedinice te kako bi

se izbjegle „rupe“ u kalendaru zato što svake subote dolaze novi gosti, umjesto da primjerice jedni odlaze u srijedu a sljedeći dolaze u subotu, čime se gubi zarada od nekoliko dana.

Treba napomenuti da je takvo ponašanje domaćina preporučljivo samo onda kada postoje veliki izgledi za dobru popunjenost, primjerice u srpnju i kolovozu, dok je u predsezoni i postsezoni potražnja za smještajem manja, te postoji opasnost od gubitka rezervacija.

Nakon određivanja dana dolaska i odlaska, potrebno je postaviti naputke o vremenu kada gost može ući u smještajnu jedinicu i vremenu u kojem ju je dužan napustiti. Ovo je važno iz razloga da domaćin ima dovoljno vremena pripremiti smještajnu jedinicu prije dolaska novih gostiju kako bi se izbjeglo nepotrebno čekanje.

Još jedna važna opcija koju veliki broj iznajmljivača zanemaruje jest određivanje perioda u kojem gost može unaprijed rezervirati smještaj. Veliki broj aplikacija posjeduje opciju da gost teoretski može rezervirati smještaj na isti dan kada dolazi, a veliki broj iznajmljivača tu stavku ne promijeni, pa dolazi do poteškoća kod pripreme smještajnih jedinica za goste.

Nakon toga dolazi jedan od najvažnijih koraka a to je sinkronizacija. Sinkronizacija predstavlja međusobno umrežavanje kalendara različitih web – aplikacija na kojima se ista smještajna jedinica oglašava, kako bi se informacije o slobodnim i zauzetim terminima uskladile i kako ne bi došlo do spomenutog „overbookinga“. Kalendar svake aplikacije potrebno je posebno umrežiti. Ovdje treba naglasiti kako neke web – aplikacije ne nude mogućnost sinkronizacije, pa je potrebno tražiti alternativne programe koji će obaviti tu zadaću.

3. ANALIZA TRENDOVA NA TRŽIŠTU APLIKACIJA ZA TURISTIČKO POSREDOVANJE

Zbog sve veće potražnje za uslugama „online – bookinga“, pružatelji takvih usluga nastoje svojim korisnicima ponuditi različite mogućnosti koje olakšavaju pronalaženje njihovog idealnog smještaja. One web – aplikacije koje uspijevaju udovoljiti potrebama korisnika pronalaze svoj udio na tržištu, a o najuspješnijim od njih bit će riječi u narednim potpoglavljima. Prije nego se krene u opis trenutno najvažnijih web – aplikacija za turističko posredovanje, spomenuti ćemo neke od najvažnijih trendova i tehnologija koje u posljednje vrijeme obilježavaju ovo tržište:²⁰

- **Postojana interakcija** – najvažnije web – aplikacije omogućuju postojanost podataka na svim uređajima i kanalima. Primjerice, korisnik može započeti rezervacijski postupak na tabletu, nastaviti ga na osobnom računalu te ga završiti na mobilnom uređaju a da se pri tome sve želje i informacije koje je korisnik unio zadržavaju. Takva mogućnost čini rezervacijski proces prirodnijim i lakšim.
- **Kontekstualne transakcije** – Proces rezerviranja smještaja više nije ograničen na tradicionalne web – stranice za iznajmljivanje, već se on širi na internetske tražilice, aplikacije s kartama ili druge kontekstualne kanale. Ovaj se trend temelji na novim tehnologijama koje pružaju uvid u prethodne rezervacije i profil korisnika te na temelju toga predviđaju i nude optimalnu ponudu za svakog korisnika. Dobar primjer je web – aplikacija „TripAdvisor“ koja omogućava obavljanje rezervacija u fazi kada korisnik tek istražuje pojedine elemente ponude.
- **Trenutačno zadovoljenje želja** – Korisnici modernih tehnologija navikli su na jednostavnost korištenja raznih alata i brzo ostvarivanje svojih potreba. S obzirom na to, kreatori web – aplikacija nastoje razviti alate koji će korisnicima omogućiti brzo zadovoljenje njihovih želja. Primjeri ovog trenda su: odjava jednim klikom, uvijek dostupna pomoć agenata te interaktivni društveni alati prilagođeni impulzivnim odlukama kod rezerviranja smještaja.
- **Povratak ljudskog faktora** – Iako je tehnologija uznapredovala i procesi su automatizirani, u industriji putovanja javlja se trend vraćanja ljudskog faktora u proces rezerviranja različitih usluga. Radi se o pružanju posebnih turističkih usluga na zahtjev

²⁰ **Hotel Booking Trends and Technologies of 2017**, Hospitality Technology, <https://hospitalitytech.com/hotel-booking-trends-and-technologies-2017>, (10.07.2017.)

korisnika. Tako na primjer startup iz područja turističkog posredništva „Lola“ putem mobilne aplikacije nudi direktan pristup svojim stručnjacima za putovanja koji se brinu za sve potrebe vezane uz putovanje njihovih korisnika.

- **Trodimenzionalna virtualna stvarnost** – napretkom tehnologije trodimenzionalne stvarnosti i simulacije, putnici mogu iz udobnosti vlastitog doma iskusiti svoje željene destinacije. Time dobivaju priliku da „testiraju“ svoje preferencije i želje prije no što obave konačnu kupnju. Trenutno najpopularniji servisi koji nude takve usluge su „Google Daydream“ i „Google Expedition“.
- **Ekstremna personalizacija i „Egonomija“** – karakteristika ovoga trenda je nastojanje kompanija da ekstremnom personalizacijom, odnosno prilagođavanjem sadržaja svakom pojedinom korisniku kod korisnika potaknu osjećaji posebnosti, a ponekad i iznenađenja. To se postiže na temelju višestrukih podatkovnih točki putem kojih se nastoji saznati zašto korisnik želi nešto kupiti, što ga na to potiče i zašto je to važno. Na taj se način kreira poseban i relevantan sadržaj za svakog korisnika što kod njega najčešće stvara osjećaj posebnosti i poštovanja.
- **Društveno i lokalno** – putnici se sve više okreću prijateljima s društvenih mreža, poput „Facebooka“ ili „LinkedIn-a“ kako bi dobili savjete i preporuke vezane uz putovanja. Za tu svrhu kreirane su i neke posebne društvene mreže poput „Tripl-a“ koji generira personalizirane sugestije s obzirom na mišljenja i stavove drugih korisnika sa sličnim interesima i željama.
- **Meta – recenzije i osjećaji** – u posljednje su se vrijeme pojavili servisi poput „TrustYou“ koji pomoću napredne semantičke tehnologije sažimaju ključne informacije o smještajnom objektu u jedinstveni sažetak kreiran iz različitih recenzija korisnika.

3.1. Ponuda web – aplikacija za posredovanje u turizmu

Teško je odrediti ukupan broj web – aplikacija za posredovanje u turizmu, s obzirom na to da se svakim danom javljaju mnogobrojne nove aplikacije. U ovom potpoglavlju nalazi se kratak pregled najvažnijih svjetskih web – aplikacija za turističko posredovanje. Kriterij za njihov odabir bio je prosječan broj jedinstvenih dnevnih posjetitelja na pojedinoj aplikaciji tijekom prethodnih 365 dana. Pod pojmom „jedinstveni posjetitelj“ misli se na jednu određenu osobu koja je nekog dana pristupila određenoj aplikaciji, bez obzira koliko je puta to učinila.

Pregled najznačajnijih web – aplikacija za posredovanje u turizmu koncipiran je od deset aplikacija poredanih od one s najmanjim do one s najvećim brojem jedinstvenih dnevnih posjetitelja. Uz svaku aplikaciju nalazi se kratak opis osnovnih karakteristika:

10. Orbitz.com

Slika 5. Orbitz.com - Početna stranica



Izvor: Home, <https://www.orbitz.com/>, (11.07.2017.)

Orbitz je osnovan 2001. godine, sjedište mu je u Chicagu (SAD). Orbitz je dio grupacije Expedia, Inc. i zapošljava otprilike 1500 radnika. Godišnji prihod Orbitz-a iznosi 932 000 000 Američkih dolara.²¹ Na desetom mjestu ove ljestvice našao se zbog brojke od 165 500 jedinstvenih dnevnih posjetitelja. Većina korisnika dolazi iz Sjedinjenih Američkih Država (78.6%), dok je korisnika iz Europe tek nešto manje od 3%.²²

Paleta usluga koju Orbitz nudi prilično je široka: privatni i hotelski smještaj, iznajmljivanje automobila, letova, paket aranžmani te krstarenja. Osim toga, Orbitz svojim korisnicima nudi program vjernosti i nagradne igre. Dostupna je i mobilna verzija ove aplikacije. Na Slici 5. prikazana je početna stranica aplikacije koja je pregledna i relativno jednostavna za korištenje.

²¹ ORBITZ WORLDWIDE, INC, United States Securities and Exchange commission, Washington, D.C., 2014.

²² Orbitz.com – info, HypeStat, <http://orbitz.com.hypestat.com/> (12.07.2017.)

Posebna zanimljivost su paket aranžmani u kojima korisnik sam kreira vlastitu kombinaciju usluga dostupnih na Orbitz-u.

9. LonelyPlanet.co.uk

Lonely Planet je najveći svjetski izdavač vodiča za putnike. Osnovan je 1972. godine i ukupno ima oko 600 zaposlenih.²³

Iako mu je primarna djelatnost izdavaštvo, Lonely Planet ima veliki uspjeh i u području online rezervacija te prosječno broji oko 243 000 jedinstvenih dnevnih posjetitelja. Najveći broj posjetitelja dolazi iz SAD-a (20.3%), dok iz Europe dolazi tek oko 10% posjetitelja.²⁴

Ova je web – aplikacija koncipirana tako da korisnik istražujući pojedine destinacije istovremeno ima priliku napraviti različite rezervacije u tim destinacijama. Na osnovu toga može se reći kako je kod ove web aplikacije prisutan spomenuti trend „kontekstualne transakcije“.

Slika 6. LonelyPlanet - Početna stranica



Izvor: **Lonely Planet**, <http://www.lonelyplanet.com/>, (13.07.2017.)

8. Priceline.com

Priceline je web – aplikacija koja nudi posredničke usluge pri pronalasku smještaja, letova, najma automobila, paket aranžmana te krstarenja. Osnovana je 1997. godine u Connecticut-u (SAD).²⁵

Ovu aplikaciju dnevno u prosjeku posjeti oko 311 000 jedinstvenih posjetitelja, od čega je velika većina državljana SAD-a (82,4%), dok je posjetitelja iz Europe tek oko 2,5%.²⁶

²³ **About**, LonelyPlanet, <http://www.lonelyplanet.com/about/>, (13.07.2017.)

²⁴ **LonelyPlanet – info**, Hypestat, <http://lonelyplanet.co.uk.hypestat.com/>, (13.07.2017.)

²⁵ **Priceline.com**, Priceline Group, <http://www.pricelinegroup.com/priceline/>, (15.07.2017.)

²⁶ **Priceline.com – info**, Hypestat, <http://priceline.com.hypestat.com/>, (15.07.2017.)

Početna stranica ove aplikacije iznimno je jednostavna i pregledna te nudi sličnu ponudu kao i Orbitz.com.

Slika 7. Priceline.com - Hoteli



Best Price. GUARANTEED. We guarantee the lowest price on everything you book.

Izvor: Hotels, <https://www.priceline.com/>, (13.07.2017.)

7. Travelzoo.co.uk

Slika 8. Travelzoo - Početna stranica



Izvor: **Travelzoo**, <https://www.travelzoo.com/uk/>, (13.07.2017.)

Ova web – aplikacija nudi vrlo široku paletu usluga poput: smještaja, krstarenja, organiziranja cjelokupnog odmora, all – inclusive paketa, „city break“ aranžmana, letova, rekreativnih i

zabavnih sadržaja, te nudi posebne ponude za različite društvene skupine – mlade, stare, one koji vole obiteljski odmor, aktivni ili luksuzan odmor.

Travelzoo je osnovan 1998. godine u New York-u te ima više od 350 zaposlenika širom svijeta.²⁷

Ovu aplikaciju u prosjeku posjeti oko 432 000 jedinstvenih posjetitelja dnevno.²⁸

6. Kayak.com

Slika 9. Kayak.com - Početna stranica



Izvor: **Kayak.com**, <https://www.kayak.com/>, (14.07.2017.)

Ova je web – aplikacija osnovana 2004. godine i ima sjedište u Stamfordu (SAD). Tvrtka je iznimno uspješna te ostvaruje godišnji prihod od oko 290 milijuna američkih dolara.²⁹

Aplikacija ima oko 482 000 jedinstvenih posjetitelja dnevno od kojih je najvećim dijelom stanovništvo SAD-a (78%), dok je udio Europljana tek 4,1%.³⁰

Kayak.com nudi posredničke usluge kod smještaja, letova, najma automobila, paket aranžmana i krstarenja. Ponuda usluga je relativno široka, a moguće ju je djelomično ujediniti kreiranjem vlastitih paket aranžmana.

5. Expedia.com

Expedia ima oko 625 000 jedinstvenih dnevnih posjetitelja od kojih je najveći dio iz SAD-a (77.1%) dok su europske zemlje zastupljene s manje od 1%.³¹ Expedia nudi sljedeće usluge:

²⁷ **Travelzoo Surpasses 7 Million Subscribers**, Travelzoo, <http://files.shareholder.com/downloads/TZOO/0x0x321483/79e98c78-45ff-45bf-b4bf-b7889621c2c9/321483.pdf>, (16.07.2017.)

²⁸ **Travelzoo – info**, Hypestat, <http://travelzoo.co.uk.hypestat.com/>, (16.07.2017.)

²⁹ KING, D.: **Kayak turns 2012 profit**, Travel Weekly, <http://www.travelweekly.com/Travel-News/Online-Travel/Kayak-turns-2012-profit>, (17.07.2017.)

³⁰ **Kayak – info**, Hypestat, <http://kayak.com.hypestat.com/>, (17.07.2017.)

avio-prijevoz, hotelski smještaj, najam automobila, krstarenja, smještaj u apartmanima i kućama za odmor. Zanimljivost Expedije su rubrike „Bundle deals“ i „Things to do“. Prva rubrika nudi mogućnost rezerviranja kombinacije dviju ili više usluga, primjerice: let + smještaj ili let + smještaj + automobil. Rubrika „Things to do“ omogućuje kupovinu karata za različite aktivnosti u destinaciji.

Slika 10. Expedia - Početna stranica



Izvor: **Expedia.com**, <https://www.expedia.com/>, (17.07.2017.)

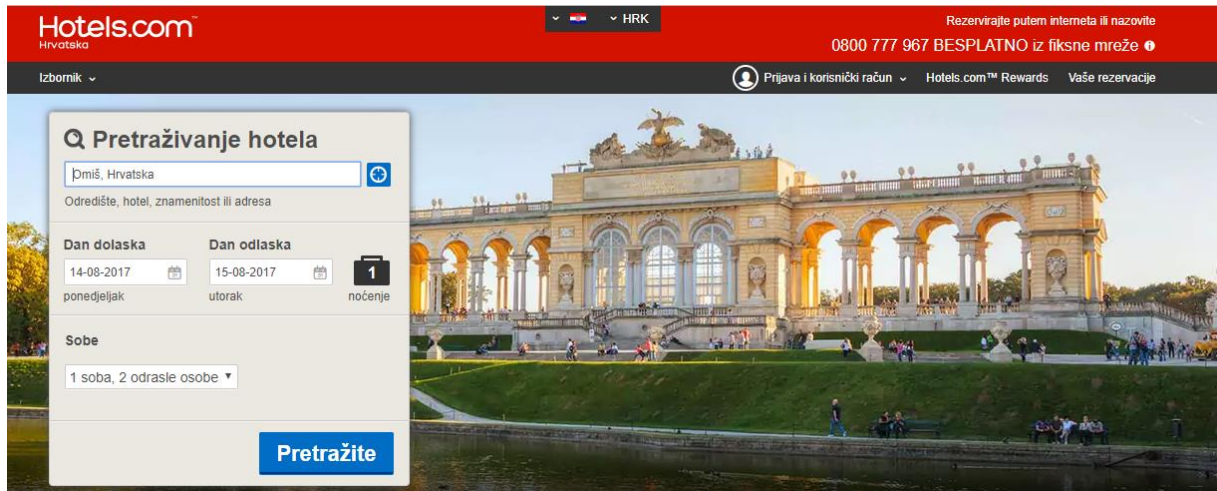
Expedia nudi posebne ponude, odnosno popuste za određene usluge koji se mogu pronaći u posebnoj kategoriji „Deals“. Posebne ponude vrijede isključivo za registrirane članove, čime Expedia nastoji privući i zadržati svoje korisnike. Postoje različite vrste popusta, primjerice: dnevni popusti u iznosu od 10% i više na određene usluge, popusti za „last minute“ rezervacije, popusti na osnovi prikupljenih bodova pri prethodnim rezervacijama itd.

Ova web-aplikacija programe prilagođene različitim skupinama i interesima ljudi, primjerice pripadnicima LGBT zajednice. Ipak, dojam je kako je ponuda aplikacije u nekim segmentima preširoka zbog mnoštva raznolikih opcija koje se nude, što dovodi do manjka preglednosti i praktičnosti korištenja ove aplikacije.

³¹ **Expedia – info**, Hypestat, <http://expedia.com.hypestat.com/>, (17.07.2017.)

4. Hotels.com

Slika 11. Hotels.com - Početna stranica



Izvor: **Hotels.com**, <https://hr.hotels.com/>, (14.07.2017.)

Hotels.com za razliku od do sada opisanih aplikacija nudi samo posredništvo kod usluga smještaja. Iako bi se prema imenu aplikacije dalo zaključiti kako se radi isključivo o hotelskom smještaju, Hotels.com u ponudi ima i ostale vrste smještaja. Zanimljivost koju ova aplikacija nudi jest program „Hotels.com Rewards“ putem kojeg korisnik nakon deset rezerviranih noćenja dobiva jedno besplatno, bez obzira dali se radi o jednom boravku ili više njih. Ova web – aplikacija ima oko 636 000 jedinstvenih dnevnih posjetitelja od kojih opet najveći dio dolazi iz SAD-a (39,5%) dok iz europskih zemalja dolazi oko 18% korisnika.³²

3. Airbnb

Slika 12. Airbnb - Početna stranica



Izvor: **Airbnb**, www.airbnb.com, (18.07.2017.)

³² **Hotels.com – info**, Hypestat, <http://hotels.com.hypestat.com/>, (18.07.2017.)

Airbnb je web – aplikacija koja ima posredničku ulogu pri iznajmljivanju apartmana, kuća za odmor, hotelskog i hostelskog smještaja.

Osnovan je 2008. godine u San Franciscu (SAD). Airbnb nudi preko 3 000 000 smještajnih jedinica u preko 65 000 gradova i 191 zemlji.³³

Osim smještaja, Airbnb nudi mogućnost rezerviranja različitih sadržaja i aktivnosti u destinacijama. Osim toga, dostupne su i brojne korisne informacije o ponudama određene destinacije. Airbnb ima oko 1 012 000 jedinstvenih posjetitelja dnevno od kojih 57,7 % dolazi iz SAD-a, dok iz europskih zemalja dolazi njih 14%.³⁴

2. TripAdvisor

Slika 13. TripAdvisor - Početna stranica



Izvor: **TripAdvisor**, www.tripadvisor.com, (19.07.2017.)

TripAdvisor je web – aplikacija koja nudi širok spektar informacija iz različitih područja za sve one koji putuju ili namjeravaju putovati. Putnici na ovoj aplikaciji pronalaze informacije o hotelima, privatnom smještaju, restoranima, trgovinama i znamenitostima. Osim informacija, TripAdvisor u suradnji s ostalim aplikacijama poput Booking.com-a ili Hotels.com-a nudi mogućnost izravne rezervacije. TripAdvisor dnevno posjeti oko 1 662 000 jedinstvenih

³³ **O nama**, Airbnb, <https://hr.airbnb.com/about/about-us>, (19.07.2017.)

³⁴ **Airbnb – info**, Hypestat, <http://airbnb.com.hypestat.com/>, (19.07.2017.)

posjetitelja među kojima su dominantni korisnici iz SAD-a (56,9%), dok je posjetitelja iz Europe 14,8%.³⁵

1. Booking.com

Slika 14. Booking.com - Početna stranica



Izvor: **Booking.com**, www.booking.com, (20.07.2017.)

Booking.com osnovan je 1996. godine, a danas nudi preko 1 400 000 smještajnih jedinica u 226 zemalja svijeta. Na ovoj se web – aplikaciji prosječno bukira preko 1 200 000 noćenja dnevno, a aplikacija je dostupna na 43 svjetska jezika.³⁶

Osim smještaja, Booking.com nudi mogućnost rezervacije letova, automobila i obroka u restoranima.

Booking.com prosječno ima preko 3 183 000 jedinstvenih dnevnih posjetitelja, od kojih su na prvom mjestu korisnici iz SAD-a s 10,2%, a slijede ih Talijani s 7,7%, Britanci s 5,9%, Španjolci s 5,7% te Nijemci s 5,6%.³⁷

³⁵ **TripAdvisor – info**, Hypestat, <http://tripadvisor.com.hypestat.com/>, (20.07.2017.)

³⁶ **About Booking.com**, Booking.com, <https://www.booking.com/content/about-en-gb.html>, (20.07.2017.)

³⁷ **Booking.com – info**, Hypestat, <http://booking.com.hypestat.com/>, (20.07.2017.)

3.2. Kvalitativna analiza najvažnijih web aplikacija za posredovanje u turizmu

U ovom se potpoglavlju nalazi analiza karakteristika pet najznačajnijih svjetskih web – aplikacija za posredovanje u turizmu: Booking.com-a, TripAdvisor-a, Airbnb-a, Hotels.com-a i Expedije. Analiza je provedena na temelju četiri osnovne skupine kriterija:

1. **Mogućnosti razvrstavanja:** najniža cijena, broj zvjezdica, sadržaji, blizina, ocjene gostiju, raspon cijena, naziv hotela, vrsta smještaja, sadržaji za ljude s posebnim potrebama, pretraga isključivo smještajnih objekata prilagođenih za gluhoosobe.
2. **Informacije o smještaju:** sadržaji, slike smještajne jedinice, prikaz većeg broja soba, uvjeti korištenja, obližnje atrakcije, karta, lista popunjenosti, komentari s TripAdvisora, mogućnost dijeljenja sadržaja na društvenim mrežama.
3. **Proces rezervacije:** potvrda e-mailom, rezerviranje letova, paket aranžmani, najam automobila, program vjernosti, „last minute“ ponude, pohrana nedavnih pretraživanja, usporedba cijena, mobilna aplikacija.
4. **Pomoć pri rezervacijama:** česta pitanja, e-mail, telefon, razgovor uživo.

Analiza je provedena u obliku tablice u kojoj se nalaze navedeni kriteriji. Postupak je vrlo jednostavan: istraživanjem web – aplikacija nađeno je koje kriterije neka aplikacija zadovoljava a koje ne. Ako neki kriterij postoji na određenoj aplikaciji pisat će „DA“ a ako nije pisat će „NE“.

Tabela 1. Analiza karakteristika pet najznačajnijih svjetskih web – aplikacija za posredovanje u turizmu

| | Booking.com | TripAdvisor | Airbnb | Hotels.com | Expedia |
|------------------------------------|-------------|-------------|--------|------------|---------|
| 1. Mogućnosti razvrstavanja | | | | | |
| Najniža cijena | DA | DA | DA | DA | DA |
| Broj zvjezdica | DA | DA | DA | DA | DA |
| Sadržaji | DA | DA | DA | DA | DA |

| | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|
| Blizina | DA | DA | DA | DA | DA |
| Ocjene gostiju | DA | DA | DA | DA | DA |
| Raspon cijena | DA | DA | DA | DA | DA |
| Naziv hotela | DA | DA | DA | DA | DA |
| Vrsta smještaja | DA | DA | DA | DA | DA |
| Pretraga isključivo smještajnih objekata prilagođenih osobama s posebnim potrebama | DA | DA | DA | DA | DA |
| Pretraga isključivo smještajnih objekata prilagođenih gluhoonijemim osobama | NE | NE | NE | DA | DA |
| 2. Informacije o smještaju | | | | | |
| Sadržaji | DA | DA | DA | DA | DA |
| Slike smještajnih jedinica | DA | DA | DA | DA | DA |
| Prikaz većeg broja soba | DA | DA | DA | DA | DA |
| Uvjeti korištenja | DA | DA | DA | DA | DA |
| Obližnje atrakcije | DA | DA | DA | DA | DA |
| Karta | DA | DA | DA | DA | DA |
| Lista popunjenosti | DA | DA | DA | DA | DA |
| Komentari s TripAdvisor-a | NE | DA | NE | DA | DA |
| Mogućnost dijeljenja sadržaja na društvenim mrežama | NE | NE | DA | DA | NE |
| 3. Proces rezervacije | | | | | DA |
| Potvrda e-mailom | DA | DA | DA | DA | DA |
| Rezerviranje letova | NE | DA | NE | DA | DA |
| Paket aranžmani | NE | NE | NE | DA | DA |

| | | | | | |
|-----------------------------------|----|----|----|----|----|
| Najam automobila | NE | NE | NE | DA | DA |
| Program vjernosti | NE | NE | NE | DA | DA |
| „Last minute“ ponude | DA | DA | DA | DA | NE |
| Pohrana nedavnih pretraživanja | DA | DA | DA | DA | DA |
| Usporedba cijena | NE | DA | NE | DA | DA |
| Mobilna aplikacija | DA | DA | DA | DA | DA |
| 4. Pomoć pri rezervacijama | | | | | DA |
| Česta pitanja | DA | DA | DA | DA | DA |
| E-mail | DA | DA | DA | DA | DA |
| Telefon | DA | DA | DA | DA | DA |
| Razgovor uživo | NE | DA | NE | DA | NE |

Izvor: obrada autora

Prije nego se komentiraju rezultati analize, važno je obrazložiti svaku skupinu kriterija i njezinu važnost o ocjeni pojedine web aplikacije:

1. Mogućnosti razvrstavanja – web aplikacije s većim brojem različitih kriterija za razvrstavanje smještaja omogućuju korisniku da unaprijed odredi sve potrebne karakteristike koje bi smještajna jedinica trebala imati te se tako smanjuje vrijeme pretrage, a najpoželjniji oglasi su odmah dostupni na vrhu liste rezultata.
2. Informacije o smještaju – kako bi korisnik imao što bolju sliku o smještaju kojeg rezervira, nužno je da mu web – aplikacija pruži što veći broj informacija o smještajnom objektu. Primjerice, korisno je ponuditi korisniku što veći broj slika smještajnog objekta, ukazati na obližnje atrakcije, položaj smještajnog objekta te dati uvid u uvjete korištenja smještajnog objekta (npr. vrijeme dolaska i odlaska gosta).
3. Proces rezervacije – neke web – aplikacije pružaju mogućnost rezerviranja letova, najma automobila i paket aranžmana u kombinaciji s rezervacijom smještaja. Za korisnike koji često putuju, neke web aplikacije nude programe vjernosti kojima se nagrađuju korisnici koji često rezerviraju putem određene aplikacije. Vrlo korisna stavka koju pružaju neke aplikacije je usporedba cijena između različitih web – aplikacija čime se korisniku omogućava odabir najbolje opcije.
4. Pomoć pri rezervacijama – korisnici često nailaze na poteškoće ili se nedovoljno snalaze u procesu rezervacije smještaja. Ponekad se radi o jednostavnim stvarima

poput mijenjanja ili otkazivanja rezervacije, a odgovori na takva pitanja mogu se pronaći u rubrikama za često postavljena pitanja (eng. „FAQ“). Što se tiče složenijih pitanja, poput nekih specifičnih problema vezanih uz plaćanje većina aplikacija nudi pomoć preko e-maila i telefona, dok samo neke (u ovom slučaju Hotels.com i TripAdvisor) nude i mogućnost razgovora s njihovim agentima uživo preko interneta. Važno je napomenuti kako neke aplikacije određene mogućnosti ne nude za sve zemlje. Primjerice, Airbnb nudi telefonsku pomoć samo za određeni broj država, među koje ne spada Hrvatska.³⁸

Prema istraživanju prikazanom u ovoj tablici može se napraviti poredak ovih web – aplikacija prema mogućnostima koje nude. Na prvom mjestu nalazi se Hotels.com koji zadovoljava sve kriterije koji su obuhvaćeni ovim istraživanjem, na drugom je mjestu Expedia koja nije zadovoljila samo tri kriterija (mogućnost dijeljenja na društvenim mrežama, „last minute“ ponude, te razgovor uživo s agentima); na trećem se mjestu nalazi TripAdvisor koji nije zadovoljio pet kriterija (ponuda isključivo smještaja prilagođenih gluhoonijemim osobama, mogućnost dijeljenja sadržaja na društvenim mrežama, paket aranžmani, najam automobila i program vjernosti); dok posljednje mjesto dijele Booking.com i Airbnb koji imaju po devet nezadovoljenih kriterija. Airbnb ne zadovoljava sljedeće kriterije: pretraga isključivo smještajnih jedinica prilagođenih za gluhoonijeme osobe, komentari s TripAdvisora, rezerviranje letova, paket aranžmani, najam automobila, program vjernosti, usporedba cijena, telefon te razgovor uživo. Booking.com ne zadovoljava slične kriterije, s razlikom da Booking.com ne omogućuje dijeljenje sadržaja na društvenim mrežama te omogućuje telefonski razgovor sa svojim agentima.

Naposljetku se dolazi do pitanja provizije odnosno naplate usluga online posredništva. Neke web – aplikacije svoje usluge nude besplatno, druge uzimaju određenu proviziju dok treće naplaćuju fiksnu članarinu. Expedia i Hotels.com naplaćuju fiksnu proviziju u iznosu 25% ukupne rezervacije. Provizija se naplaćuje od iznajmljivača.³⁹ Provizija često nije fiksna, primjerice kod Airbnb-a ona za iznajmljivača iznosi između 3% i 5% od ukupnog iznosa rezervacije. Zanimljivo je da Airbnb proviziju uzima i od gosta i to u iznosu između 5% i 15%.⁴⁰ Sličan je slučaj i kod TripAdvisora koji iznajmljivaču naplaćuje fiksnu proviziju u

³⁸ **All about Airbnb**, Airbnb, <http://all-about-airbnb.com/post/138799279996/airbnb-support-resources-local-phone-numbers-and-email#phone-numbers>, (24.07.2017.)

³⁹ **Commissions that OTA take when you book travel accommodation**, RoomPlex, <https://www.roomplex.com/blog/commissions-that-ota-take-when-you-book-travel-accommodation/> (24.07.2017.)

⁴⁰ **Uvjeti i pravila**, Airbnb, <https://hr.airbnb.com/help/article/1857/what-are-airbnb-service-fees>, (24.07.2017.)

iznosu od 3% od ukupne rezervacije, dok korisniku naplaćuje proviziju u rasponu između 8% i 14,5%, ovisno o ukupnom iznosu rezervacije.⁴¹ Za razliku od njih, Booking.com naplaćuje fiksnu proviziju u iznosu od 15% od ukupne rezervacije. Proviziju plaća isključivo iznajmljivač putem mjesečne uplatnice. Ipak, provizija koju iznajmljivač plaća Booking.com-u ne mora biti fiksna. Booking.com nudi mogućnosti da iznajmljivač plati veću proviziju a u skladu s tim bude nagrađen time što će njegov oglas biti kvalitetnije pozicioniran kod rezultata pretraživanja.⁴²

Iako je provizija kod Booking.com – a za iznajmljivača znatno veća nego na ostalim aplikacijama, zbog velike vjerojatnosti da će se smještajne jedinice popuniti putem Booking.coma – većini iznajmljivača nije problem izdvojiti taj iznos.

3.3. Zaključna razmišljanja nakon analize vodećih web – aplikacija za turističko posredovanje

Od najboljih web – aplikacija za posredovanje u turizmu očekuje se realan prikaz smještajnog objekta i svih mogućnosti koje on nudi. Isto se tako očekuje mogućnost jednostavnog pretraživanja i pronalazjenja smještajnog objekta željenih karakteristika. Idealna web – aplikacija trebala bi ponuditi širok opseg informacija o smještajnom objektu, grupiranih na jednostavan i logičan način.

Hotels.com najbolja je web – aplikacija prema rezultatima ove analize. Ova aplikacija pruža ogroman broj mogućnosti razvrstavanja smještaja prema traženim kriterijima, što korisniku omogućuje brz i jednostavan pronalazak željenog tipa smještaja. Putem ove aplikacije moguće je rezervirati let avionom ili paket aranžman a dostupna je i mogućnost razgovora uživo s djelatnicima Hotels.com-a. Nedostatak ove web – aplikacije može se naći u nešto višoj proviziji koju plaća iznajmljivač, zbog čega su i cijene smještajnih objekata često veće nego na ostalim aplikacijama. Expedia je vrlo blizu Hotels.com-a, s obzirom na to da imaju jednaku proviziju za iznajmljivače i slične tehničke mogućnosti. TripAdvisor, Airbnb i Booking.com unatoč svojoj velikoj popularnosti ne nude neke opcije koje su korisnicima od velike koristi. Ipak, spomenute aplikacije imaju nešto niže provizije i nude korisnicima mnogo veći izbor smještajnih jedinica.

⁴¹ What is guest booking fee?, TripAdvisor, <https://rentalsupport.tripadvisor.com/articles/FAQ/noc-What-is-the-booking-fee>, (24.07.2017.)

⁴² What is the „Preferred programme“, Booking.com, <https://partnerhelp.booking.com/hc/en-gb/articles/213301825-What-is-the-Preferred-programme->, (24.07.2017.)

Na kraju se iz perspektive iznajmljivača može zaključiti kako je dobro biti prisutan na što većem broju aplikacija za iznajmljivanje jer se time povećavaju izgledi za dobru popunjenost smještajnih jedinica.

4. ANALIZA „CLOUD“ APLIKACIJE ZA OPTIMIZACIJU POSLOVANJA PRIVATNIH IZNAJMLJIVAČA

Kako je već spomenuto u prethodnom poglavlju, za iznajmljivača privatnog smještaja korisno je svoje oglase postaviti na što veći broj web – aplikacija za iznajmljivanje. Tako njegov oglas postaje vidljiv većem broju ljudi a time se povećavaju šanse za bolju popunjenost. Ipak, proporcionalno s oglašavanjem na većem broju aplikacija raste i broj zadaća koje iznajmljivač na tim aplikacijama mora izvršiti, a time i vrijeme koje na njih potroši. Konkretno, radi se o vremenu potrošenom na izradu korisničkih računa na različitim aplikacijama, zatim na izradu oglasa, postavljanje fotografija, kalendara i svih ostalih stavki koje su potrebne prilikom oglašavanja smještajne jedinice na internetu. Osim što to iznajmljivaču oduzima dosta vremena, postoji i opasnost od spomenutog „overbooking-a“ odnosno situacije kada više korisnika rezervira istu smještajnu jedinicu za isti vremenski period zato što iznajmljivač iz nekog razloga nije stigao na svim aplikacijama koje koristi onemogućiti da se već rezervirani termin ponovo rezervira. Tako prisutnost oglasa na mnoštvu web – aplikacija postaje otežavajuća okolnost za iznajmljivača te dolazi do nedostatka organizacije i preglednosti ukupnog stanja vezanog uz oglašavani smještajni objekt. Primjerice, svaku promjenu u rezervacijama, cijenama ili neku drugu iznajmljivač mora posebno uvesti na svaku od aplikacija kojima se koristi.

Rješenje za spomenutu problematiku došlo je razvojem software-a koji među ostalim, omogućavaju sinkronizaciju kalendara svih aplikacija na kojima je oglas postavljen. Na taj se način ažurira raspoloživost smještajne jedinice na svim oglašivačkim kanalima. Na isti se način mogu ažurirati cijene i svi ostali potrebni elementi. Takvi software-i često omogućuju integraciju cjelokupnog poslovanja iznajmljivača vođenjem evidencije o gostima, računima, kalendarskom rasporedu, stanju smještajnih jedinica te različitim statistikama vezanim uz popunjenost i prihode.

Osnovne karakteristike, funkcije i prednosti takvog software-a bit će opisane na primjeru aplikacije „Rentlio“.

4.1. Osnovne karakteristike i prednosti „Rentlio“ aplikacije

Rentlio je hrvatski proizvod kreiran u gradu Zadru od strane Marka Mišulića i njegovih suradnika. Prva verzija Rentlio aplikacije izašla je na tržište u listopadu 2014. godine, a njena komercijalna inačica u ožujku 2015. godine. U prvih godinu dana postojanja Rentlio je postigao preko 2000 smještajnih jedinica u svojoj bazi. Zanimljivo je kako su svi korisnici iz prve godine svoju pretplatu produžili i na drugu godinu. Razlog tomu valja tražiti u činjenici da je Rentlio uspio ujediniti cjelokupno poslovanje vezano uz obiteljski smještaj u jedinstveni online sustav i tako uvelike olakšao svakodnevno poslovanje privatnih iznajmljivača. Osnovne privlačne snage Rentlija su jednostavnost, korisnost i prilagođenost uvjetima domaćeg tržišta. Iako je Rentlio hrvatski proizvod prilagođen uvjetima domaćeg tržišta, već u drugoj godini postojanja (2016.) on se koristio u još šest europskih zemalja.⁴³

Prije nego se krene u analizu aplikacije, navesti ćemo opis i definiciju od strane njezinih kreatora: „Rentlio je cloud aplikacija za iznajmljivače soba i apartmana, hostele i male hotele. Channel manager sinkronizacija kalendara i cijena s Booking.com, Expedia, Airbnb i još puno drugih kanala, eVisitor foto – prijava, izdavanje računa, statistika, profili gostiju...“⁴⁴

Ovim definicijom i opisom prikazan je samo dio mogućnosti koje Rentlio nudi, a za potpunu sliku ove aplikacije potrebno je navesti sve funkcije ove aplikacije.

Slika 15. Rentlio - Početna stranica



Izvor: **Rentlio**, www.rentlio.io, (28.07.2017.)

⁴³ RIHELJ, G.: **Rentlio – alat koji bi svaki ozbiljan iznajmljivač trebao koristiti**, „hrturizam.hr“, <http://hrturizam.hr/rentlio-autopilot-za-iznajmljivace/>, (28.07.2017.)

⁴⁴ **Prednosti**, Rentlio, <https://rentlio.io/#prednosti>, (28.07.2017.)

Rentlio svojim korisnicima nudi sljedeće mogućnosti:⁴⁵

1. **Channel manager** – Onemogućava preklapanje rezervacija. Rezervacije ostvarene na različitim aplikacijama bilježe se u Rentliju koji potom ažurira raspoloživost smještajnih jedinica na ostalim povezanim kanalima.
2. **E – mail predlošci** – Omogućuju slanje automatiziranih i personaliziranih e-mail poruka gostima. Primjerice, korisnik može namjestiti da se svakom gostu nekoliko dana prije dolaska pošalje automatska poruka s informacijama o parkirnim mjestima ili poruka koja mu tijekom boravka nudi preporuku o mjestima za izlaske ili restoranima.
3. **eVisitor foto – prijava** – Umjesto ručnog unosa velikog broja podataka o gostu u sustav eVisitor, pomoću ove mogućnosti dovoljno je usmjeriti kameru mobitela prema osobnom dokumentu gosta nakon čega se svi podaci automatski učitavaju u sustav za prijavu.
4. **Rentlio booking engine** – Služi povezivanju vlastite web – stranice iznajmljivača na kojoj oglašava svoj objekt sa svim ostalim web – aplikacijama za iznajmljivanje. Gost rezervira svoj smještaj kao i na bilo kojem drugom kanalu, a rezervacija stiže u Rentlio i sinkronizira raspoloživost sa svim ostalim spojenim kanalima.
5. **Kalendar** – Predstavlja jedan jedinstveni kalendar na kojem su prikazane sve postojeće rezervacije (zauzeti i slobodni termini) bez obzira iz kojeg kanala te rezervacije stižu. Upravljanje cijenama i izdavanje računa moguće je obaviti direktno klikom putem kalendara.
6. **Evidencija gostiju** – Prikaz profila svakog gosta te vođenje statistike o gostima. Nudi se mogućnost kreiranja posebnih segmenata gostiju kojima se tada može pristupiti s posebnim ponudama u skladu s njihovim interesima i potrebama.
7. **Statistike** – Bilježe sve dostupne podatke vezane uz nečije poslovanje. Primjerice, prati se broj noćenja, prosječne cijene noćenja, prihodi itd. Ove su informacije iznajmljivaču korisne u budućim aktivnostima.
8. **Računi** – Pruža mogućnost kreiranja automatiziranih gotovinskih računa i računa za plaćanje unaprijed. Dodatna pogodnost je mogućnost prilagodbe računa vizualnom identitetu smještajnog objekta.
9. **Integracije** – Omogućava povezivanje Rentlio korisničkog računa sa sustavima poput eVisitor-a što pomaže dodatnoj automatizaciji poslovanja.

⁴⁵ Ibid

10. **Kokpit** – Nudi prikaz liste dolazaka i odlazaka gostiju te označava smještajne jedinice koje su spremne za čišćenje.

11. **Mobilna aplikacija** – Nudi sve mogućnosti kao i web – aplikacija gdje god da se korisnik nalazi. Mobilna aplikacija je dostupna za iOS i Android.

Svaka od navedenih funkcija bit će detaljnije opisana i testirana u sljedećem potpoglavlju.

4.2. Opis i analiza glavnih funkcija Rentlio aplikacije

U ovom potpoglavlju nalazi se praktični prikaz korištenja aplikacije Rentlio po njenim glavnim funkcijama. Za svaku od funkcija bit će provedena analiza osnovnih karakteristika i pogodnosti koje nudi.

4.2.1. Kalendar

Rentlio kalendar objedinjuje podatke o rezervacijama sa svih umreženih odnosno sinkroniziranih web – aplikacija za iznajmljivanje. To znači da se sve rezervacije primljene iz različitih kanala pravovremeno ažuriraju i daju cjelovit pregled rezervacijskog stanja neke smještajne jedinice. One rezervacije koje iznajmljivač obavi samostalno, odnosno bez posredstva web – aplikacija za iznajmljivanje, također se mogu unijeti u Rentlio kalendar koji zatim ažurira stanje rezervacija. Posebno je korisno to što se i takve „samostalne“ rezervacije zahvaljujući „Rentlio Channel manager-u“ automatski ažuriraju na svim umreženim web – aplikacijama što znači da je Rentliov kalendar s ostalim kalendarima umrežen u dva smjera čime se rizik od „overbookinga“ minimalizira.

Slika 16. Kalendar aplikacije Rentlio

The screenshot displays the Rentlio calendar interface. At the top, there are navigation controls for the year (2017) and month (Kolovoz). The main area shows a calendar grid with columns for days of the week (UT, SR, CE, PE, SU, NE, PO) and rows for different apartment types: MOJI APARTMANI, Dvosobni apartman, Cijena, Minimalni boravak, Soba Orgulje, Ap. Donat, Jednosobni apartman, Cijena, Minimalni boravak, Ap. Stošija, and Ap. Zoilo. A detailed view of a reservation is shown for the dates 22.08 - 27.08, indicating a confirmed reservation (Potvrđena) for 5 nights at a price of 60.00 EUR per night, with 2 children. The total cost for the stay is 300.00 EUR. The reservation is for Jonie Brian from the United Kingdom, with contact information provided. The interface also includes a sidebar with navigation icons and a bottom bar with buttons for 'Azuriraj', 'Račun', and 'Otkazi'.

Izvor: **Kalendar**, <https://rentli.io/app/reservations/calendar>, (29.07.2017.)

Na Slici 16. vidljivo je da je kalendar vrlo pregledan i jednostavan za korištenje. U okomitom stupcu s lijeve strane naznačene su smještane jedinice kojima iznajmljivač raspolaže. U gornjem retku naznačeni dani i datumi u mjesecu a ispod njih se nalaze tri vodoravne trake pomoću kojih se ažuriraju tri skupine podataka: raspoloživost, cijena i minimalni boravak. Raspoloživost se ažurira jednim potezom miša kojim se odredi neki raspon dana, nakon čega se unese broj smještajnih jedinica koje su raspoložive u tom periodu. Ako nijedna smještajna jedinica nije raspoloživa ili iznajmljivač ne želi u tom periodu iznajmljivati jednostavno se unese „0“. Podaci o raspoloživosti zatim se automatski ažuriraju na svim umreženim web – aplikacijama. Na isti se način ažuriraju i podaci o cijenama i minimalnom boravku. Postojeće rezervacije označene su na kalendaru različitim bojama i rasponom dana. Određena je rezervacija prikazana trakom u boji čija duljina određuje trajanje rezervacije, a tekst na traci označava ime i prezime gosta koji je obavio rezervaciju. Klikom na neku od rezervacija na kalendaru otvara se okvir s prikazom svih detalja vezanih uz rezervaciju: vrijeme boravka, broj noćenja, cijena noćenja, ukupna cijena, kontakt podaci gosta i napomene uz rezervaciju. Unutar tog okvira nude se i 3 mogućnosti: ažuriranje rezervacije, izdavanje računa i otkazivanje rezervacije. Prilikom ažuriranja rezervacije moguće je izmijeniti sve podatke vezane uz rezervaciju i tako voditi točnu i preglednu evidenciju.

4.2.2. Evidencija gostiju

Slika 17. Evidencija gostiju na Rentlio aplikaciji

| # | Gost | Kontakt | Plaćeno | Ugosti opet | Dojam o gostu | Akcije |
|---|--|---|-----------------------------|-------------|---|--------|
| 1 | Adan Disher, Norway 1 dolazaka, 4 noćenja | a.disher@gmail.com +30 37 593 8406 | 304,00 EUR 76,00 EUR p/n | Da Ne | iznimno pristojni i sve ok, ostavili poruku zahvale | |
| 2 | Alberta Bernhard, Belgium 1 dolazaka, 3 noćenja | a.bernhard@skynet.be +45 53 754 8178 | 180,00 EUR 60,00 EUR p/n | Da Ne | sve ok | |
| 3 | Alessandra Shepherd, United Kingdom 1 dolazaka, 4 noćenja | a.shepherd@yahoo.co.uk +45 66 589 6510 | 304,00 EUR 76,00 EUR p/n | Da Ne | | |
| 4 | Alonzo Heims, Hungary 2 dolazaka, 4 noćenja | a.heims@gmail.com +370 93 768 5859 | 260,00 EUR 65,00 EUR p/n | Da Ne | | |
| 5 | Anna Dorm, Slovenia 1 dolazaka, 2 noćenja | danna@gmail.com +34 57 04 2007 | 480,00 EUR 96,00 EUR p/n | Da Ne | | |

Izvor: **Gosti**, <https://rentl.io/app/guests>, (01.08.2017.)

Evidencija nudi prikaz svih gostiju koji su nekad rezervirali smještaj kod određenog iznajmljivača. Gosti na listi mogu biti poredani na osnovu pet kriterija: ime gosta, e-mail, ukupno dolazaka, ukupno noćenja i ukupno plaćenog iznosa. Na Slici 17. prikazana je evidencija gostiju i pet kategorija prema kojima se evidencija vodi: gost, kontakt, plaćeni iznos, ugosti opet (da ili ne) i dojam o gostu.

Za svakog gosta moguće je odabrati dali ga ugostiti opet ili ne te staviti određenu napomenu kako bi iznajmljivač uvijek znao o kojem se gostu radi i kakva su njegova iskustva s tom osobom. Klikom na gumb „olovke“ s desne strane moguće je ažurirati podatke o gostu te pratiti statistiku o njemu kao što to prikazuje Slika 18.

Slika 18. Ažuriranje podataka i statistike o gostu na Rentlio aplikaciji

The screenshot displays the 'Ažuriranje gosta' (Guest Update) interface in the Rentlio application. The interface is split into two main sections: 'Podaci o gostu' (Guest Data) and 'Statistika' (Statistics). The 'Podaci o gostu' section is currently active and contains a form with the following fields: 'IME I PREZIME' (Alberta Bernhard), 'EMAIL' (a.bernhard@skynet.be), 'TELEFON' (+45 53 754 8178), 'DRŽAVA PREBIVALIŠTA' (Kraljevina Belgija), 'DATUM ROĐENJA' (dd.mm.gggg), 'VRSTA ISPRAVE' (dropdown menu with '-- odaberite --'), 'BROJ ISPRAVE' (text input), 'SPOL' (radio buttons for M and F), 'MJESTO PREBIVALIŠTA' (text input), 'DRŽAVA ROĐENJA' (dropdown menu with '-- odaberite --'), 'DRŽAVLJANSTVO' (dropdown menu with '-- odaberite --'), 'ORGANIZACIJA DOLASKA' (dropdown menu with '-- odaberite --'), 'KATEGORIJA OBV. BP' (dropdown menu with '-- odaberite --'), and 'VRSTA USLUGE' (dropdown menu with '-- odaberite --'). A blue button labeled 'eVisitor podaci' is located to the right of the birth date field. The background shows a list of guests with names like Adan Disher, Alberta Bernhard, Alessandra Shepherd, Alonzo Heims, and Anna Dorm.

Izvor: Ažuriranje gosta, <https://rentl.io/app/guests>, (02.08.2017.)

4.2.3. Statistike

Ova funkcija je od iznimne koristi za iznajmljivače jer im omogućuje da na jednostavan i pregledan način prate učinke svoga poslovanje te ih uspoređuju s prethodnim razdobljima. Statistika se može pratiti na razini mjeseca i godine, a prate se sljedeći pokazatelji: broj prodanih noćenja, prihod, prosječna cijena noćenja i zemlje iz kojeg dolazi najveći broj gostiju. Na Slici 19. prikazano je sučelje na kojem se prate rezultati za 2017. godinu te se uspoređuju s prethodnom godinom.

Slika 19. Statistika na Rentlio aplikaciji



Izvor: **Statistika**, <https://rentl.io/app/stats>, (02.08.2017.)

Kako bi usporedba bila kvalitetnija, aplikacija daje i postotni izračun povećanja ili smanjenja određenih pokazatelja. Ispod tih rezultata nalazi se i njihov grafički prikaz.

4.2.4. Računi

Ova funkcija nudi mogućnost izdavanja računa ili ponude prema već postavljenim parametrima koji su potrebni za njihovo kreiranje. Slika 20. prikazuje kako te šablone izgledaju i na koji se način ispunjavaju.

Slika 20. Kreiranje računa na Rentlio aplikaciji

Moji Apartmani Kalelarga 5, 23000 Zadar
t: +385 01 999888
vlasnik@rentlio-demo.com, www.rentl.io

RAČUN (INVOICE) 1 - 2017 **KLIJENT (CLIENT):**

DATUM / VRIJEME (DATE / TIME): 21.08.2017 - 02:30
 DATUM ISPORUKE (DELIVERY DATE): 21.08.2017
 DATUM DOSPIJEĆA (DUE DATE): 21.08.2017
 NAČIN PLAĆANJA (PAYMENT TYPE): Gotovina

Ime i prezime
 Email
 Adresa
 PDV ID (OIB)

| OPIS USLUGE (ITEM DESCRIPTION) | KOL. (QTY.) | CIJENA (PRICE) | IZNOS (AMOUNT) | POPUST (DISCOUNT) | UKUPNO (TOTAL) |
|--------------------------------|-------------|----------------|----------------|-------------------|-----------------|
| | 1,00 | 0,00 EUR | 0,00 EUR | 0,00 % | 0,00 EUR |
| UKUPNO (TOTAL) | | | | | 0,00 EUR |

NAPOMENA (NOTICE)

Kalelarga 5, 23000 Zadar | t: +385 01 999888 | vlasnik@rentlio-demo.com, www.rentl.io

PRIPREMI **ZAKLJUČI**

Izvor: **Računi**, <https://rentl.io/app/invoices>, (04.08.2017.)

4.2.5. Integracije

Ova funkcija nudi mogućnost povezivanja podataka Rentlio aplikacije s tri različita sustava: MailChimp-om, iCal-om i e-Visitor-om.

Integracija s MailChimp-om omogućuje izvoz mail adresa gostiju iz Rentlija u već pripremljene liste na MailChimp-u. Integracija s iCal-om omogućuje sinkronizaciju podataka iz Rentlio kalendara s kalendarima ostalih aplikacija koje podržavaju ovaj format. Integracija sa sustavom e-Visitor omogućuje prijavu i odjavu gostiju izravno iz Rentlija. Zanimljivost ove integracije je „foto-prijava“ pomoću koje je dovoljno slikati neki osobni dokument gosta nakon čega se svi podaci automatski učitavaju u sustav e-Visitor.

4.2.6. Kokpit

Kokpit predstavlja središnje mjesto, odnosno bazu poslovanja u kojoj se nalazi skraćeni i pojednostavljeni prikaz osnovnih parametara poslovanja. Kao što se vidi na Slici 21. sučelje ove kategorije sastoji se od tri osnovne skupine podataka: kratke statistike, evidencije o rezervacijama i evidencije o dolascima, odlascima i boravku.

Slika 21. Kokpit Rentlio aplikacije



Izvor: **Kokpit**, <https://rentli.io/app/dashboard>, (05.08.2017.)

Kratka statistika odnosi se na podatke o postotku popunjenosti na dnevnoj, mjesečnoj i godišnjoj razini. Evidencija o rezervacijama nudi podatke o primljenim, modificiranim i otkazanim rezervacijama. Za svaku rezervaciju postoje podaci o imenu gosta, periodu boravka, cijeni boravka te oznaci smještajne jedinice u kojoj gost boravi. Također postoji

moгуćnost ažuriranja klikom na neku od rezervacija. Evidencija o dolascima, odlascima i boravku uvelike poboljšava preglednost i planiranje poslovanja. Iznajmljivač pomoću ove evidencije u svakom trenutku može provjeriti koliko gostiju dolazi i koliko ih odlazi na taj dan ili u narednim danima. Klikom na ime nekog gosta iz evidencije otvara se sućelje koje prikazuje podatke o gostu i statistiku o dolascima, noćenjima i potrošnji pojedinog gosta kroz dugi period.

4.3. Cijena i uvjeti korištenja Rentlio aplikacije

Cijena korištenja Rentlio aplikacije ovisi o broju smještajnih jedinica kojima iznajmljivač upravlja i o verziji koja mu je potrebna. Postoje dvije verzije korištenja Rentlio aplikacije: osnovna i napredna. Osnovna verzija nudi sve funkcije kao i napredna osim Channel manager-a.⁴⁶ S obzirom na to da se Channel manager može smatrati najvažnijom funkcijom Rentlija, može se zaključiti kako je osnovna verzija znatno manje korisna od napredne. Prikaz odnosa između funkcija osnovne i napredne verzije nalazi se u Tablici 2.

Tabela 2. Usporedba funkcija osnovne i napredne verzije Rentlio aplikacije

| FUNKCIJA | OSNOVNA VERZIJA | NAPREDNA VERZIJA |
|----------------------------|-----------------|------------------|
| Intuitivan kalendar | DA | DA |
| Email predlošci | DA | DA |
| Foto-prijava na eVisitor | DA | DA |
| Izdavanje računa | DA | DA |
| Fiskalizacija računa | DA | DA |
| Mobilna verzija aplikacije | DA | DA |
| Hijerarhija korisnika | DA | DA |
| Booking engine | DA | DA |
| Korisnička podrška | DA | DA |
| Statistika | DA | DA |
| Channel manager | NE | DA |

Izvor: obrada autora prema: Cijene, <https://rentl.io/#cijene>, (06.08.2017.)

⁴⁶ Cijene, Rentlio, <https://rentl.io/#cijene>, (06.08.2017.)

Korištenje Rentlio aplikacije naplaćuje se prema broju smještajnih jedinica kojima iznajmljivač na Rentliju upravlja. Ukupan trošak korištenja aplikacije jednak je umnošku cijene po smještajnoj jedinici i broju smještajnih jedinica. U Tablici 3. vidimo kako cijena po smještajnoj jedinici nije uvijek ista, odnosno kako varira ovisno o broju smještajnih jedinica kojima se na Rentliju upravlja.

Razlika u cijeni između osnovne i napredne verzije iznosi 100% , odnosno cijena napredne verzije Rentlio aplikacije po smještajnoj jedinici dvostruko je veća od osnovne verzije.

Tabela 3. Cijene korištenja Rentlio aplikacije

| Broj smještajnih jedinica | Mjesečna cijena pretplate po smještajnoj jedinici kod: | |
|---------------------------|--|------------------|
| | Osnovne verzije | Napredne verzije |
| 1 - 15 | 30,00 kn | 60,00 kn |
| 20 | 26,63 kn | 53,25 kn |
| 30 | 23,25 kn | 46,50 kn |
| 40 | 21,19 kn | 42,38 kn |
| 49 | 20,05 kn | 40,10 kn |
| 50 + | Prema dogovoru | Prema dogovoru |

Izvor: obrada autora prema: **Cijene**, <https://rentlio/#cijene>, (07.08.2017.)

Potrebno je naglasiti kako tablica prikazuje cijene po smještajnoj jedinici pri točnom broju jedinica koje su u tablici naznačene. Cijene variraju odnosno padaju sa svakim povećanjem broja smještajnih jedinica na Rentliju. Primjerice, jedinična cijena za dvadeset i prvu jedinicu bit će 26, 14 kn mjesečno a za dvadeset i drugu 25,70 kn mjesečno u osnovnoj verziji. Postotak pada cijena postaje sve manji s povećanjem broja smještajnih jedinica. Cijena po smještajnoj jedinici pri količini od pedeset i više jedinica kreira se dogovorom između korisnika i Rentlio tima koji korisniku šalje ponudu. Rentlio aplikacija može se koristiti bez ugovorne obveze i u vremenskom periodu u kojem je ona korisniku potrebna. Prije početka korištenja aplikacije, potencijalni korisnik ima mogućnost iskušati besplatnu probnu verziju aplikacije u trajanju od trideset dana.⁴⁷ Još jedna pogodnost korištenja aplikacije je i korisnička podrška dostupna putem „live chata“ odnosno razgovora uživo s Rentlio agentima.

⁴⁷ Ibid

5. ZAKLJUČAK

Internet je medij koji nudi najširi pristup informacijsko – komunikacijskoj tehnologiji, njegov je utjecaj na poslovanje svih subjekata poslovnog svijeta izuzetan, a tzv. web aplikacije danas pružaju neslućene poslovne mogućnosti.

Web aplikacije izvrsna su podloga za određene aktivnosti na internetu, primjerice za oglašavanje i iznajmljivanje smještajnih objekata, gdje je nužno konstantno ažuriranje podataka i komunikacija s korisnicima.

Web aplikacije za posredovanje u turizmu bilježe konstantne poraste u broju korisnika, čime polako ali sigurno preuzimaju ogromni dio tržišta turističkog posredništva.

Primarni razlog zbog kojeg postoje web – aplikacije za posredovanje u turizmu i zbog kojeg su toliko popularne među privatnim iznajmljivačima jest činjenica da putem njih iznajmljivači direktno stupaju u odnos s potencijalnim gostima nudeći im svoje kapacitete i usluge bez dodatnih posrednika. One su prilagođene korisnicima i relativno jednostavne za korištenje.

Prema broju dnevnih posjetitelja, pet najznačajnijih web – aplikacije za turističko posredovanje trenutno su: 1) Booking.com, 2) TripAdvisor, 3) Airbnb, 4) Hotels.com i 5) Expedia.

Web aplikacije se razlikuju u svojim mogućnostima i tarifama naplate a na kraju se iz perspektive iznajmljivača može zaključiti kako je dobro biti prisutan na što većem broju aplikacija za iznajmljivanje jer se time povećavaju izgledi za dobru popunjenost smještajnih jedinica.

Problemi kod iznajmljivača javljaju se zbog prisutnosti njihovih oglasa na velikom broju aplikacija, pa se javlja nepreglednost i preklapanje rezervacija – tzv. „overbooking“. Rješenje za navedenu problematiku su tzv. „Channel manager-i“ poput hrvatske aplikacije „Rentlio“ koja uz određenu naknadu eliminira većinu poteškoća vezanih uz organizaciju poslovanja privatnih iznajmljivača, čime olakšava i omogućava njihovo uspješno poslovanje.

SAŽETAK

Popularnost web aplikacija uvjetovana je neograničenim pristupom resursima u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta koristeći se nekim od internetskih preglednika. U današnje vrijeme od ključne je važnosti prilagoditi poslovanje novim kanalima i trendovima poslovanja, pogotovo kada se govori o uslužnim djelatnostima među koje spadaju i djelatnosti iz sektora turizma. Novi koncept u elektroničkom poslovanju nazvan „Računalstvo u oblaku“ predstavlja platformu na kojoj različiti dokumenti i aplikacije pristigli s različitih strana bivaju pohranjeni na posebnim internetskim poslužiteljima. Web aplikacije za posredovanje u turizmu pružaju širok raspon kriterija prema kojima iznajmljivači i potrošači mogu nuditi i tražiti svoj smještaj – primjerice: lokacija, cijena, broj kreveta, dodatni sadržaji itd. Pristup i snalaženje na takvim servisima maksimalno je olakšano i prilagođeno prosječnom korisniku računala, u cilju što veće digitalizacije i pojednostavljenja procesa rezerviranja različitih turističkih sadržaja. Web aplikacije za posredovanje u turizmu bilježe konstantne poraste u broju korisnika, čime polako ali sigurno preuzimaju ogromni dio tržišta turističkog posredništva. Istraživanjem je nađeno deset trenutno najpopularnijih web – aplikacija za iznajmljivanje: 1) Booking.com, 2) TripAdvisor, 3) Airbnb, 4) Hotels.com, 5) Expedia, 6) Kayak, 7) Travelzoo, 8) Priceline, 9) LonelyPlanet i 10) Orbitz. Analizom mogućnosti koje nude utvrđeno je kako je najpotpunija aplikacija „Hotels.com“ koja je zadovoljila sve kriterije analize. Za privatnog iznajmljivača važno je poznavati osnovne funkcije web – aplikacija za posredovanje u turizmu kako bi mogao uspješno oglašavati svoj smještaj. Također je važno biti prisutan na što većem broju takvih aplikacija kako bi se maksimizirale šanse za dobru popunjenost. Ipak, takav pristup dovodi do određenih poteškoća kao što su nedostatak organizacije i preglednosti te problem preklapanja rezervacija ili „overbooking“. Rješenje za spomenutu problematiku došlo je razvojem software-a koji među ostalim, omogućuje sinkronizaciju kalendara svih aplikacija na kojima je oglas postavljen. Na taj se način ažurira raspoloživost smještajne jedinice na svim oglašivačkim kanalima. Na isti se način mogu ažurirati cijene i svi ostali potrebni elementi. Primjer takvog software-a je Rentlio koji omogućuje integraciju cjelokupnog poslovanja iznajmljivača vođenjem evidencije o gostima, računima, kalendarskom rasporedu, stanju smještajnih jedinica te različitim statistikama vezanim uz popunjenost i prihode.

Ključne riječi: turizam, web – aplikacije, privatni iznajmljivači, Rentlio, kalendar rezervacija

SUMMARY

The application of electronic business on the example of software for managing small objects in tourism

The popularity of web – applications is conditioned by the unlimited access to resources at any time and from any place using one of the internet browsers. Nowadays it is important to adjust the management to new business trends and channels, especially when it comes to service activities among which are the services from the tourism sector. The new concept in e-business called „Cloud computing“ represents a platform on which different apps and documents from different sources are being saved on special Internet servers. Web – applications for intermediation in tourism offer a wide range of criteria by which the renters and customers can offer and find their accommodation – for example: location, price, number of beds, additional features etc. Access and managing on such applications are maximally facilitated and adjusted to average computer user, following the goal of maximum digitalization and simplification of the reservation process. Web – applications for intermediation in tourism are constantly increasing their number of users and are slowly but surely overtaking a huge part of the tourism intermediation market. The research has found ten today's most popular rental applications: 1) Booking.com, 2) TripAdvisor, 3) Airbnb, 4) Hotels.com, 5) Expedia, 6) Kayak, 7) Travelzoo, 8) Priceline, 9) LonelyPlanet and 10) Orbitz. By analyzing the possibilities they offer, it was found that „Hotels.com“ is the most complete application which has fulfilled all the criteria from the analysis. For the private renters it is important to know the basic functions of the web – applications for intermediation in tourism in order to successfully advertise their rental units. It is also very important for them to be present on as many applications as possible in order to maximize their chances of getting a successful apartment occupancy rate. However, such an approach leads to certain difficulties such as lack of organization and transparency and overbooking. The solution for those problems came with development of the software which enables the calendar - synchronization of all applications on which the rental unit is advertised. That way, the availability of the rental unit is updated on all of the advertising channels. The Rentlio application is an example of such software which enables the integration of the entire rental business by keeping records of the guests, invoices, calendar schedules and different statistics related to availability and revenues.

Keywords: tourism, web – applications, private renters, Rentlio, reservation calendar

LITERATURA

Knjige:

- BUHALIS, D.: **eTourism**, Pearson Education, Harlow, 2003.
- BIDGOLI, H.: **The Internet encyclopedia**, John Wiley & Sons, New Jersey, 2004.

Internet izvori:

- **informacijska i komunikacijska tehnologija**, Hrvatska enciklopedija, <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=27406>, (24.06.2017.)
- **Web application**, TechTerms, https://techterms.com/definition/web_application, (25.06.2017.)
- NATIONS, D.: **Improve your understanding of web applications**, Lifewire, <https://www.lifewire.com/what-is-a-web-application-3486637>, (26.06.2017.)
- **Hotel Booking Trends and Technologies of 2017**, Hospitality Technology, <https://hospitalitytech.com/hotel-booking-trends-and-technologies-2017>, (10.07.2017.)
- **ORBITZ WORLDWIDE, INC**, United States Securities and Exchange commission, Washington, D.C., 2014.
- **Orbitz.com – info**, HypeStat, <http://orbitz.com.hypestat.com/> (12.07.2017.)
- **About**, LonelyPlanet, <http://www.lonelyplanet.com/about/>, (13.07.2017.)
- **LonelyPlanet – info**, Hypestat, <http://lonelyplanet.co.uk.hypestat.com/>, (13.07.2017.)
- **Priceline.com**, Priceline Group, <http://www.pricelinegroup.com/priceline/>, (15.07.2017.)
- **Priceline.com – info**, Hypestat, <http://priceline.com.hypestat.com/>, (15.07.2017.)
- **Travelzoo Surpasses 7 Million Subscribers**, Travelzoo, <http://files.shareholder.com/downloads/TZOO/0x0x321483/79e98c78-45ff-45bf-b4bf-b7889621c2c9/321483.pdf>, (16.07.2017.)
- **Travelzoo – info**, Hypestat, <http://travelzoo.co.uk.hypestat.com/>, (16.07.2017.)
- KING, D.: **Kayak turns 2012 profit**, Travel Weekly, <http://www.travelweekly.com/Travel-News/Online-Travel/Kayak-turns-2012-profit>, (17.07.2017.)
- **Kayak – info**, Hypestat, <http://kayak.com.hypestat.com/>, (17.07.2017.)
- **Expedia – info**, Hypestat, <http://expedia.com.hypestat.com/>, (17.07.2017.)

- **Hotels.com – info**, Hypestat, <http://hotels.com.hypestat.com/>, (18.07.2017.)
- **O nama**, Airbnb, <https://hr.airbnb.com/about/about-us>, (19.07.2017.)
- **Airbnb – info**, Hypestat, <http://airbnb.com.hypestat.com/>, (19.07.2017.)
- **TripAdvisor – info**, Hypestat, <http://tripadvisor.com.hypestat.com/>, (20.07.2017.)
- **About Booking.com**, Booking.com, <https://www.booking.com/content/about.en-gb.html>, (20.07.2017.)
- **Booking.com – info**, Hypestat, <http://booking.com.hypestat.com/>, (20.07.2017.)
- **All about Airbnb**, Airbnb, <http://all-about-airbnb.com/post/138799279996/airbnb-support-resources-local-phone-numbers-and-email#phone-numbers>, (24.07.2017.)
- **Commissions that OTA take when you book travel accommodation**, RoomPlex, <https://www.roomplex.com/blog/commissions-that-ota-take-when-you-book-travel-accommodation/>, (24.07.2017.)
- **Uvjeti i pravila**, Airbnb, <https://hr.airbnb.com/help/article/1857/what-are-airbnb-service-fees>, (24.07.2017.)
- **What is guest booking fee?**, TripAdvisor, <https://rentalsupport.tripadvisor.com/articles/FAQ/noc-What-is-the-booking-fee>, (24.07.2017.)
- **What is the „Preferred programme“?**, Booking.com, <https://partnerhelp.booking.com/hc/en-gb/articles/213301825-What-is-the-Preferred-programme->, (24.07.2017.)
- **Prednosti**, Rentlio, <https://rentl.io/#prednosti>, (28.07.2017.)
- **Cijene**, Rentlio, <https://rentl.io/#cijene>, (05.08.2017.)

Institucionalne publikacije:

- **Priručnik za privatne iznajmljivače**, Turistička zajednica Splitsko-dalmatinske županije, Split, 2014.
- **Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu**, Ministarstvo Turizma RH, Zagreb, 2015.

Novinski članci na internetu:

- GUGIĆ, J.: **Tehnologija na svim razinama**, infoTrend,
<http://www.infotrend.hr/clanak/2009/4/tehnologija-na-svim-razinama-.29,688.html>,
(05.07.2017.)
- RIHELJ, G.: **Rentlio – alat koji bi svaki ozbiljan iznajmljivač trebao koristiti**,
„hrturizam.hr“, <http://hrturizam.hr/rentlio-autopilot-za-iznajmljivace/>, (28.07.2017.)

POPIS TABLICA

| | |
|--|----|
| Tabela 1. Analiza karakteristika pet najznačajnijih svjetskih web – aplikacija za posredovanje u turizmu | 25 |
| Tabela 2. Usporedba funkcija osnovne i napredne verzije Rentlio aplikacije | 38 |
| Tabela 3. Cijene korištenja Rentlio aplikacije..... | 39 |

POPIS ILUSTRACIJA

| | |
|---|----|
| Slika 1. Airbnb – kontrolna ploča domaćina..... | 10 |
| Slika 2. Airbnb potkategorija „Statistika“ | 11 |
| Slika 3. Airbnb potkategorija "Vaš oglas" | 12 |
| Slika 4. Airbnb kalendar..... | 13 |
| Slika 5. Orbitz.com - Početna stranica | 17 |
| Slika 6. LonelyPlanet - Početna stranica | 18 |
| Slika 7. Priceline.com - Hoteli | 19 |
| Slika 8. Travelzoo - Početna stranica | 19 |
| Slika 9. Kayak.com - Početna stranica | 20 |
| Slika 10. Expedia - Početna stranica | 21 |
| Slika 11. Hotels.com - Početna stranica | 22 |
| Slika 12. Airbnb - Početna stranica | 22 |
| Slika 13. TripAdvisor - Početna stranica | 23 |
| Slika 14. Booking.com - Početna stranica..... | 24 |
| Slika 15. Rentlio - Početna stranica | 31 |
| Slika 16. Kalendar aplikacije Rentlio..... | 33 |
| Slika 17. Evidencija gostiju na Rentlio aplikaciji | 34 |
| Slika 18. Ažuriranje podataka i statistike o gostu na Rentlio aplikaciji..... | 35 |
| Slika 19. Statistika na Rentlio aplikaciji | 36 |
| Slika 20. Kreiranje računa na Rentlio aplikaciji..... | 36 |
| Slika 21. Kokpit Rentlio aplikacije | 37 |

ŽIVOTOPIS

OSOBNJE INFORMACIJE

Toni Vukušić

 Ivana Gundulića 3E, Zadar, Hrvatska

 091 123 7099

 toni.vukusic@outlook.com

Spol Muško | Datum rođenja 03/11/1995 | Državljanstvo Hrvatsko

RADNO ISKUSTVO

15/06/2013 - 1/9/2013

Konobar

15/06/2014 – 1/9/2014

11/07/2015 – 15/09/2015

Restaurant Venezia, Omiš

10/07/2016 – 15/09/2016

01/07/2017 – 25/08/2017

- Rad u šanku
- Vanjsko konobarenje
- Kontakt i komunikacija s gostima
- Vršenje nabave

OBRAZOVANJE I

OSPOSOBLJAVANJE

2011-2014

Srednja stručna sprema

Srednja škola Jure Kaštelana – opća gimnazija, Omiš

- široko opće obrazovanje
- Sklonost interdisciplinarnosti
- Mogućnost olakšanog učenja i rješavanja problema

2014 – danas

Student Kulture i turizma na Odjelu za turizam i komunikacijske znanosti Sveučilišta u Zadru

- Stručna praksa u turističkoj agenciji „Wings Travel“ u Omišu

OSOBNJE VJEŠTINE

Materinski jezik Hrvatski

| Ostali jezici | RAZUMIJEVANJE | | GOVOR | | PISANJE |
|---------------|---------------|---------|---------------------|--------------------|---------|
| | Slušanje | Čitanje | Govorna interakcija | Govorna produkcija | |
| Engleski | C2 | C1 | C1 | C1 | C1 |
| Njemački | C1 | C1 | C1 | C1 | C1 |

Digitalna kompetencija

- MS OFFICE (word, power point, excel)

Komunikacijske vještine

- Vještine interne komunikacije u svrhu postizanja dogovora i suglasja te komunikacije sa vanjskom okolinom stečene tijekom rada na mjestu tajnika organizacije mladih.

Vozačka dozvola B