

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**UMETNA INTELIGENCA KOT POMOČ SREDNJEMU
MANAGEMENTU V HOTELIRSTVU**

Ljubljana, februar 2022

BIANCA ŽITNIK

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Bianca Žitnik, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Umetna inteligenca kot pomoč srednjemu managementu v hotelirstvu, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem red. prof. dr. Tomažem Čaterjem

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbel/-a, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne 3. februar 2022

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 TEHNOLOGIJA UMETNE INTELIGENCE.....	3
1.1 Opredelitev tehnologije umetne inteligence	3
1.1.1 Zgodovina.....	4
1.1.2 Delitev	5
1.1.3 Zakaj je tehnologija umetne inteligence pomembna?	6
1.1.4 Umetna inteligenca in splošna uredba o varstvu podatkov ter evropski pristopi k tehnologiji umetne inteligence.....	7
1.1.5 Prihodnost tehnologije umetne inteligence.....	7
1.1.6 Negativne strani tehnologije umetne inteligence.....	8
1.2 Tehnologija umetne inteligence in management.....	9
1.2.1 Management in njegove naloge	9
1.2.2 Tehnologija umetne inteligence za management.....	10
1.2.3 Tehnologija umetne inteligence in odločanje	10
2 TEHNOLOGIJA UMETNE INTELIGENCE V HOTELIRSTVU	11
2.1 Opredelitev hotelske panoge.....	11
2.2 Opredelitev tehnologije umetne inteligence v hotelirstvu.....	12
2.3 Tehnologija umetne inteligence v hotelirstvu po oddelkih	16
2.3.1 Recepcija	18
2.3.1.1 <i>Dela in naloge vodja recepcije.....</i>	<i>19</i>
2.3.1.2 <i>Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku recepcije</i>	<i>19</i>
2.3.1.3 <i>Kako je obstoječa tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji recepcije?.....</i>	<i>23</i>
2.3.2 Oddelek gospodinjstva	24
2.3.2.1 <i>Dela in naloge vodja gospodinjstva</i>	<i>24</i>
2.3.2.2 <i>Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku gospodinjstva.....</i>	<i>25</i>
2.3.2.3 <i>Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji oddelka gospodinjstva?.....</i>	<i>27</i>
2.3.3 Oddelek F&B.....	29
2.3.3.1 <i>Dela in naloge vodja kuhinje in strežbe</i>	<i>29</i>
2.3.3.2 <i>Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku F&B.....</i>	<i>30</i>
2.3.3.3 <i>Kako je tehnologija umetne intelicence v pomoč vodjem F&B?.....</i>	<i>31</i>
2.3.4 Oddelek računovodstva	31

2.3.4.1	<i>Dela in naloge vodja računovodstva.....</i>	32
2.3.4.2	<i>Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku računovodstva.....</i>	32
2.3.4.3	<i>Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji računovodstva? 33</i>	33
2.3.5	Oddelek trženja in prodaje	33
2.3.5.1	<i>Dela in naloge vodja trženja in prodaje.....</i>	33
2.3.5.2	<i>Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku trženja in prodaje....</i>	33
2.3.5.3	<i>Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji oddelka za trženje in prodajo?</i>	35
2.3.6	Oddelek kadrovske službe.....	36
2.3.6.1	<i>Delo in naloge vodja kadrovskega oddelka</i>	36
2.3.6.2	<i>Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku kadrovske službe</i>	36
2.3.6.3	<i>Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji kadrovske službe?</i>	37
3	PREDSTAVITEV HOTELA BOHINJ	37
4	KVALITATIVNA RAZISKAVA TEHNOLOGIJE UMETNE INTELIGENCE V IZBRANEM HOTELU.....	41
4.1	Namen in cilj kvalitativne raziskave.....	41
4.2	Izbira metode kvalitativne raziskave.....	41
4.3	Analiza stanja in praktična priporočila	42
4.3.1	Oddelek gospodinjstva	42
4.3.2	Oddelek strežbe	44
4.3.3	Oddelek wellness.....	45
4.3.4	Oddelek trženja in prodaje	46
4.3.5	Recepcija	48
4.3.6	Oddelek gostinstva	50
4.4	Primerjava uporabe tehnologije umetne inteligence Hotela Bohinj s primerjalnim hotelom	51
	SKLEP.....	54
	LITERATURA IN VIRI.....	55
	PRILOGE	68

KAZALO TABEL

Tabela 1: Intervjuvanci in njihove vloge v Hotelu Bohinj.....	42
Tabela 2: Primerjava uporabe tehnologije umetne inteligence v Hotelu Bohinj in hotelu Bever Lodge	53

KAZALO SLIK

Slika 1: Povezava umetne inteligence, strojnega in globokega učenja	5
Slika 2: Primeri tehnologije umetne inteligence.....	6
Slika 3: Mednarodni turizem in COVID-19	12
Slika 4: Štirje načini storitev, ki temeljijo na tehnologiji umetne inteligence.....	13
Slika 5: Tipična hotelska organizacija po oddelkih.....	15
Slika 6: Ključne sestavine uspešnega managementa.....	16
Slika 7: Potovalni cikel gosta	17
Slika 8: Sodelovanje recepcije z ostalimi oddelki v hotelu	18
Slika 9: Sistem za upravljanje in nadzor SCADA.....	22
Slika 10: Robot za razkuževanje	27
Slika 11: Sodobni sistem hotelskega gospodinjstva	28
Slika 12: Rezervacijski sistem miz.....	30
Slika 13: Hotelska soba v Hotelu Bohinj.....	38
Slika 14: Zunanost Hotela Bohinj	39
Slika 15: Organigram Hotela Bohinj	40

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Vprašalnik za izvedbo delno strukturiranih poglobljenih intervjujev.....	1
Priloga 2: Izvedeni delno strukturiran intervju – gospodinjstvo	2
Priloga 3: Izvedeni delno strukturiran intervju – strežba	6
Priloga 4: Izvedeni delno strukturiran intervju – wellness	10
Priloga 5: Izvedeni delno strukturiran intervju – trženje in prodaja.....	14
Priloga 6: Izvedeni delno strukturiran intervju – recepcija	17
Priloga 7: Izvedeni delno strukturiran intervju – gostinstvo	20

SEZNAM KRATIC

angl. – angleško

CRM – (angl. customer relationship management); sistem za vodenje odnosov s strankami

F&B – (angl. food and beverage); hrana in pijača

GDPR – (angl. general data protection regulation); splošna uredba o varstvu podatkov
nem. - nemško

QR – (angl. quick response code); koda hitrega odziva

UI – umetna inteligenca

UV-C – (angl. ultraviolet); ultravijolični žarki

SCADA – (angl. supervisory control and data acquisition); spletni nadzorni sistem

TÜV – (nem. Technischer Überwachungsverein); Združenje za tehnično spremljanje

UVOD

Tehnologija umetne inteligence (v nadaljevanju tehnologija UI), ki kot tema raziskovanja sega v leto 1936, je zaradi nenehnega razvoja tehnologij, večanja moči računalnikov, zniževanja stroškov itd. čedalje bolj pomembna tema voditeljev podjetij vseh panog. V magistrski nalogi je opisana tehnologija UI in tehnologija UI v izbranem hotelu - Hotelu Bohinj. Predstavljena je problematika, namen in cilji magistrske naloge, raziskovalni vprašanji in uporabljene metode ter omejitve.

Harari (2015, st. 441) pravi: »Planet Zemlja je pred 100.000 leti naseljevalo vsaj šest človeku sorodnih vrst. Bile so nepomembne živali, ki na planetu niso imele nič večjega vpliva kot gorile ali meduze. Danes je na Zemlji le še ena človeška vrsta. Mi. Homo sapiens. Naš vpliv na Zemljo pa je tako silen, da znanstveniki razmišljajo, da bi to dobo poimenovali kar antropocen. Postali smo vladarji sveta.«

»Vlak napredka na začetku 21. stoletja spet speljuje – in to bo verjetno zadnji vlak, ki bo kdaj odpeljal s postaje Homo sapiens. Kdor ga bo zamudil, ne bo nikoli dobil druge priložnosti. Če si hočete zagotoviti sedež na njem, morate razumeti tehnologijo 21. stoletja, zlasti gonilno silo biotehnologije in računalniških algoritmov,« s temi besedami Harari opisuje trenutno stanje človeške vrste (Harari, 2017, str. 273).

Količina podatkov, ki jih dnevno ustvarjamo ljudje in stroji, daleč presega sposobnosti človeškega uma, da jih zazna, obdela in na podlagi tega sprejme odločitve. Vse več podjetij, kot so Google, Apple, Amazon ipd. vlaga v UI. Trend UI v podjetjih pa ne vpliva le na tehnološka podjetja, pač pa tudi na turizem in s tem na hotelirstvo.

Zaradi nenehnih tehnoloških izboljšav, hkratnem večanju moči računalnika in zniževanju stroškov ter pojavu velikih podatkovnih baz, je tehnologija UI postala pomembna tema vodstev podjetij v vseh panogah (Hamm, 2019, str. 1). Razumevanje kako človek razmišlja, dojema, napoveduje, kateri možganski procesi sodelujejo/zaostajajo ter prenos le tega v inteligen sistem - je UI (Hey & Papay, 2015, str. 325). UI je znanost, ki s svojimi dosežki omogoča razvoj (umetnih) inteligentnih sistemov, ki se inteligentno obnašajo v kompleksnih situacijah (Kononenko & Šikonja, 2010, str. 24). Vozila brez voznika; igre, kjer zmaguje UI itd. spreminjajo naše zasebno življenje. Če pa k temu dodamo še hitro in natančno upravljanje s podatki, klepetalne robote, UI namesto zaposlenih za rutinsko administrativno delo itd. pa vidimo, da spreminja tudi poslovno življenje. Obstoječe in potencialne aplikacije UI navdušujejo managersko razmišljanje, ki v tem vidi priložnosti, da bo UI zagotovila hitrejšo napredovanje in boljše poslovne rezultate podjetja (Paknad, brez datuma).

Gospodarska dejavnost, ki temelji na potovanjih ljudi za oddih, razvedrilo ali poslovno dejavnost, je turizem. Želja po zadovoljevanju osebnih potreb po oddihu in razvajanju, se je uradno začela pisati v 18. stoletju. V letu 2019 pa se je število, ki prikazuje prihode turistov na globalni ravni, gibalo okrog 1,5 milijarde (Statista, 2020). Že samo naveden podatek

pove, da gre za veliko panogo. Zaradi velike konkurence težijo ponudniki k zmanjševanju stroškov ob hkratnem dvigu ponudbe.

Namen magistrskega dela je pomagati srednjemu managementu v hotelirstvu pri možnostih uporabe tehnologije UI. Podrobna analiza ter raziskava uporabe tehnologije UI v panogi bo prispevala k večji uspešnosti in učinkovitosti srednjega managementa pri planiranju, vodenju, organiziranju in kontroliranju.

Glavna cilja magistrskega dela sta preučiti orodja tehnologije UI, kot pomoč srednjemu managementu v hotelirstvu in podati priporočila za praktično uporabo le-te v obravnavanem hotelu. Cilja sta razdeljena v naslednje podcilje:

- raziskati trende uporabe,
- analizirati priložnosti in omejitve,
- analizirati obstoječe stanje uporabe tehnologije UI v obravnavanem hotelu in
- učinkovito uporabiti ugotovitve analiz pri izdelavi priporočila za uporabo tehnologije UI srednjemu managementu v hotelirstvu.

Med pisanjem magistrskega dela sem sledila naslednjima raziskovalnima vprašanjema:

- Katere možnosti uporabe tehnologije UI se pojavljajo v hotelirstvu?
- Kako lahko uporaba tehnologije UI pomaga srednjemu managementu pri planiranju, organiziranju, vodenju in kontroliranju procesov?

Za doseg zastavljenih ciljev so v magistrskem delu uporabljene naslednje metode: deskripcija, kompilacija, analiza, sinteza in komparativna metoda. Za opis trenutnega stanja obravnavanega področja je v prvem, teoretičnem delu, uporabljena deskripcija. Za povzemanje literature, virov in misli avtorjev, je uporabljena metoda kompilacije. V drugem, empiričnem delu, je uporabljena metoda analize podatkov ter sinteza glavnih ugotovitev. Za primerjavo različnih podatkov, kronološko primerjavo podatkov istih enot proučevanja ali primerjavo podatkov različnih enot v istem časovnem obdobju, je uporabljena komparativna metoda.

V magistrskem delu so uporabljeni sekundarni in primarni podatki. V začetni fazi so pridobljeni sekundarni podatki, s katerimi je zasnovan teoretični okvir. Ti podatki so pridobljeni iz literature in virov, ki so dostopni v knjižnicah (bibliografski sistem Cobiss) in na svetovnem spletu (Google brskalnik). Med sekundarne vire sodijo tudi podatki uradnih institucij, kot so Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve, Statistični urad Republike Slovenije, Statista in vsi ostali viri, ki so vezani na UI ter hotelirstvo. V sami nalogi so uporabljeni tudi primarni podatki, zlasti interna dokumentacija izbranega hotela, različne baze podatkov ter druge obstoječe evidence. Primarne narave so tudi podatki, pridobljeni na podlagi delno strukturiranih intervjujev s srednjim managementom v izbranem hotelu.

V času pisanja magistrske naloge sem se srečevala z nekaterimi omejitvami. Kot omejitev bi izpostavila sovpadanje širjenja bolezni COVID-19 in mojega raziskovalnega dela. Turizem je v času različnih ukrepov za zajezitev širjenja bolezni COVID-19, ena od najbolj prizadetih gospodarskih panog. Veliko ponudnikov različnih turističnih storitev ni le občasno, v času popolnega zaprtja, pač pa zaradi izpada prihodkov, za vedno zaprlo vrata. Tisti, ki so izkoristili čas med dvema valoma porasta števila obolelih, za opravljanje svoje dejavnosti, pa so se za slehernega gosta maksimalno borili in potrudili in so zato zavrnilo sodelovanje v moji študiji. V sodelovanje je pristalo vodstvo Hotela Bohinj. Ker je to sodoben, pred kratkim odprt hotel, je temu primerno tudi tehnološko opremljen in priporočil za uvedbo ali izboljšanje ni bilo veliko. Za večjo uspešnost študije, bi bilo potrebno v raziskavo vključiti različno velike in različno tehnološko opremljene hotele.

Naslednja omejitev se nanaša na samo tehnologijo UI. Ta se zaradi hitrega napredka na področju, ki je posledica vedno zmogljivejših in hkrati vedno cenejših procesnih enot, izredno hitro izboljšuje in nadgrajuje. Trenuten trend oz. uporabljena oblika kmalu postane zastarela. Na hiter razvoj vpliva tudi vedno pogostejše uvajanje v poslovne procese, ne le iz ekonomskih, pač pa tudi zaradi razlogov, ki jih narekuje svetovna zdravstvena situacija od pojava bolezni COVID-19.

1 TEHNOLOGIJA UMETNE INTELIGENCE

Ker se besedna zveza UI uporablja tako v strokovni literaturi, kot tudi v vsakodnevnih novicah, je v prvem delu poglavja opredeljen pojem tehnologije UI ter predstavljena povezava med tehnologijo UI in managementom. Sledi predstavitev Splošne uredbe o varstvu podatkov (angl. general data protection regulation, v nadaljevanju GDPR) in njen vpliv na delovanje in razvoj tehnologije UI v Evropi. Drugi del poglavja pa zajema dosedanja spoznanja o tehnologiji UI in njeni vlogi pri opravljanju temeljnih funkcij managementa.

1.1 Opredelitev tehnologije umetne inteligence

Izraz tehnologija UI že kar nekaj časa predstavlja eno glavnih tem, tako v strokovnih krogih ter med laično populacijo, kot tudi v politiki. Je aktualna tema, kjer se prepletajo različna človekova čustva, kot so navdušenje, pričakovanje in upanje, s strahovi ter zavračanjem. Kaj torej pomeni besedna zveza UI? Slovar slovenskega knjižnega jezika pravi, da je inteligenca nadarjenost za umske dejavnosti (ISJFR ZRC SAZU, 2020a). Nemški psiholog Stern, rojen leta 1871, eden od pionirjev raziskav inteligence pravi, da je inteligenca sposobnost individuuma, da zavestno pripravi svoj um na nove zahteve; je splošna duševna prilagoditev na nove naloge in pogoje življenja (Dengel, Socher, Andera & Ogolla, 2019). Gould pa za inteligenco pravi, da je to sposobnost učinkovitega reševanja problemov na kreativen način, ki ni vnaprej programiran (Dobrišek, 2013, str. 22). Inteligentno obnašanje vključuje zaznavanje okolja, delovanje v zahtevnih okoljih, učenje in razumevanje iz primerov, sklepanje za reševanje problemov, pridobivanje skritega znanja s sklepanjem, uporabo

znanja v novih okoliščinah, komunikacijo z drugimi in razumevanje jezika in kreativnost, izvirnost, radovednost itd. (Dobrišek, 2013, str. 24). Besedo umeten pa Slovar slovenskega knjižnega jezika opredeljuje kot narejen; nastal kot rezultat človekovega dela, ne narave same itd. (ISJFR ZRC SAZU, 2020b).

Besedno zvezo umetna inteligenca, lahko torej opišem kot učinkovito sposobnost umske dejavnosti, ki jo naredi človek. Tehnologijo UI, ki predstavlja kompleksne rešitve, sestavljajo najnovejše tehnologije, ki omogočajo strojem zaznavanje, razumevanje, delovanje in učenje. Nekaj primerov, kako področje tehnologije UI opredeljujejo strokovnjaki (Raveling, 2020; NetApp, 2020; Rittershaus, 2020):

- Raveling (svetovalec za vsebinsko trženje pri WFB Wirtschaftsförderung Bremen) pravi, da je tehnologija UI poskus prenosa človeškega učenja in razmišljanja na računalnik. Namesto, da je ta programiran za vsak namen posebej, lahko tehnologija UI samostojno najde odgovore in rešuje probleme.
- Pri podjetju NetApp iz kalifornijskega Sunnyvale-a pa opisujejo tehnologijo UI, kot osnovo, kjer se posnema človeško inteligenco s pomočjo ustvarjanja, uporabljanja in integriranja algoritmov v dinamično računalniško okolje. Pri tem so pomembne tri osnovne komponente in sicer računalniški sistemi, podatki in njihov management ter napredni algoritmi UI.
- UI je digitalni sistem, ki uporablja algoritme. Sistem se uči na podlagi obstoječih podatkov ter za namene učenja in izboljšanja lastnih algoritmov, ustvarja nove. Sistem podatke generira in interpretira sam. Z omrežno UI se posamezni sistemi učijo drug od drugega. Tako pa opisuje tehnologijo UI Rittershaus, član uprave Bitkom-a (nemškega digitalnega združenja) in trener vodstvenih kadrov v industriji informacijske tehnologije.

1.1.1 Zgodovina

Človekovo domišljijo že dolgo burijo misli o strojih, ki so sposobni samostojnega razmišljanja in ukrepanja. O tehnologiji UI se v strokovnih krogih razpravlja že več kot 60 let, zaradi vedno večje računalniške moči z možnostjo shranjevanja enormnih količin podatkov in njihove obdelave ob minimalnih stroških, pa tema o tehnologiji UI vedno bolj privlači tudi pozornost širše javnosti.

Začetki tehnologije UI segajo daleč v človekovo zgodovino. Dokumenti, ki kažejo, da so ljudje s pomočjo tehnologije zasledovali človeka v sebi, izvirajo iz starodavne Kitajske, Egipta in Grčije. Izvor tehnologije UI, naj bi predstavljale intelektualne razprave in razmišljanje o naravi misli in razuma, filozofov kot so Hobbes, Decartes in Pascal izpred 400 let. Za izvor tehnologije UI torej ni bila odločilna tehnologija, pač pa filozofija (Albat, 2014, str. 13).

Kot začetek razvoja digitalne tehnologije UI velja leto 1936, ko Turing v teoriji dokazuje, da bi računalnik na podlagi algoritmov lahko izvajal kognitivne procese. Test, ki ga je leta

1950 predlagal britanski matematik, je v bistvu preizkus zmožnosti stroja izkazovati inteligentno obnašanje. Izraz tehnologija UI pa se pojavi leta 1956 na konferenci z naslovom Dartmouth Summer Research Project on Artificial Intelligence v Dartmouthu (Združene države Amerike), ki jo je programer McCarthy organiziral skupaj z drugimi računalničarji. V letu 2011 pa tehnologija UI, z zmogljivimi procesorji in grafičnimi karticami v računalnikih, pametnih telefonih in tabličnih računalnikih vstopi v vsakdanje življenje (Robert Bosch GmbH, 2018).

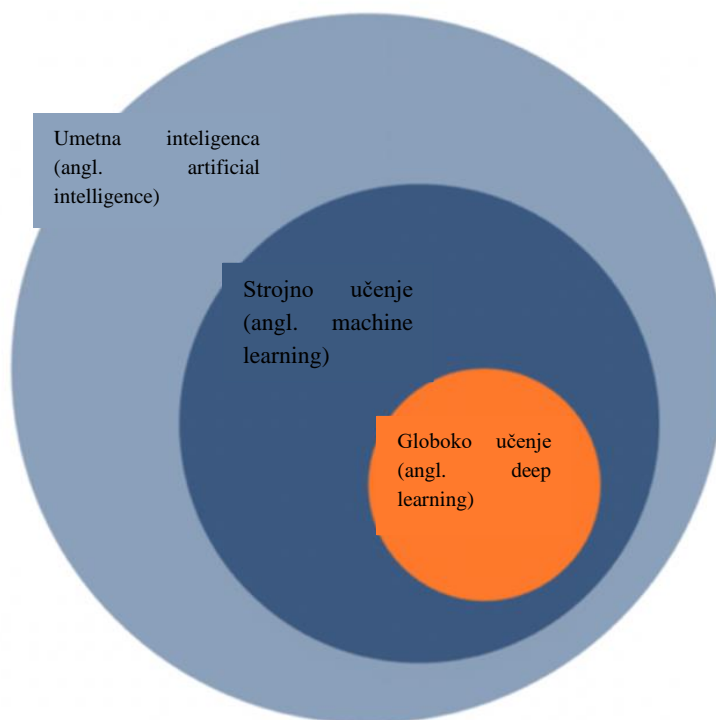
1.1.2 Delitev

Temelja tehnologije UI, ki je zbirka različnih, a tesno povezanih, metod in tehnik sta (Infineon Technologies AG, 2019):

- Strojno učenje (angl. machine learning), kjer algoritmi pridobivajo znanje na podlagi vzorčnih podatkov. Sistemi začnejo abstrahirati in samostojno postavljati pravila.
- Globoko učenje (angl. deep learning), ki je analiza velikih količin podatkov (angl. big data). V globokem učenju sistem išče po digitalnih informacijah različnih virov.

Iz slike 1, je razvidno, da ni vsaka tehnologija UI neizogibno tudi strojno učenje in ni vsaka metoda strojnega učenja samodejno globoko učenje, ampak obratno.

Slika 1: Povezava umetne inteligence, strojnega in globokega učenja

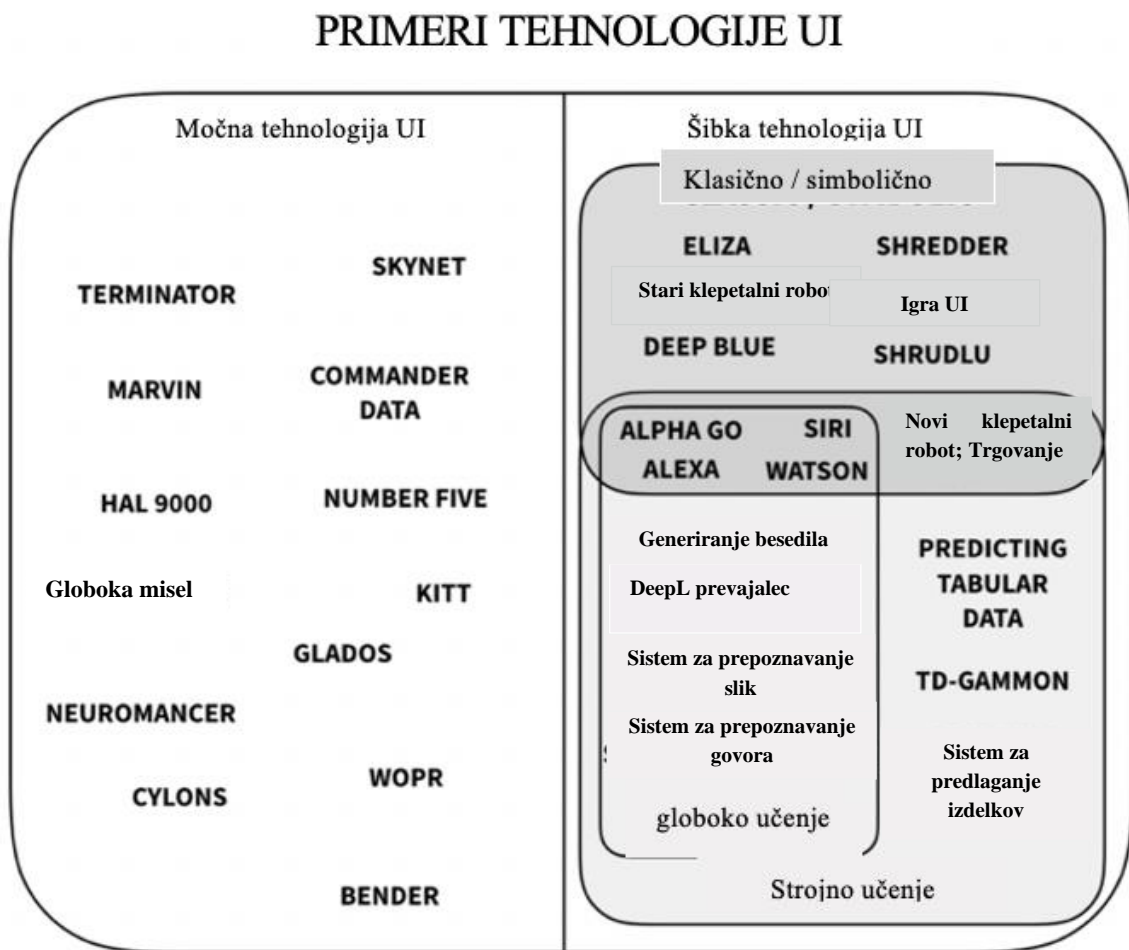


Vir: Amaratunga (2016).

Kot prikazuje slika 2, tehnologijo UI lahko razvrstimo na različne načine, v glavnem pa jo delimo v dve osnovni skupini (Burns & Laskowski, 2018):

- Šibka tehnologija UI, predstavlja sistem, razvit in usposobljen za določeno nalogo. Primeri šibke tehnologije UI so virtualni osebni pomočniki, kot je Applov Siri.
- Močna tehnologija UI, predstavlja sistem, ki posplošuje človeške kognitivne sposobnosti, kar omogoča rešitev neznanih nalog.

Slika 2: Primeri tehnologije umetne inteligence



Vir: Divisio (2019).

1.1.3 Zakaj je tehnologija umetne inteligence pomembna?

Neverjetna količina podatkov, ki jih nenehno ustvarjamo tako ljudje kot stroji, presega naše zmožnosti te podatke sprejemati, interpretirati in na tej podlagi sprejemati odločitve. Sprejemanje odločitev s pomočjo tehnologije UI postane lažje, saj računalniki izračunajo vse možne kombinacije in permutacije. In to visoko računalniško moč je možno izkoristi tudi za poslovne odločitve (NetApp, 2020).

1.1.4 Umetna inteligenca in Splošna uredba Evropske unije o varstvu podatkov ter evropski pristopi k tehnologiji umetne inteligence

Z namenom, da tehnologija UI postane tehnologija, ki ji bodo ljudje zaupali brez strahov, zadržkov ali zaskrbljenosti, je Evropa naredila pravi korak, ko je uvedla GDPR in etične smernice za zaupanja vredno tehnologijo UI. Opredeljeni so osnovni standardi za pošteno rabo, varnost, transparentnost in demokratičnost tehnologij. GDPR je Splošna uredba Evropske unije o varovanju osebnih podatkov, ki je v veljavo stopila 25. 5. 2018. Velja za vse organizacije, ki imajo v upravljanju, hranijo, obdelujejo, prenašajo ali kakorkoli drugače operirajo z osebnimi podatki fizičnih oseb, ki so državljani držav Evropske unije (SqualoMail, 2018a). GDPR velja tudi za podjetja izven Evropske unije, če obdelujejo podatke Evropejcev. GDPR velja za vse osebne podatke (SqualoMail, 2018b).

Povečanje tveganja za pravice in svoboščine posameznikov - lastnikov osebnih podatkov izhaja iz dejstva, da imajo sistemi za samostojno učenje dostop do velike količine podatkov (tudi osebnih) in sposobnost samodejnega sprejemanja odločitev (Möllers, 2019). Ker se v Evropskem parlamentu (2020a) zavedajo pomena tehnologije UI v sedanjosti, še posebej pa njene pomembnosti v prihodnosti in hkratnega tveganja za pravice in svoboščine posameznikov, pripravljajo nov pravni okvir za uporabo tehnologije UI, ki spodbuja inovacije, hkrati pa prinaša varnost.

Cilj Evropskega parlamenta, oktobra 2020 sprejetih predlogov pravil Evropske unije o tehnologiji UI, je zato spodbujati inovacije, etične standarde in zaupanje v tehnologijo. Glavne usmeritve prvih pravil Evropske unije o tehnologiji UI so uravnoteženje zaščite državljanov in spodbujanje tehnološkega razvoja, v prihodnost usmerjena pravila za civilno odgovornost za zaščito državljanov in podjetij ter učinkovita zaščita intelektualne lastnine in zaščita za razvijalce (Evropski parlament, 2020b).

1.1.5 Prihodnost tehnologije umetne inteligence

Raveling (2020), referent za vsebinsko trženje pri Wirtschaftsförderung Bremen GmbH, je prepričan, da je možnost uporabe sistemov tehnologije UI velikanska. Tehnologija UI lahko namreč pridobi podatke iz podatkov, ki jih človek, zaradi prevelike količine ali prezapletenih vzorcev, ne bi mogel dojeti. Kot primer navaja dejstvo, da je na YouTube platformo vsako minuto naloženih 400 ur materiala. Podjetje bi za pregled in preverjanje, ali posnetek vsebuje prepovedano ali ukradeno vsebino, rabilo 72.000 zaposlenih; tehnologija UI pa to zmore med postopkom nalaganja - torej v realnem času. Henning (2017), informacijski znanstvenik in višji svetovalec laboratorija za kibernetiko na univerzi RWTH Aachen odgovarja na vprašanje, kako bo tehnologija UI vplivala na prihodnost z enim stavkom: »Stroji dobijo zavest«.

Da se bo, zaradi vedno večjega vpliva tehnologije UI na življenje ljudi, spremenil tudi svet dela, se strinjajo tudi pri Infineon Technologies. A ko nekateri profili delovnih mest izginejo,

se ob novih izzivih in priložnostih pojavijo novi. Človeška ustvarjalnost ne bo nadomeščena, saj mora vsako vprašanje in nalogo, ki naj bi jo rešila tehnologija UI, najprej razviti človek. Zagotovo pa bo tehnologija UI v prihodnosti ljudi razbremenila tveganih delovnih in rutinskih nalog (Infineon Technologies AG, 2019).

1.1.6 Negativne strani tehnologije umetne inteligence

Temelj za etično odgovorno uporabo tehnologije UI, je človeška usmerjenost, da se z razvojem tehnologije UI širi človeške sposobnosti, ne pa jih nadomešča (Microsoft Presseteam, 2020). Kot vsak razvoj, prinaša tudi razvoj tehnologije UI, poleg številnih pozitivnih, tudi negativne posledice. Tehnologija UI ne prepozna napačnih zaključkov. Podatke zbira, jih obdeluje in prepozna vzorce, jih pa ne razume. Zaradi tega lahko, ob nezadostnih podatkih ali slabem programiranju, pride do napačnih zaključkov, česar pa tehnologija UI ne more prepoznati, ljudje z zdravo pametjo pa lahko (Raveling, 2020). Naslednja negativna posledica je število napak, ki jih naredi algoritem. V zadnjih letih so se napake drastično zmanjšale, a so te vseeno nesprejemljive (sistem prepoznal avtobus v sistemu črt; medvedka pando z manjšo motnjo, kot opico; stop znak, kot znak omejitve hitrosti 70km/h) (Švab, 2019). Ena od negativnih posledic tehnologije UI je kibernetiska nevarnost. Z razvojem tehnologije UI se povečuje kibernetisko tveganje, saj se namreč kibernetiski kriminal optimizira in postane še nevarnejši (Rittershaus, 2020).

Floridi (2019) se, kot profesor filozofije in etike informacijske družbe iz Univerze v Oxfordu in direktor laboratorija za digitalno etiko, ukvarja med drugim tudi s podatkovno etiko. Po njegovem mnenju bo tehnologija UI postala kot elektrika, ki jo uporabljamo ves čas in povsod, a lahko zaradi nje umreš, če je ne uporabljaš pravilno. Za namene varnosti se za prepoznavanje ali napravo uporablja človek, uporablja popolnoma samodejen javen Turingov test (angl. Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart, v nadaljevanju CAPTCHA¹) (Holbl, 2008). Ker testi, ki bi naj ločili naravno in umetno inteligenco, za slednjo postanejo lahko rešljivi, se je CAPTCHA, od leta 2000, ko ga je izumil študent Ahn, kar nekajkrat spremenil (reCaptcha, reCaptchaV2, reCaptcha V3) (Računalniške novice, 2021).

¹ CAPTCHA je primer obratnega Turingovega test, s pomočjo katerega ločimo računalnike in ljudi med seboj. Je namreč način varnostnega preverjanja, ki ga je zmožen rešiti le človek. Uporablja se za blokiranje avtomatskih spammerskih komentarjev, prijav, pošiljanje e-mailov preko spletne strani, nakupov in ostalih avtomatsko izpolnjenih obrazcev na spletnih straneh, s strani zlonamerne programske kode.

1.2 Tehnologija umetne inteligence in management

V tem podpoglavju se osredotočam na management ter na povezave med managementom in tehnologijo UI, torej vključevanje tehnologije UI, v opravljanje temeljnih funkcij in nalog managerjev.

1.2.1 Management in njegove naloge

Management se pojavlja v vsaki organizaciji. Je umetnost osredinjanja in združevanja dveh nasprotujočih si dejavnikov, saj zahteva od managerja trdnost pri delu in odločanju ter hkrati gibljivost in prilagodljivost. Od managerja se skoraj sočasno zahteva akcija in reakcija, lokalno razumevanje in globalno perspektivo ter osredotočenost na današnje in jutrišnje probleme organizacije. Management zajema planiranje, organiziranje, vodenje in kontroliranje dela ter nalog in aktivnost v organizaciji. Pojem manager se nanaša na različne vrste managerjev in njihovih nalog. Tako so managerji vodje oddelkov, služb ali projektov, nadzorniki, direktorji, ravnatelji, upravitelji, predsedniki itd., ki skušajo doseči cilje organizacije (Možina in drugi, 2002, str. 13 - 15).

Ločimo več ravni managementa in sicer management prve ravni, srednji management in vrhovni (najvišji) management (Možina in drugi, 2002, str. 54). Osnovne naloge in funkcije managerjev so planiranje, organiziranje, vodenje in kontroliranje.

Planiranje ima med funkcijami managementa določeno prvenstvo, saj določa cilje podjetja. Pomeni postavljanje planskih ciljev in nalog za plansko obdobje, ki temeljijo na predvidevanju in opredeljevanju poslovnih prvin, potrebnih za njihovo uresničitev. Planski cilji so temelj za začetek drugih dejavnosti v okviru nalog in funkcij managementa in so odvisni od ravni managerja. Tako višji managerji planirajo strategije podjetja, srednji managerji so odgovorni za taktično in kratkoročno planiranje, nižji managerji pa nosijo odgovornost za operativno planiranje in izvajanje operativnih planov (Možina in drugi, 2002, str. 235 - 236).

Organizacija dela je opredeljena kot zavestna človekova dejavnost, ki določa, povezuje in usklajuje proizvodne oblikovalce, za doseg optimalnih izidov dela in poslovanja. Stalno in sistematično preučevanje poteka dela, nalog in nastalih problemov, poteka ob sočasnem iskanju primernih poti, načinov in metod za doseganje predvidenih ciljev in rezultatov. Managerju organiziranje dela omogoča racionalno razporeditev nalog ter smotrno porabo časa in energije, za večjo učinkovitost (Možina in drugi, 2002, str. 375 in 393).

Vodenje pomeni vplivanje, spodbujanje in usmerjanje sodelavcev k zelenim ciljem. Manager, kot uspešen vodja, sodeluje s sodelavci pri ustvarjanju ugodnega ozračja za doseganje zastavljenih ciljev (Možina in drugi, 2002, str. 499).

Sodelavčevo uspešnost se ugotavlja s primerjavo rezultata njegovega dela s postavljenim ciljem (Možina in drugi, 2002, str. 482). Kontrola je funkcija za zagotavljanje poslovanja v skladu s planiranim. Zajema ugotavljanje izvedenega, primerjavo izvedbe s planom, ugotavljanje odstopanj in vzrokov zanje ter predlaganje ukrepov za preprečitev ali razrešitev vzrokov. Ločimo naknadno, sprotno in vnaprejšnjo kontrolo (Pirc, 2018, str. 3 – 5).

1.2.2 Tehnologija umetne inteligence za management

Management se je v zgodovini spreminjal, prav tako se spreminja še danes. Globalno poslovanje, trgi polni konkurence, neprestana borba za stranke, migracija delovne sile, kopiranje idej itd. vplivajo na nenehen razvoj managementa.

Pomena tehnologije UI v poslovanju se managerji zavedajo že nekaj let. Da gre za izredno pomembno novost, dokazuje, aprila 2018 organizirana barcelonska konferenca. Gospodarski voditelji in akademiki so razpravljali o pogledu v prihodnost, temelječo na podatkih – tehnologijo UI. Canals tehnologijo UI vidi kot orodje z ogromnim potencialom, ki lahko managerjem pomaga pri boljših odločitvah. Ob tem poudarja, da se morajo orodja tehnologije UI uporabljati na način, ki daje možnosti in ne grožnje (IESE Business School, 2018).

1.2.3 Tehnologija umetne inteligence in odločanje

Študija, ki sta jo med managerji (direktorji, člani uprav in nadzornih svetov) naredila LAB & COMPANY in Schneider, strokovnjakinja za upravljanje s tehnologijo univerze v Kassel-u kaže, da bo tehnologija UI vedno bolj prisotna tudi na področju managementa. V prihodnosti bo bistveno izboljšala procese odločanja, a managerji ostajajo nenadomestljivi. Pri strateških vprašanjih tehnologija UI najde optimalne rešitve, končno odločitev pa managerji sprejmejo sami. Omejitve visoko zmogljivih sistemov UI so namreč pomanjkanje intuicije in ustvarjalnosti, osredotočenost na kvantitativne dejavnike ter nezmožnost življenja in ocenjevanja posrednih posledic odločitev (LAB & COMPANY, 2018).

Pri Deloitte, kjer med drugim celovito podpirajo podjetja pri uporabi tehnologije UI, so prepričani, da z možnostjo optimizacije poslovanja, tehnologija UI ustvari dodano vrednost podjetju. Visoke analitične zmogljivosti novih tehnologij omogočajo sprejemanje zapletenih odločitev. Do pravih odločitev pa ljudje ne pridejo le na podlagi eksplicitnega znanja, pač pa uporabljajo tudi logiko in implicitno znanje – intuicijo. Podatki in digitalizacija predstavljata tehnično podlago tehnologije UI, dodano vrednost za podjetje pa ustvarja človeško usmerjena zasnova. Inteligentni algoritmi tako vključujejo človekovo presojo na vseh stopnjah odločanja in ustvarjajo pogoje kjer lahko tehnologija UI in človek konstruktivno sodelujeta kot partnerja (Deloitte, brez datuma).

2 TEHNOLOGIJA UMETNE INTELIGENCE V HOTELIRSTVU

UNWTO (2018) turizem opredeljuje kot: »aktivnosti, ki so povezane s potovanjem in z bivanjem oseb izven običajnega življenjskega okolja za ne več kot eno leto zaradi zabave, poslov in drugih motivov«.

Digitalizacija spreminja številna področja ter gospodarske in negospodarske panoge in pri tem turizem in management turizma nista nobeni izjemi. Kljub temu ali pa prav zato, ker bo po končani nevarnosti pandemičnega širjenja bolezni COVID-19 konkurenca neizprosna, je turizem področje, kamor je smiselno vlagati v digitalne tehnologije.

Podatki in napovedne analize kažejo, da se preobrazba zaradi digitalnih tehnologij v turizmu dogaja v smislu široke palete prednosti in storitev za povečanje produktivnosti v panogi, hkrati pa se na novo opredeljuje tudi izkušnja uporabnikov, kar nakazujejo že popolnoma avtomatizirani hoteli.

2.1 Opredelitev hotelske panoge

Izvor besede hotel izhaja iz latinske besede hospes, ki pomeni gostoljubnost in domačnost ter angleškega poimenovanja nujenja uslug namestitve in prehrane (angl. hospitality).

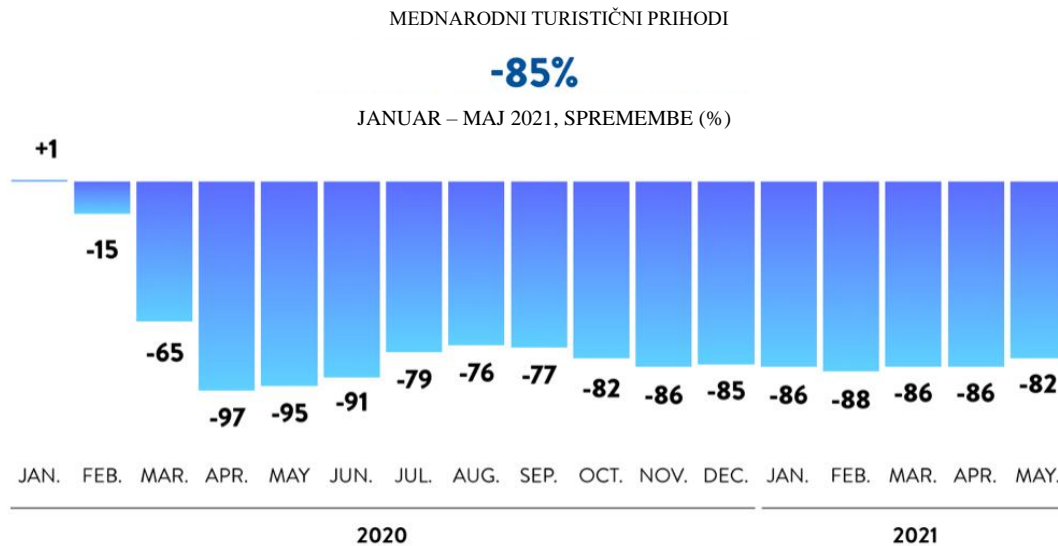
Slovar slovenskega knjižnega jezika pa besedo hotel opredeljuje kot večji gostinski obrat, v katerem se dobi prenočišče in hrana (ISJFR ZRC SAZU, 2021). Hotelirstvo je namestitvena dejavnost, katere začetki segajo v čas, ko so ljudje začeli potovati, tako zaradi pretoka blaga in informacij, pozneje pa tudi iz verskih in zdravstvenih razlogov.

V turizmu je hotel opredeljen kot del turističnega gospodarstva. Hotel kot podjetje organizira, ponuja in izpolnjuje zahteve gostov po nočitvi in prehrani ter omogoča oddih, rekreacijo, zabavo itd. (Cerović, 2003, str. 415). Hotel, ki je organiziran z namenom namestitve in bivanja gostov, spada po standardni klasifikaciji dejavnosti med dejavnost hotelov in podobnih nastanitvenih obratov. Hoteli in podobni namestitveni obrati se ločujejo po velikosti, opremljenosti in posebnosti ponudbe; glede organizacijske oblike pa so razdeljeni na hotele, motele, penzione in gostišča; kampe in glampinge; apartmaje – počitniška stanovanja in hiše; sobe; turistične kmetije in marine (Inkret, 2011, str. 5).

Glede na podatke, ki kažejo, da je bilo leto 2019 šesto zaporedno rekordno leto za slovenski turizem, ne preseneča dejstvo, da je v Sloveniji namestitvena dejavnost zelo razširjena. Ob 6.229.573 prihodih turistov, je bilo leta 2019 zabeleženih 15.775.331 nočitev. Skupni prispevek turizma k bruto domačemu proizvodu je leta 2019 znašal 5,3 %; hkrati je istega leta število in delež zaposlenih v turizmu znašal 58.730 oz. 6,5 %. Delež prenočitev v hotelih in drugih nastanitvenih objektih, je glede na vrsto nastanitvenega objekta, znašal 52,4 % (STO, 2020, str. 5).

Pandemija bolezni COVID-19, ki jo povzroča koronavirus SARS-Cov-2, je povzročila globalno zdravstveno, socialno in gospodarsko krizo, pri čemer turizem spada med najbolj prizadete sektorje (UNWTO, 2021). Na sliki 3 je v številkah predstavljen vpliv pandemije bolezni COVID-19 na turizem na globalni ravni.

Slika 3: Mednarodni turizem in COVID-19



Vir: UNWTO (2021).

Leta 2020 se je v Sloveniji število prihodov zmanjšalo za 50,8 % na 3.065.085. Za 41,7 % se je zmanjšalo tudi število nočitev in je znašalo 9.204.374. Kljub temu pa je skupni prispevek turizma k bruto domačemu proizvodu ostal 5,3 %. Na 53.097 oz. za 6 % se je zmanjšalo tudi število oz. delež zaposlenih. Delež prenočitev v hotelih in drugih nastanitvenih objektih je znašal 45 %, pri čemer je bila stopnja upada glede na predhodno leto 49 %. Število ležišč, ki so jih ponujali hoteli in drugi nastanitveni objekti, je leta 2020 znašalo 62.731 (STO, 2021, str. 9).

2.2 Opredelitev tehnologije umetne inteligence v hotelirstvu

V hotelirstvu temeljijo na tehnologiji UI štirje načini storitev in sicer (Minglong, Dexiang, Hailian & Billy 2020, str. 2-6):

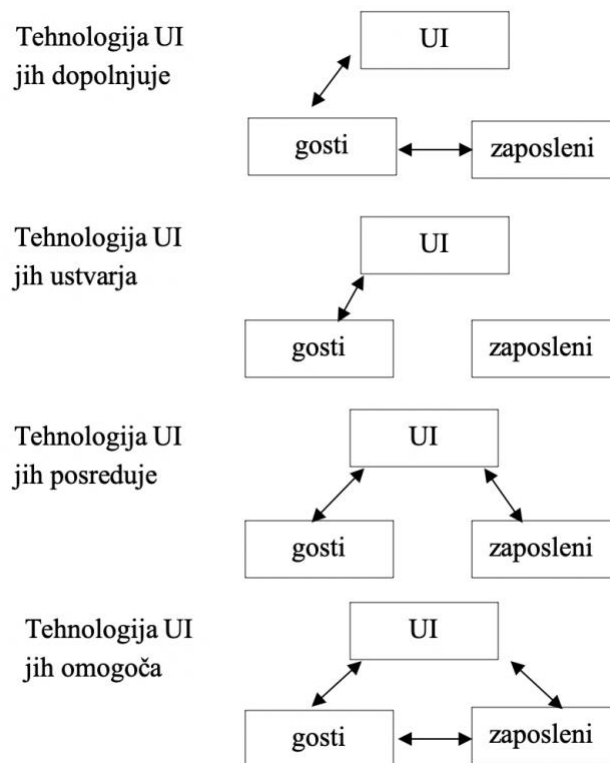
- Tehnologija UI jih dopolnjuje. Pojavljajo se v začetni fazi transakcij storitev. Komunikacijske tehnologije z integrirano tehnologijo UI omogočajo procese iskanja, svetovanja in izmenjave, ki trajajo krajši čas, z manj človeških stikov.
- Tehnologija UI jih ustvarja. Tehnologije UI se odzivajo na zahteve gostov in se ukvarjajo z rutinskimi nalogami. V to obliko so razvrščene v tri vrste inteligence. Prva je mehanska in predstavlja samopostrežne naprave s sistemi za prepoznavanje ob prijavi in avtonomna vozila za prihod gostov v hotel. Sledi analitična, ki zajema sisteme pametnega doma in

inteligentne nadzorne sisteme. Za hotel pomeni ta oblika natančne in varne storitve, kjer velike količine podatkov beležijo navade in preference gostov za sobo (npr. temperaturo in svetlost) in restavracijo (npr. sedež in lokacijo). Zadnja je intuitivna, v obliki obogatene resničnosti in klepetalnih robotov. Te oblike tehnologije vključujejo sisteme za prepoznavanje obraza, glasu in gibanja. Obogatena resničnost povezuje resnični svet in digitalne informacije gostov.

- Tehnologija UI jih posreduje. Tehnologija UI razširja sposobnosti zaposlenih. Prednosti te oblike se za ponudnike storitev in goste se kažejo predvsem v premagovanju časovnih in lokacijskih ovir (gostje rezervirajo hotelsko sobo preko spletnih storitev, ne glede na čas in kraj).
- Tehnologija UI jih omogoča. Tehnologija UI in zaposleni sodelujejo pri nujenju storitev, kar pomeni, da pri tem načinu prihaja do interakcij med gosti, zaposlenimi in tehnologijo UI. Tehnologija UI, z dostopom do velike količine podatkov na spletu, beleži želje gostov, kar se odraža v boljšem sistemu za vodenje odnosov s strankami (angl. customer relationship management, v nadaljevanju CRM) ter učinkovitejših in prilagojenih storitvah.

Slika 4 prikazuje štiri načine storitev v hotelirstvu, ki temeljijo na tehnologiji UI in povezanost deležnikov v posamezni obliki. Tako tehnologija UI storitve v hotelirstvu dopolnjuje, ustvarja, posreduje in omogoča.

Slika 4: Štirje načini storitev, ki temeljijo na tehnologiji umetne inteligence



Vir: Minglong, Dexiang, Hailian & Billy (2020, str. 4).

Tehnologija UI se širi, s pojavom pandemije bolezni COVID-19, pa se je uporaba teh tehnologij še pospešila. Uporaba tehnologij UI se tudi v turizmu razvija zaradi prednosti, ki jih predstavlja in sicer zaradi zniževanja stroškov in izboljševanja učinkovitosti storitev ter omogočenega sodelovanja gostov pri ustvarjanju vrednosti storitev (Minglong, Dexiang, Hailian & Billy, 2020, str. 1).

Prednost tehnologije UI v novem poslovnem okolju v času pandemije bolezni COVID-19 je, da nosilci tehnologije niso gostitelji virusov. Zato se tehnologija UI z mehanskimi funkcijami uporablja za zmanjšanje interakcij med ljudmi (servisni roboti za dostavo hrane, pijače in drugih predmetov v hotelih). Za zmanjšanje izpostavljenosti javnih površin ali hrane potencialnim prenašalcem virusa, so bila robotom dodeljena dela kot so razkuževanje, pometanje, čiščenje in priprava hrane. Duševnemu zdravju gostov v karanteni pa so pomagali storitveni roboti, klepetalni roboti in virtualni pomočniki, ki so bili nameščeni v salonih, sobah ali karantenskih enotah (Minglong, Dexiang, Hailian & Billy, 2020, str. 1).

Vsaka organizacija ima svoje značilnosti in s tem tudi management, ki se v njej pojavi. Tudi naloge in funkcije hotelskega managementa so specifične. Hotelirstvo je veja gospodarstva, ki dosega svoj gospodarski namen in cilje s hotelskimi objekti, kateri gostom zagotavljajo namestitve in druge storitve, povezane z njehovim bivanjem (Inkret, 2011, str. 5). Hotelska industrija, ki je raznolika panoga, se v glavnem deli na operativni in upravno - komercialni del. Pri tem k operativnemu delu spadajo oddelki, ki se neposredno ukvarjajo z gostom in njegovim počutjem. Ti so recepcija, oddelek hrane in pijače (angl. food and beverage, v nadaljevanju F&B), oddelek gospodinjstva in oddelek vzdrževanja. Strateško osredotočena uprava in komerciala (oddelki prodaje in trženja, kadrovski, računovodstvo in finance, nabava, skladišče) pa pomenita podporo operativnim oddelkom (Weit, 2021a).

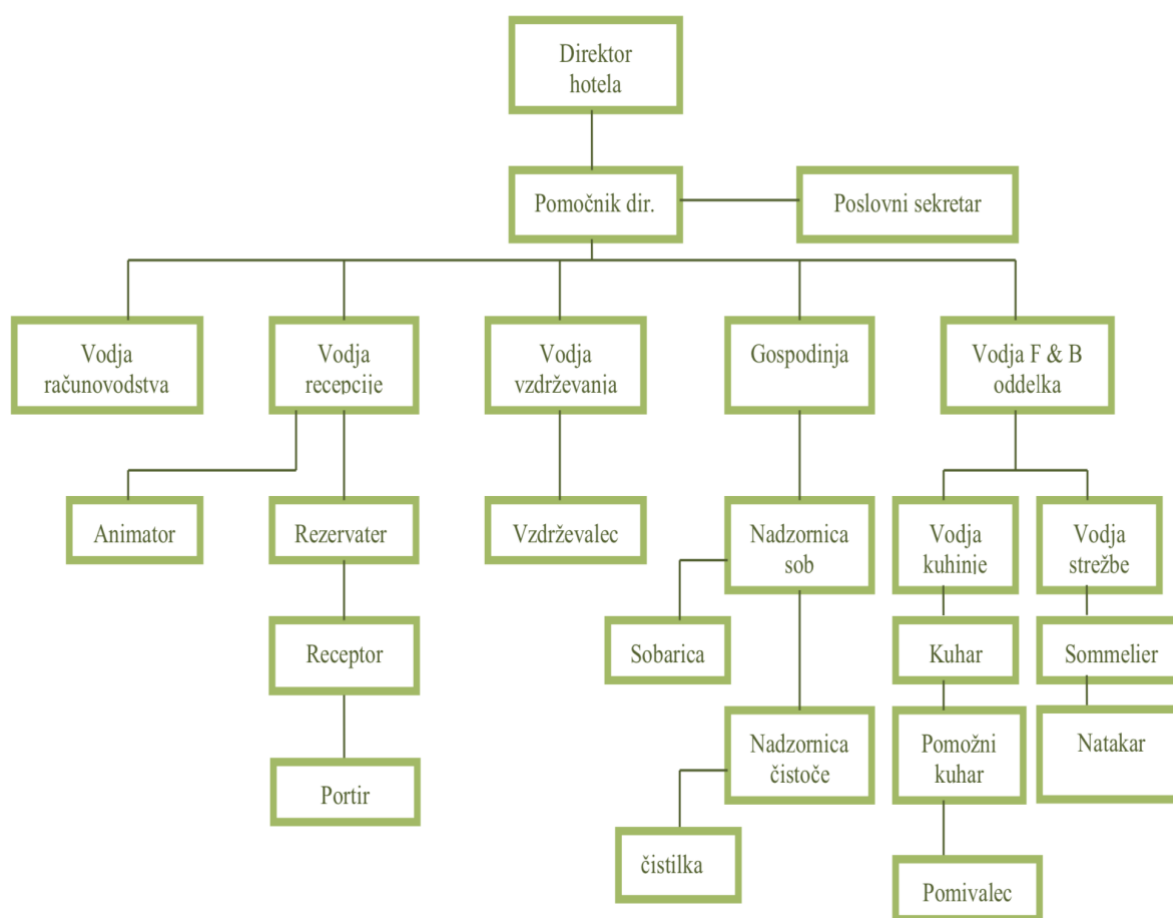
Hotel je lahko organiziran kot samostojna pravna oseba ali pa kot del sistema večjih enot iste ali različnih dejavnosti enega podjetja. Na ravni hotelskega managementa, poleg omenjene organiziranosti, vpliva velikost hotela kot organizacije, lastniška struktura in pravna oblika (samostojni podjetnik, družba z omejeno odgovornostjo, delniška družba itd.). Osnovne ravni hotelskega managementa (Inkret, 2011, str. 12 - 14):

- Strateški – top management predstavlja in zastopa hotel kot celoto. Top managerji, ki nastopajo in zastopajo hotel v razmerju do tretjih oseb so generalni direktor, izvršni direktor, direktor prodaje, direktor hrane in pijače, direktor kongresne ponudbe in direktor prirediteljev.
- Koordinacijski - srednji management vodi eno od poslovnih enot, določeno poslovno ali procesno funkcijsko zaokroženo celoto. Glede na svoja pooblastila, so managerji srednje ravni odvisni od velikosti hotelske organizacije. Srednji manager nenehno komunicira in prenaša odločitve in informacije iz višje na nižjo raven in obratno ter koordinira delo. V osnovni obliki hotelskega podjetja povprečne velikosti spadajo v srednjo raven vodja recepcije, vodja gospodinjstva, vodja strežbe, vodja kuhinje, vodja animacije, vodja wellnesa in vodja računovodstva.

- Izvršni – nižji management je raven, kjer je manager v neposrednem odnosu z izvrševanjem nalog in procesov kreiranja storitev gostom. Ker je to nadzorni management, se nahaja v vseh organizacijah, neodvisno od velikosti in dejavnosti organizacije. Managerji, ki neposredno vodijo in nadzirajo izvrševanje nalog in delo zaposlenih ter potrebujejo tehnična znanja stroke, so v hotelu vodja izmene, vodja rajona, vodja restavracije, vodja bara in vodja skladišča.

Na sliki 5 je prikazana tipična t. i. funkcijska hotelska organizacija po oddelkih, s predstavljenimi delovnimi funkcijami.

Slika 5: Organigram srednje velikega hotela

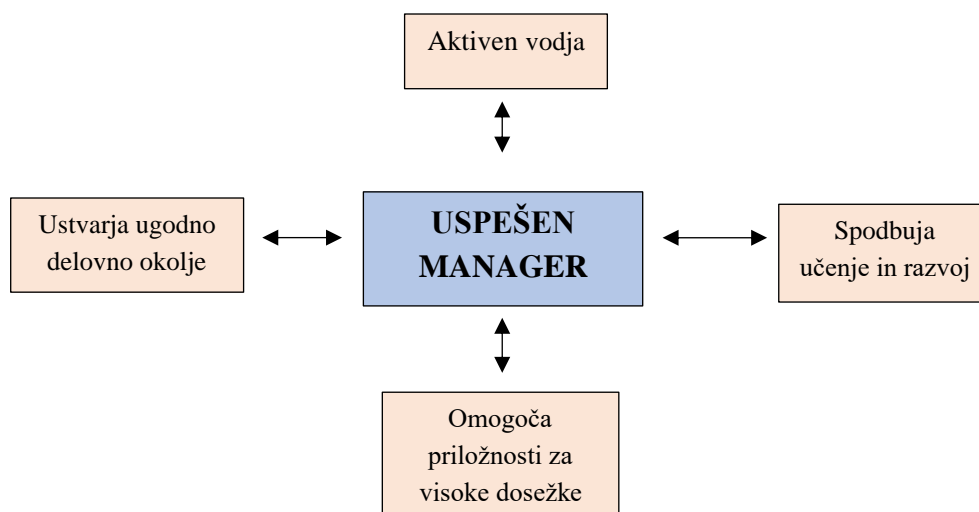


Vir: Lešnik Štuhec (2019, str. 72).

Ne glede na raven, tudi za hotelske managerje velja, kar pravi Možina (2002, str. 29): »Uspešen manager je aktiven vodja, ki ustvarja ugodno delovno okolje in omogoča priložnosti ter spodbude za visoke dosežke in osebni razvoj sodelavcev.«

Slika 6 prikazuje elemente, potrebne za uspešnost managementa. Kot je razvidno, mora manager poleg aktivnega vodenja, sodelavce spodbujati k učenju in razvoju ter jim nuditi ugodno delovno okolje in priložnosti za visoke dosežke.

Slika 6: Ključne sestavine uspešnega managementa



Vir: Možina in drugi (2002, str. 29).

Zaradi vedno novih strategij, popotniških želja, industrijske tehnologije itd., je za hotelskega managerja oz. upravljanje hotela bistvena sposobnost prilagajanja, premagovanja novih izzivov in osebnostnega razvoja. Upravljanje hotela je poslovno področje, ki se ukvarja z operativnimi vidiki hotela in zahteva osnovna znanja različnih področij, kot so računovodstvo, administracija, finance, ravnanje z ljudmi, informacijski sistemi, odnosi z javnostmi, strategije, trženje, upravljanje prihodkov, gastronomija itd. Z učinkovitim upravljanjem hotel ne le posluje, ampak postaja uspešnejši, kar se lahko izkoristi za nadgradnjo, višje cene storitev, bolje plačano osebje itd. (SiteMinder, brez datuma).

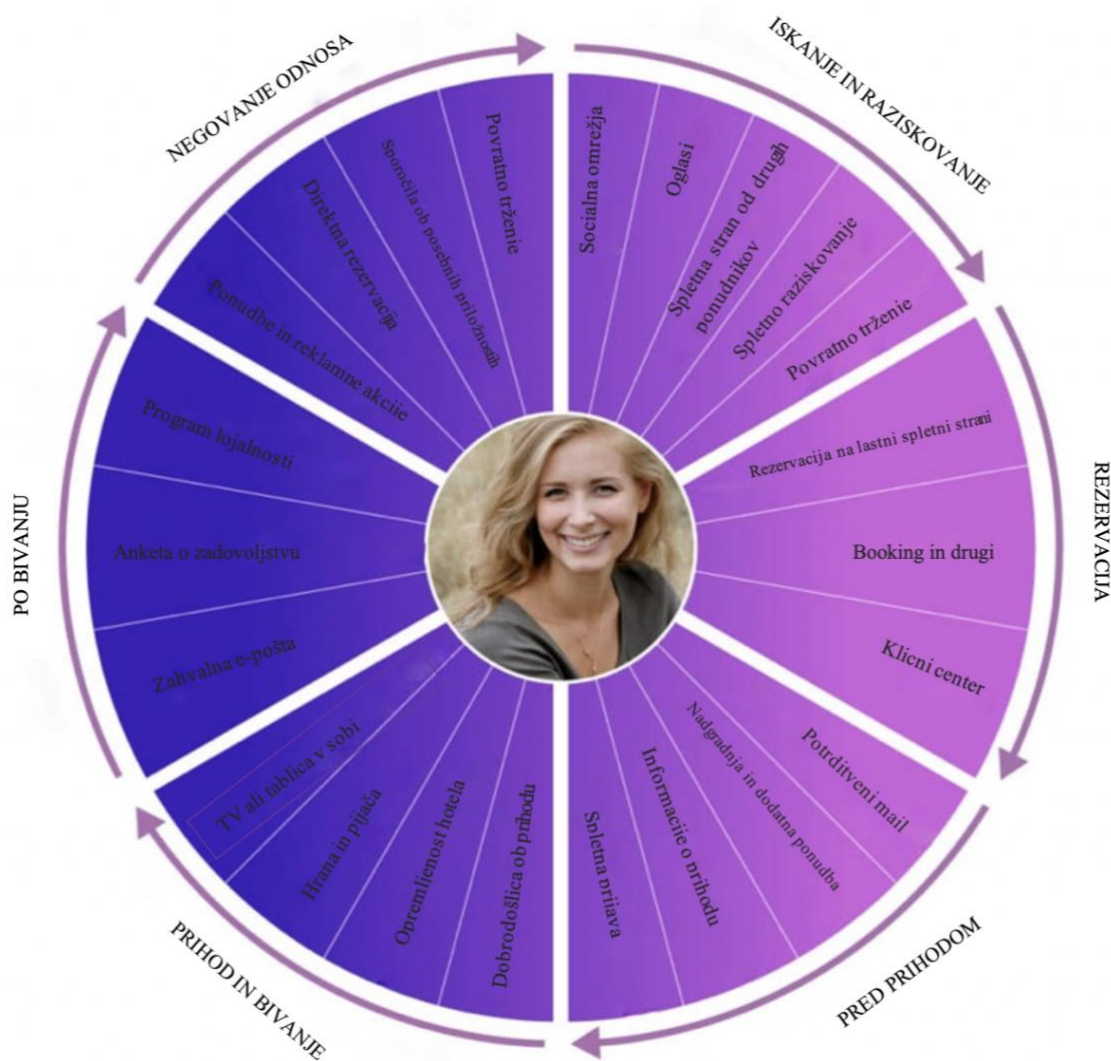
2.3 Tehnologija umetne inteligence v hotelirstvu po oddelkih

Po vstopu interneta v vsakdanje življenje ljudi, je informacijska tehnologija postala temelj družbe, tako zasebnega, kot poslovnega sveta, kjer prodira v različne poslovne procese. V nastanitvenem sektorju, tudi hotelirstvu, se to kaže v različnih upravljaljskih informacijskih sistemih, kot so sistemi za upravljanje nepremičnin, sistemi za spletno trženje in distribucijo, sistemi prodajnih mest in CRM (Wang, Wang & Xiang, 2020).

Potovalni cikel gosta sestavlja šest korakov. Ker gost v svojem potovalnem ciklu sodeluje z različnimi sistemi, vsebuje vsak sistem del informacij. Ob združitvi vseh informacij in podatkov nastane podroben profil gosta. Za prilagoditev potovalne izkušnje gosta, lahko turistični delavci, med njimi tudi hotelirji, izkoristijo moč podatkov v vseh korakih potovalnega cikla (Smart Host, 2019a).

Slika 7 predstavlja šest korakov potovalnega cikla gosta in različne podelemente, iz katerih koraki sestojijo. Potovalni cikel gosta je tako sestavljen iz iskanja in raziskovanja, rezervacije, aktivnosti pred prihodom, prihoda in bivanja, aktivnosti po bivanju in negovanja odnosov.

Slika 7: Potovalni cikel gosta



Vir: Smart Host (2019a).

V svetu obstajajo že popolnoma avtomatizirani hoteli, kljub temu pa je gostov, ki jim ni mar za dejstvo, da za njih skrbi stroj, še relativno malo. Prav nasprotno, gostje pričakujejo vedno več pozornosti in osebnega stika s svojim gostiteljem. Močna konkurenca v turizmu veča potrebo po osredotočanju na zadovoljstvo gostov. Bistveno postaja izstopanje od konkurence s hitrim prepoznavanjem potreb gosta. Iz tega razloga je smiselna razbremenitev zaposlenih na različnih področjih in tehnologija UI ponuja prave rešitve. Sawada je julija 2015 odprl prvi japonski hotel z robotskim osebjem. Hotel Henn-na se nahaja v tematskem parku Huis Ten Bosch v mestu Sasebo v Nagasakiju na Japonskem. V hotelu, ki vključuje prepoznavanje glasu in obraza, dela robotsko osebje, ki zagotavlja informacije, skrbi v recepciji za prijave in odjave, pomaga s prtljago. Novinarica, ki je hotel obiskala mesec dni po otvoritvi, pravi (Rajesh, 2015): »Roboti so morda prihodnost, toda za hotelsko gostoljubje še vedno ne moreš premagati človeškega dotika.«

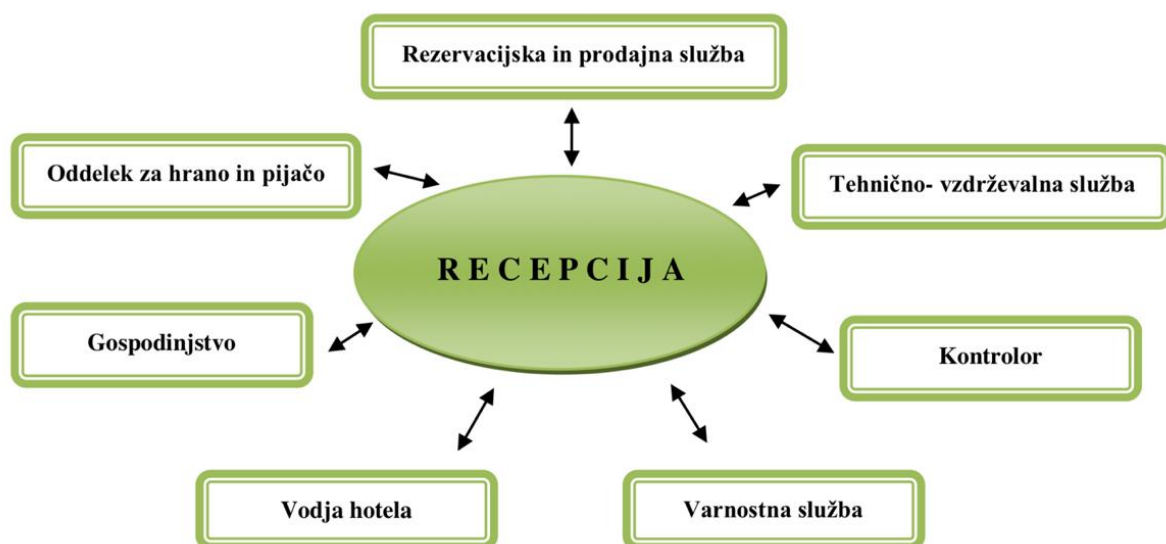
FlyZoo pa je futuristični hotel podjetja Alibaba Group Holding Ltd. v mestu Hanzhuo v provinci Zhejiang in je v bistvu inkubator za tehnologijo, ki jo želi Alibaba v prihodnosti prodati hotelirstvu. V hotelu je veliko visokotehnoloških orodij, kot je prepoznavanje obraza ob prijavi in glasovnih ukazov za spreminjanje temperature, zapiranje zaves, prilagajanje osvetlitve, naročanje sobne strežbe in robotov, kot osebja, ki bi naj zmanjšala stroške človeškega dela. FlyZoo ima po besedah Wang-a (CEO Alibaba Future Hotel Management) še veliko težav, a pravi, da je to prava priložnost predstavitve moči tehnologije UI (Reuters, 2019).

2.3.1 Recepcija

Recepcija predstavlja prvi stik gosta s hotelom in je center dogajanja hotela. Deluje kot stičišče različnih situacij, ki povezujejo goste z drugimi oddelki hotela. Ker oddelek recepcije sodeluje z vsemi preostalimi oddelki hotela, predstavlja komunikacijsko in koordinacijsko vez v oblikovanju in nudenju celotne hotelske storitve. Servisiranje gosta, kot glavna naloga recepcije, sestoji iz različnih funkcij kot so, sprejem gostov, dodelitev sob gostom in pomoč pri njihovi namestitvi, skrb za ključe in pošto gostov, informiranje gostov, blagajne in nočne recepcije (Lešnik Štuhec, 2018, str. 94).

Slika 8 prikazuje oddelke v hotelu, s katerimi sodeluje oddelek recepcije. Ti oddelki so rezervacijska in prodajna služba, tehnično - vzdrževalna služba, kontrolor, varnostna služba, vodja hotela, gospodinjstvo in oddelek za hrano in pijačo.

Slika 8: Sodelovanje recepcije z ostalimi oddelki v hotelu



Vir: Bardi (2007, str. 76).

Ker je osnovna dejavnost hotela oddajanje sob, ki ustvarja glavni vir dohodka hotela, je bistvenega pomena čim večja prodaja hotelskih zmogljivosti. Pri tem je pomemben hiter

sprejem in potrditev rezervacije in natančno vodenje evidenc rezervacij. V času bivanja gosta v hotelu, recepcija deluje kot koordinator in komunikator med gosti in posameznimi oddelki. Za prijetno bivanje gosta v hotelu morajo biti informacije, ki jih dobi receptor od gosta, pravočasno, točno in natančno posredovane naprej (Lešnik Štuhec, 2018, str. 94 - 95).

2.3.1.1 Dela in naloge vodja recepcije

Območje odgovornosti je odvisno od velikosti hotela in števila zaposlenih. Ker je recepcija prva kontaktna točka gosta s hotelom in le-ta v bistvu predstavlja hotel, mora biti vodja recepcije samozavesten in mora imeti vodstvene sposobnosti ter strukturiran način dela. Glavne naloge vodje recepcije so vodenje recepcije; vodenje organizacije, spremljanje in nadzor rezervacij; vodenje in priprava urnika dela recepcijskega osebja; skrb za gosta in nadzor obdelave poizvedb (ROLLING PIN Media GmbH, 2021a).

2.3.1.2 Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku recepcije

Na oddelku recepcije obstajajo različne oblike tehnologije UI in sicer programska oprema CRM, programska oprema za upravljanje nepremičnin, robotske storitve, pametna hotelska kartica za kontrolo pristopa, spletni nadzorni sistem (sistem za vodenje in nadzor) hotelske sobe, hotelske sobe z glasovnim nadzorom in klepetalnimi roboti, digitalni glasovni pomočniki in glasovno nadzorovana tehnologija.

Programska oprema CRM je koncept managementa, ki omogoča vzpostavitev dvosmernega dialoga med podjetjem in gostom. Vzpostavitev učinkovitega dialoga, pri velikem številu gostov, zahteva uporabo informacijske tehnologije, ki omogoča zbiranje, hranjenje in obdelavo velike količine podatkov. Informacijski sistem in ustrezna programska oprema omogočata zaposlenim dostop do podatkov gostov, kar za le-tega pomeni, da dobi pravo storitev na pravi način. Predpogoj za prilagojeno storitev pa je vnos informacij, pridobljenih v interakciji z gostom, v sistem na vseh kontaktnih točkah (Makovec Brenčič in drugi, 2008, str. 3).

Uspešna uporaba podatkov gostov s programsko opremo CRM, receptorju omogoča ustvarjanje profilov gostov, prilagoditev interakcije in izboljšanje izkušnje gostov. Hkrati pregled profilov prihajajočih gostov omogoči pripravo presenečenja za gosta ob prihodu z učinkovito, pozorno in intuitivno storitvijo, z nadgradnjo storitve, ugodnostjo, pozdravno pijačo itd. prednost se daje posebnim priložnostim, gostom ki se vračajo, daljšim bivanjem, neposrednim rezervacijam, finančno močnim stranka itd. Poleg tega CRM omogoča pridobitev podpisa na registracijski kartici (tiskani ali digitalni) in dovoljenje za pošiljanje sporočil ob upoštevanju GDPR in spoštovanju določene meje osebnih podatkov in osebne občutljivosti na ravnanje z osebnimi podatki in segmentiranje gostov glede na različna merila (oblika rezervacije, jezik gosta itd.) (Smart Host, 2018).

Programska oprema za upravljanje nepremičnin hotelov predstavlja tehnološko rešitev za hotelsko recepcijo v obliki (Protel, 2020a; Protel, 2020b):

- Hotelske digitalne registracijske kartice, ki omogočata učinkovito prijavo z minimalnimi napakami v profilu gosta.
- Sistema upravljanja hotelskih rezervacij, saj je najpomembnejša lastnost hotelskega sistema rezervacij, varno centralizirano vozlišče. Uporabniku omogoča poenostavljen postopek rezervacij, kar izboljša splošno uporabniško izkušnjo ter hitre in natančne rezervacije. Receptorju ponuja pregled zasedenosti in razpoložljivosti sob, spreminjanje rezervacij in neposreden dostop do vseh zahtevanih podatkov gostov.
- Recepcijskega sistema, ki zagotavlja hiter in enostaven dostop do ključnih hotelskih funkcij kot so, prijava (jasen in pregleden seznam vseh prihodov), odjava, načrt sob (pregled hotelskih sob, hitro rezerviranje več tipov sob hkrati, barvno kodiranje za lažje sklicevanje, pregled stanja sob, možnost ogleda več časovnih obdobj), enostavno spreminjanje prejemnika računa, razdelitev računa in knjiženje z enim klikom, računi v več jezikih. Recepcijski sistem, ki zajema tudi optični bralnik osebnih dokumentov, omogoča učinkovito, brezstično, samodejno in natančno zajemanje vseh informacij.
- Hotelskega sistema poročanja in analitike, ta ustvari podrobna poročila o upravljanju, ki zajemajo poročila o prihodkih, skupinskih popustih ter ključno poročilo, ki vsebuje vse bistvene informacije na enem mestu (število gostov, sobe, prihodi, odhodi, zmogljivosti, prihodki) za tekoče in preteklo leto. Sistem ustvarja logične in lahko berljive sezname z vsemi bistvenimi podatki. Analitika prihodov in odnosov s strankami omogoča analizo strank, analiza prodajnih mest pa prikaže informacije o možnosti optimiziranja prodaje. Hotelski sistem poročanja in analitike ustvari za recepcijo sezname osredotočene na goste, kot so izgubljeni in najdeni predmeti, budilke, načrti obrokov, rojstni dnevi. Vsebuje strnjene in dobro organizirane informacije pomembne za osebje, npr. prihode, odhode, skupinske rezervacije, hišni seznam gostov s preferencami itd.
- Skenerja za osebne dokumente, katerega prednosti uporabe so, poleg brezstične prijave, tudi skeniranje potnih listov iz številnih držav, prepoznavanje osebnih izkaznic in voznških dovoljenj, optično prebrani podatki samodejno zapolnijo profil gosta, varno, samodejno shranjevanje elektronske kopije v šifrirani obliki, odprava napak pri prepisovanju podatkov in izboljšanje varnosti zaupnih osebnih dokumentov.

Robotske storitve so v pomoč gostom, kot tudi podpora osebju na različnih hotelskih oddelkih (receptor, nosač, pomočnik v sobi, čiščenje). Roboti, ki jih poganja tehnologija UI, so visoko učinkoviti in natančni, kar manjša stroške poslovanja. Poleg tega je storitveni robot na mnogih področjih boljši od človeka, npr. spomin, računalniška moč, obdelava velikih količin informacij, moč, sposobnost opravljanja nevarnih nalog, v času pandemije bolezni COVID-19 pa se izkaže tudi njegova učinkovitost pri potrebni distanciranosti med ljudmi in zmanjševanju prenosa bolezni (Law, Gang, Huy & Jian, 2021, str. 1-5).

Učinki uporabe robotov - Uporaba humanoidnih servisnih robotov (imenovanih tudi avtomatizirana družbena prisotnost), ki lahko avtonomno delujejo, komunicirajo in

zagotavljajo storitve strankam, v gostinskih storitvah raste. Čas pandemije bolezni COVID-19, s potrebo po fizični distanci, pa je uporabo še povečal. Rezultati študij so pokazali, da vlaganje v tehnologije in uporaba humanoidnih servisnih robotov ugodno vpliva na namen obiska in pripravljenost za plačilo in da je smiselna, kjer lahko le-ti dopolnijo človeške storitve s fizično ali računalniško močjo. Psihološko tveganje, ki zaradi pomislekov gostov glede tehnologije obstaja, se ublaži s poznavanjem v kolikšni meri imajo gosti željo po človeški interakciji. Goste se razdeli glede na njihove težnje po iskanju stika s človeškimi uslužbenci, kar omogoča prilagoditev storitev. Tehnologija avtomatiziranih robotov omogoča namreč njihovo uporabo v obliki razširjenih (zaposleni obravnavajo le del ponudbe storitev, ki zahteva več človeškega dotika) ali popolnoma avtomatiziranih storitev (Yoganathan, Osburg, Kunz & Toporowski, 2021, str. 1-5).

Študija o interakciji med ljudmi in roboti v turizmu predstavlja, da je odločilen dejavnik čustvena izkušnja gosta s hotelom. Pomeni rezultat interakcije med gostom, torej uporabnikom storitve in robotom. Model sprejemnega servisnega robota, ki opravlja različne funkcije in sicer kot sobna strežba, robot dobrodošlice, ravnanje s prtljago - prtljažni robot, pomočnik na recepciji, sobna strežba - dostavljavec hrane, vratar, sobni robot itd., vzbujajo wow učinek, ob tem se izboljša izkušnja gosta in prepoznavnost blagovne znamke hotela. V nekaterih primerih se pojavlja servisni robot v tržni strategiji kot trženjski trik, predvsem za določene segmente uporabnikov (npr. družine z otroki). Ker, predvsem ob vedno pogostejši uporabi, wow učinek hitro izgine, je za ustvarjanje edinstvene uporabniške izkušnje pri interakciji med robotom in gostom, le-to, ob podpori in soizvajanju zaposlenih ljudi, potrebno personalizirati in izboljševati (Fuentes-Moraleda, Diaz-Perez, Orea-Giner, Munoz-Mazon & Villace-Molinero, 2020, str. 1-6).

Ne le ukrepi za varnost zaposlenih in gostov zaradi pandemije bolezni COVID-19, hotelska kartica za kontrolo pristopa predstavlja številne prednosti. **Pametna hotelska kartica za kontrolo pristopa** omogoča namreč brezkontaktno delovanje in je programirana za vsako posamezno sobo. Multi uporaba hotelske kartice pomeni shranjevanje več storitev (odklepanje, plačevanje itd.) in več različnih dostopov (soba, fitness, wellness itd.) in ima omejen čas dostopa (kartica samodejno preneha delovati, ko naj bi gost zapustil sobo). Ob gostovi vključitvi funkcije ne moti je ostalim karticam onemogočen vstop v sobo (izjema je administratorska kartica). Kartico je mogoče reprogramirati nekaj tisočkrat, ob izgubi pa se le-ta lahko takoj prekliče v programski opremi hotela ali s sistemsko kartico, s čimer se naključnemu najditelju izgubljene kartice prepreči vstop v sobo (Andivi d.o.o., 2019a).

Hotelski centralni **spletni nadzorni sistem** – sistem za vodenje in nadzor hotelskih sob (angl. supervisory control and data acquisition, v nadaljevanju SCADA) prikazuje celovit pregled podatkov o hotelskih sobah v realnem času. Recepcija ima popoln pregled nad trenutnim statusom hotelskih sob. Omogočen oddaljen nadzor avtomatizacije v hotelski sobi sporoča prisotnost gosta v sobi, trenutne in nastavljene temperature v sobi, stopnje jakosti delovanja klimatske naprave, stanje funkcije t. i. ne moti, status sobe glede čistoče (umazana

soba, soba pripravljena za naslednjega gosta itd.), status luči v sobi in različnih senzorjev (dim, poplava itd.) (Andivi d.o.o., 2019b).

Slika 9 predstavlja primer vizualizacije spletnega nadzornega sistema hotelskih sob, s stanjem avtomatizacije v hotelskih sobah na različnih etažah.

Slika 9: Sistem za upravljanje in nadzor SCADA



Vir: Andivi d.o.o. (2019b).

Tehnična rešitev, ki je zaradi enostavne uporabe, idealna za vključitev v osnovno opremo sob za goste so **hotelske sobe z glasovnim nadzorom**. Pri različnih vprašanjih, kot je naročilo sobne strežbe, nakup vstopnic za opero, predvajanje najljubše glasbe itd. gostu ni potrebno klicati recepcije, pač pa se obrne na glasovnega asistenta v sobi (primer: hotelska veriga Marriott je v hotelske sobe namestila Amazonov Echo) (Regner, 2019).

Klepetalni robot, digitalni glasovni pomočniki in glasovno nadzorovana tehnologija so lahko integrirane v hotelsko aplikacijo ali dostopne preko storitev za izmenjavo sporočil ali WhatsApp. Klepetalni roboti, ki odgovarjajo na vprašanja ali sprejemajo naročila za sobno strežbo 24/7 so tako dobri, kot je dober algoritem, na katerem temeljijo, zato v primeru posebne želje, zahteve ali vprašanja pogovor nadaljuje uslužbenec.

Z Amazonovo Alexo in Applovo Siri so leta 2017 v nekatere hotelske sobe v Združenih državah Amerike prišli digitalni glasovni pomočniki. V Evropi je pri uporabi le-teh, po

mnenju strokovnjakov za varstvo podatkov glede GDPR, zaradi snemanja glasu gosta preveč resnih pomislekov (Heinz, 2020). Inteligentni glasovni nadzor hotelske tehnologije v oblaku lahko deluje le z visoko razvitim prepoznavanjem glasu. Napravi, kot sta Alexa ali Siri, se odzoveta ob klicanju teh imen in snemanjem glasovnih ukazov. Kar seveda pomeni, da je naprava ves čas aktivirana. Hoteli zato v namene glasovnih asistentov v sobe montirajo mikrofone, ki so trajno aktivni. Za zbiranje in vrednotenje glasovnih podatkov uporabljajo ponudniki glasovnih asistentov storitve v oblaku. Računalniki, v katerih so shranjene glasovne datoteke gostov hotela, torej niso v hotelu, pač pa na npr. Amazonovih strežnikih v Združenih državah Amerike. Ob tem je pomembno, da za ponudnike, kot je Amazon, velja ameriški zakon Patriot, ki z evropskega vidika omogoča potencialno nedopustni dostop do podatkov hotelskih gostov (Petersdorff-Campen, 2019).

2.3.1.3 Kako je obstoječa tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji recepcije?

Odkvisno od velikosti hotela ali hotelskega kompleksa je odkvisna odkločitev za obliko digitalne tehnologije na oddelku recepcije. Obstoječe oblike informacijskih sistemov pomagajo vodji recepcije pri izboljšanju, hitrosti in kvaliteti njegovega dela in s tem bogatijo izkušnje gostov.

CRM programska oprema je v pomoč vodji recepcije pri medoddelčni komunikaciji; motiviranju recepcijske ekipe za prisrčno dobrodošlico vsakega gosta in upoštevande njegovih želja; pripravi receptorske ekipe za prepoznavo gostov, ki se vračajo in so zato nagrajeni; pregledu ali uslužbenci ob gostovi prijavi vpišejo e-naslov, številko mobilnega telefona, poštni naslov in interese gosta; vsakodnevem pregledu seznama gostov, ki potrebujejo posebno pozornost (rojstni dnevi in pošiljanje rojstnodnevnihi voščil itd.); vsakodnevem preverjanju seznama odjav; pregledu povratnih informacij gostov (izpolnjeni anketni vprašalniki gostov) za ustrezno ukrepanje; spremljanju dela osebja; pregledu informacij posredovanihi zaposlenim v drugi izmeni (Smart host, 2018).

Funkcije programske opreme CRM, ki so vodji recepcije v pomoč pri delu so organiziranje in zbiranje informacij o strankah na enem mestu (kontaktni podatki, e-pošta, telefonske številke) in sinhroniziranje koledarja. Poleg tega sistem, integriran v Microsoft Office365, G Suite in v vse znane e-poštne aplikacije, kot so Exchange, Outlook, Notes, Gmail in druge e-poštne strežnike, ki temeljijo na protokolu za dostop internetnih sporočil, povečuje produktivnost s shranjevanjem, skupno rabo in sodelovanjem pri dokumentih. Hkrati sistem omogoča hitro in enostavno ustvarjanje in pošiljanje vizualno privlačnih in prilagojenih e-sporočil in dokumentov stikom (stranke, potencialne stranke), ki se zato čutijo cenjene in dobro obveščene. CRM zagotavlja tudi enotno komunikacijo z obstoječimi predlogami Microsoft Office 365 ali Google Aplikacija za delo (angl. Google Apps for Work), ki se samodejno dopolnijo z naslovom stranke, kontaktno osebo, datumom itd. Omogočeno je tudi pregledno vodenje projektov, saj so zapleteni projekti razdeljeni na dele. Z mejniki, kontrolnimi seznamimi in nalogami se pridobi večji nadzor nad projekti, kar omogoča

učinkovitejše sodelovanje z zaposlenimi. Za ponavljajoče projekte pa je možno ustvariti vodnike po projektih, ki vsebujejo vsak korak projekta (Superoffice, 2021a).

Analitika hotelskih sob, ki pomeni gospodarjenje z energijo na podlagi zasedenosti in intuitivno tehnologijo usmerjeno na goste, omogoča managerjem zmanjšanje porabe energije, izboljšanje operativne učinkovitosti ter ponudbo pričakovanega udobja, nadzora in priročnosti gostom. Sistem vodji recepcije nudi možnost nadzora posamezne sobe in celotne zgradbe, dostopa do poročil v realnem času npr. glede zasedenosti sob, števila rezerviranih sob v določenem dnevu, koliko gostov odpotuje, če so gostje v sobi ali ne itd. V primeru nezasedene sobe ali površine hotela se lahko te delno odklopi od ogrevanja, kar omogoči varčevanje z energijo (Giarrusso, 2018).

Recepcijski sistemi omogočajo pregled prihodnjih rezervacij, rezervacij z željo po točno določeni sobi in stanja čistoče sob in sprejem gostov brez rezervacije, ker hitra in zanesljiva obdelava informacij onemogoči prezasedenost.

Spletni nadzorni sistem SCADA je enostaven in celovit način upravljanja in kontrole, ki vodju recepcije, poleg nadzora, omogoča ogled zgodovine (grafični prikaz zgodovinskih podatkov) in poglobljenih podatkov (posebne zahteve gostov, preverjanje prihodov gostov npr. pijača dobrodošlice - število odraslih in otrok). Nadzorni sistem sob omogoča preglednost nad hotelom (trenutna zasedenost, stanje očiščenih sob) in varčevanje energije (nastavljanje temperature - gretje ali hlajenje) (Andivi d.o.o., 2019b).

2.3.2 Oddelek gospodinjstva

V hotelu ta oddelek predstavlja področje z veliko vezanimi osnovnimi sredstvi in materialnimi naložbami. Oddelek gospodinjstva ima, odvisno od velikosti hotela, različne pododdelke, naloge pa so povsod iste. Te so čiščenje in urejenost sob (sobarice), čiščenje skupnih prostorov, kot so restavracija, hotelska avla, kongresne in banketne dvorane (čistilke), pralnje in likanje, urejanje prostorov in nega lončnic ter vaz, vzdrževanje nasadov in parkov - skrb za urejenost hotela in neposredne okolice, vzdrževanje obratovalne pripravljenosti hotelskih sob, hodnikov in ostalih hotelskih prostorov (električarji, vodovodni inštalaterji itd.) in zagotavljanje varnosti ter požarne varnosti (Lešnik Štuhec, 2018, str. 110 - 111).

2.3.2.1 Dela in naloge vodja gospodinjstva

Delovne naloge vodja gospodinjstva so odgovornost za delovanje vseh nalog gospodinjstva, nadzor sob, določanje standardov čistoče v sobah in ostalih hotelskih prostorih, urejanje delovnega razporeda zaposlenih, nadziranje opravljenega dela (evidenca delovnega časa in ugotavljanje delovne uspešnosti), spremljanje stroškov nabave materiala za sobe, vodenje skladišča, spremljanje stroškov čistil in potrošnega materiala, sodelovanje z ostalimi oddelki

- predvsem z recepcijo zaradi zagotavljanja obratovalne pripravljenosti sob, pregled vseh prostorov, sodelovanje z vzdrževalno ekipo, nadzor in spremljanje inventarja vsakega oddelka, ki ima zaloge materiala, inventarja in druge opreme, nadzor nad poslovnim perilom v hotelskih sobah, priprava letnega gospodinjskega proračuna (perila, drobnega inventarja čistil in uniform), nadzor in vodenje inventur, priprava poročil (za posodobitev opreme, metod dela in zalog), spremljanje trendov v stroki in sestajanje s prodajalci, racionalna in učinkovita delitev dela osebju (jutranja seznanitev z nalogami in obveznostmi, ki morajo biti pravilno in pravočasno opravljene), prejemanje poročil o aktualnem statusu sob (dnevno čiščenje zasedenih sob in urejanje izpraznjenih sob), standardizacija postopkov del in opravil hotelskega gospodinjstva, motivacija zaposlenih, spremljanje novih izzivov (učenje tujih jezikov), vključevanje zaposlenih v planiranje, z izobraževanji dvigniti samozavest osebju in kakovost poslovanja oddelka ter vodenje knjige in postopka izgubljen - najdeno (Lešnik Štuhec, 2018, str. 113).

Prav tako pripravi okvirni tedenski raspored del, ki ga dnevno prilagaja glede na odhode (knjiga odhodov) in prihode. Pripravi pa tudi letni plan del in nalog, ki se nanašajo na sezonska opravila, letna čiščenja, popravila in vzdrževanje osnovnih sredstev in opreme. Za oddelek knjigovodstva pripravi, neodvisno od poročila recepcije, dnevno poročilo zasedenosti in uporabnosti sob. Zaradi varnosti mora voditi evidenco ključarstva. Seznanjen mora biti z dnevnim dogajanjem v hotelu na vseh oddelkih. Na tedenskih in dnevnih jutranjih kratkih informativnih sestankih se seznanjajo z vsebino dogovorjenih storitev, da organizira delo med in izven normalnega delovnega časa (Lešnik Štuhec, 2018, str. 112 - 113).

2.3.2.2 Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku gospodinjstva

Različne oblike tehnologije UI zaposlenim in vodjem lajšajo njihove delovne procese. Oblike tehnologije UI na oddelku gospodinjstva so programska oprema za oddelek gospodinjstva, avtonomne tehnologije čiščenja in pametni hotel oz. internet stvari.

Programska oprema za oddelek gospodinjstva pomeni optimizacijo storitev, saj omogoča sodelovanje med zaposlenimi v hotelu ali hotelski verigi preko računalnika, tabličnega računalnika ali pametnega telefona. Optimizirana komunikacija se kaže, kot lahek dostop do stikov s sodelavci in zagotavlja urejene in pregledne tokove informacij, kjer ni seznamov na papirju, e-poštnih verig in neodgovorjenih klicev. Prednost je tudi povečana produktivnost zaradi boljše logistike, učinkovite rabe virov, reševanja težav takoj ob pojavu - takojšnji vnos zahtev gostov ali potrebe po popravilu pomeni izogib nesporazumom in prekrivanjem. Nadalje je prednost uporabe programske opreme poenostavitev delovanja, saj strukturiranje ponavljajočih se nalog in rutin vpliva na optimalno izkoriščene vire (tehnološke in človeške). Izkaže se tudi pri spremljanju izvajanja nalog po vsem hotelu (zagotavljanje nemotenih procesov na oddelkih); pri povezovanju ekipe (preprosta komunikacija med zaposlenimi, brez opuščanja trenutnega opravljanja nalog) in povečanju kakovosti s standardiziranjem postopkov (analiza tveganja in ugotavljanja kritičnih kontrolnih točk higienskih postopkov).

Naslednja prednost so, v centralizirano digitalno informacijsko vozlišče, trajno shranjeni pomembni podatki (standardni operativni postopki, priročniki, pogosta vprašanja itd.) (Hoteltechreport, brez datuma).

Hotelska čistoča je močan dejavnik zadovoljstva gostov, hkrati pa tudi vprašanje gospodarnosti. Hotelski gostje ob ocenjevanju hotela nikoli ne pozabijo na čistočo, hotelirjem pa je, poleg rezultata čiščenja, pomembna tudi učinkovitost, gospodarnost in vse pomembnejši ekološki vidik. Zaposlenim na oddelku pa je pomembno preprosto in varno upravljanje čistilnih sistemov. **Avtonomne tehnologije čiščenja** prinašajo večjo učinkovitost, prilagodljivost, hitrost reakcije in kakovost čiščenja. Za zaposlene, ki so ob delu izpostavljeni zdravstvenim nevarnostim (kožne bolezni, težave s hrbtenico in boleznimi mišično-skeletnega sistema, ki vodijo v bolniški stalež) pa izbira naprav in strojev za čiščenje pomeni pomoč pri delu (Knewitz, 2020). Avtonomne oblike čiščenja so avtonomni čistilni stroji in roboti za razkuževanje.

V avtonomnih čistilnih strojih oz. čistilnih robotih je združena tehnologija čiščenja s tehnologijo UI. Na podlagi kartiranja kontur stavbe, medsebojnega delovanja kamer, senzorjev in programske opreme za samoučenje, robot samodejno določi najučinkovitejše poti čiščenja. Ob zaznani oviri, kot je gost ali kovček, izračuna varno pot okoli nje. Po opravljenem delu prejme odgovorna oseba sporočilo na pametni telefon. Ne le čiščenje, avtonomni čistilni stroj - robot z enoto ultravijoličnih žarkov (angl. ultraviolet, v nadaljevanju UV-C), razkužuje površine z močno svetlobo UV-C in tako uničuje viruse in druge bolezenske patogene (Reiferscheid, 2021).

Ker mora hotel svojim gostom nuditi sterilno varnost, morajo tudi površine različne opreme ostati zanesljivo brez nevarnih klic. Ker so ob ročnem čiščenju in razkuževanju zaposleni izpostavljeni nevarnosti za okužbo, je v te namene priporočljiva uporaba robota za razkuževanje. Ta je sestavljen iz mobilne platforme, ki razkužilo razprši v okolje, v katerem se samostojno premika ali pa prostor obseva s kratkovalovnim visokoenergetskim UV-C sevanjem. TÜV obe metodi, ki se uporabljata v vsakdanji medicinski praksi, pozitivno potrjuje. Dezinfekcijski robot deluje po vnaprej posnetem načrtu prostora oz. poti in se premika s povprečno hitrostjo pet km/h. Zahteve za dezinfekcijskega robota so, da mora zanesljivo uničevati neželene mikrobe, hkrati pa mora njegova uporaba v največji možni meri izključevati vsakršno tveganje za ljudi ali materialno škodo. Razkuževalni robot mora pravočasno prepoznati ovire (ljudje, živali) ter vedeti kdaj razkužilo sme poškopiti oz. obsevati prostora (Freizeit Verlag GmbH, 2020).

Na sliki 10 je prikazan robot za razkuževanje hotelskih prostorov, ki prostor dezinficira s kratkovalovnim visokoenergetskim UV-C sevanjem.

Slika 10: Robot za razkuževanje



Vir: Freizeit Verlag GmbH (2020).

Internet stvari oz. pametni hotel obsega naprave povezane z internetom za namene procesa zbiranja podatkov ali izmenjavo informacij z drugo napravo. V t. i. pametnem hotelu naprave povezane z internetom ustvarjajo boljšo izkušnjo za gosta. Nudijo namreč možnost nadzora in avtomatizacije nastavitve osvetlitve, zaves in senčil, temperature; digitaliziranih menijev sobne strežbe; pametnih televizorjev in večje varnosti s samodejno pametno ključavnico. Povečana učinkovitost in prihranek pri stroških pa predstavljata podlago za racionaliziran sistem upravljanja hotela (IGOR INC, 2020).

Poleg boljše izkušnje gosta, olajšanja dela zaposlenim in prihranka finančnih sredstev, so prednosti pametnih hotelov tudi (Revfine.com, 2021):

- Trajnostni vidik, ki z avtomatizacijo omogoča varčevanje z energijo.
- Personalizacija, saj pametni televizorji in zvočniki omogočajo dostop do lastnih računov v storitvah kot sta Netflix in Spotify; Alexa za gostoljubje pa naj bi v prihodnosti omogočala gostom prijavo z lastnim Amazon računom in dostop do zvočnih knjig in glasbenih datotek.
- Lažji dostop do informacij, omogočen z zvočniki Alexa, kjer gost dobi odgovor na izrečeno vprašanje. Če v hotelu obstaja pametno vozlišče dostopa do informacij lahko gost dobi podatke zasedenosti restavracije v realnem času in si rezervira mizo. Obstajajo pa že tudi stenski zemljevidi z internetom, ki gostom omogočajo dostop do informacij in mnenj o barih, restavracijah in turističnih znamenitostih v okolici.
- Pravočasno vzdrževanje in popravila, pomenita manj pritožb gostov zaradi motenj in manj izgubljenega denarja zaradi neuporabnih sob.

2.3.2.3 Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji oddelka gospodinjstva?

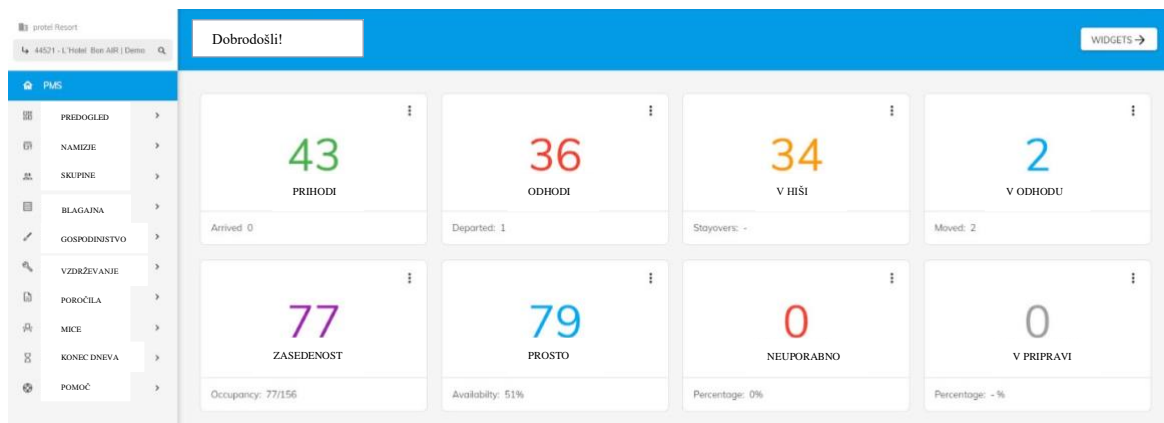
Tehnologija UI, uporabljena na oddelku gospodinjstva, ki vodjem lajša njihove delovne naloge na različne načine, se pojavlja v dveh oblikah in sicer kot nadzorna plošča in programska oprema za oddelek gospodinjstva.

Nadzorna plošča za gospodinjstvo predstavlja osrednje mesto, ki vodju oddelka nudi pomembne informacije (Protel, 2020c):

- Pregled stanja sob glede čistoče (čiste, umazane, pregledane) in sob, ki se ne uporabljajo. Stanje se posodablja v realnem času in samodejno izračuna odstotke stanja čistosti sob (npr. 40 % čistih, 30 % umazanih itd.).
- Prikazana vremenska napoved je pomembna za učinkovito planiranje zunanjih gospodinjstvih opravil.
- Lastnost izgubljeno – najdeno, omogoča spremljanje liste izgubljene lastnine gostov. Funkcija predstavlja lažje sklicevanje z enolično identifikacijsko številko za vsak izgubljen predmet, preklapljanje med izgubljenimi, najdenimi in zaprtimi - vrnjenimi predmeti, samodejno shrani ime gosta, številko sobe, opis predmeta in kje je bil najden ter možnost vključitve filtra za hitro iskanje.

Na sliki 11 je prikazan sodoben sistem hotelskega gospodinjstva Protel. Prikazana je uvodna stran programa, kjer so vidne informacije prihodov, odhodov, število gostov v objektu, število gostov v odjavi, število prostih sob itd.

Slika 11: Sodobni sistem hotelskega gospodinjstva



Vir: Protel (2020c).

Sistem hotelskega gospodinjstva za vodja gospodinjstva vsebuje namenski nadzorni zaslon, ki pomaga pri sprejemanju ključnih odločitev, vmesnik za povleci in spusti omogoča spreminjanje statusov sobe z enim klikom, zaslon za hitri ogled prikazuje število gostov in število postelj na sobo. Funkcija samodejno ustvari načrt čiščenja, glede na število sob, število osebja in čas, porabljen za čiščenje ene sobe in z lahkoto ustvari ter natisne dnevni urnik (Protel, 2020c).

Vodja oddelka gospodinjstva ima s pomočjo **programske opreme** digitalizirane vse gospodinjstvene postopke. V realnem času prejema posodobitve stanja sob, strukturirane kontrolne sezname, ki omogočajo učinkovitejši in kakovostnejši postopek čiščenja in ima možnost uporabe funkcij dinamične prioritete, brez čiščenja ali pomembna oseba. S

platformo vodja gospodinjstva vodi, nadzira in komunicira na oddelku, hotelu ali hotelski verigi (IDeaS, 2021).

2.3.3 Oddelek F&B

Dejavnost oddelka hrana in pijača je razdeljena na proizvodno in storitveno obliko poslovanja. V proizvodnem delu - kuhinji se pripravi materialni proizvod, storitev pa predstavlja strežba - je torej posredništvo med proizvajalcem oz. kuhinjo in gostom. Oddelek F&B sestoji iz treh pododdelkov, ki so nabava, kuhinja in restavracija. Aktivnosti oddelka F&B so nabava in skladiščenje surovin in proizvodov, priprava jedi, točenje pijač in postrežba hrane in pijače (Lešnik Štuhec, 2018, str. 121).

Kuhinjo, ki je srce hotelske restavracije, vodi vodja kuhinje in/ali kuharski mojster, ki odgovarja za celotno organizacijo in uspešnost. Kuhinjsko poslovanje se spremlja z zahtevki, dobavnici, sezname normativov, knjigo naročenih obrokov, knjigo menijev, obračuni natarjev in dnevnimi obračuni porabe živil. Nadzor porabe živil in dnevni odstotek uspešnosti omogočata dnevni obračun porabe živil in obračun prodaje jedi, ki ga opravlja vodja kuhinje. V točilnicah se vodijo dnevni obračuni porabe in prodaje pijač. Realizacijo gostinske storitve v jedilnici, salonih, klubskih sobah, terasi in vrtu vodi vodja strežbe (Lešnik Štuhec, 2018, str. 121 - 122).

2.3.3.1 Dela in naloge vodja kuhinje in strežbe

Vodja kuhinje je zadolžen za vodenje kuhinjskega osebja, aktivno sodelovanje v vsakodnevni dogodkih, izdelavo koncepta obroka, receptov in izračunov, naročanje, prejem, popis blaga, uvajanje in stalno usposabljanje osebja kuhinje, pripravo urnika dela osebja, ustvarjanje in nadzor skladnosti s standardi in izdelavo dnevnega obračuna (vodenje evidence nabave, porabe) (ROLLING PIN Media GmbH, 2021b).

Dela in naloge vodja strežbe predstavljajo organizacija, koordinacija, spremljanje, vodenje in nadziranje dela v hotelski restavraciji; uvajanje novih zaposlenih ter skrb za razvoj in motivacijo zaposlenih; skrb za nemoten potek in organizacijo dela ter pomoč pri iskanju novega kadra; skrb za ponudbe za naročnike; priprava normativov in kalkulacij; organizacija delovnih procesov (v sodelovanju s kuhinjo) ter skrb za ekonomizacijo delovnega časa in stroškov; vodenje osebja in oblikovanje urnika dela; podpora in nasveti gostom ob hrani in pijači; naročila blaga, zalog in nadzor kakovosti; soustvarjanje menija pijač/koncepta pijač in izdelava dnevnega obračuna (vodenje evidence nabave, porabe) (ROLLING PIN Media GmbH, 2021c).

2.3.3.2 Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku F&B

Oddelki kuhinje se trudijo za zmanjšanje stroškov, ob hkratni ohranitvi visoke kakovosti, pri čemer jim je v pomoč tehnologija UI. Oblike tehnologije UI na oddelku F&B so programska oprema za oddelek F&B; roboti, kot del osebja oddelka F&B in restavracijski rezervacijski sistem.

Programska oprema za oddelek F&B poenostavlja, avtomatizira in nadzira postopke stroškovne učinkovitosti, ki vključujejo spremljanje stroškov hrane, naročil in inventarja (Apicbase, 2021a).

Hrana pomeni ključno motivacijo za potovanja. Lokalna oz. regionalna hrana predstavlja turistično znamenitost, ki ima velik gospodarski pomen destinacije. Izkušnje s hrano pomenijo gostu turistično doživetje, ki mora biti nova, edinstvena in nepozabna. Edinstveno izkušnjo se lahko ustvari v restavraciji, kjer strežejo ali kuhajo roboti. Uporaba tehnologije UI v obliki **robotov na oddelku F&B**, predstavlja izboljšanje proizvodnih procesov in ustvarjanje dodane vrednosti. To vodi do konkurenčne prednosti, predvsem v obliki nujenja nepozabnih izkušenj gostov, zmanjšanju jezikovnih ovir pri komunikaciji z mednarodnimi gosti in zagotavljanju razpoložljivosti 24 ur na dan (Fuste-Forne, 2021, str. 1-7).

Na sliki 12 je predstavljen restavracijski rezervacijski sistem, ki natančno prikazuje čas zasedenosti miz.

Slika 12: Rezervacijski sistem miz



Vir: Seatris AI GmbH (2021).

Tehnologija UI pomaga ekipi restavracije do učinkovite izkoriščenosti restavracijskih kapacitet, ob idealnem ritmu za strežno in kuhinjsko osebje in optimalni spletni off-line sinhronizaciji restavracije. Tehnologija UI, v obliki virtualnega pomočnika, optimizira zmogljivosti restavracije 24 ur na dan, obvešča čakajoče obiskovalce o novih razpoložljivostih, pošilja ponudbe zainteresiranim rednim obiskovalcem. Obenem omogoča sprejemanje spletnih rezervacij in naročil, predprodajo posebne ponudbe ali skupinskih menijev obiskovalcem na njihovih mobilnih napravah in ponudbo mednarodnim gostom, da naročijo v njihovem zelenem jeziku. S pomočjo **restavracijskega rezervacijskega sistema**, ki upravlja rezervacije in prihode, je moč doseči 100 % zasedenost miz vsak dan in tako povečati prihodke ter hkrati obogatiti izkušnjo gostov (Seatris AI GmbH, 2021).

2.3.3.3 Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodjem F&B?

Programska oprema za upravljanje, ki temelji na oblaku, omogoča vodenje oddelka F&B hotela na višji ravni. Omogoča učinkovitost pri izračunu stroškov hrane in kakovostno izdelavo ter enotnost delovanja, brez napačne komunikacije in neupoštevanja standardov ter predpisov. Omogoča pa tudi vizualna navodila za kuhanje in delo po korakih, ustvarjanje donosnih menijev, digitaliziranje zalog, naročil in poteka dela, zmanjšanje odpadkov in povečanje dobička. Digitalna tehnologija ob kulinaricni ustvarjalnosti pomeni natančne izračune stroškov hrane in digitalni nadzor marže, ki omogočajo rast dobička; poenostavitev delovnih tokov na podlagi podrobnih poročil kuhinjskih dejavnosti; centraliziranje receptov, menijev, medijev, postopkov in informacij o alergeni na eni nadzorni plošči in prihranek časa z učinkovitimi moduli za usposabljanje osebja (Apibase, 2021b).

S pomočjo hotelske programske opreme za nadzor gostinstva vodja oddelka F&B hitro seznanj celotno ekipo s poročili o alergeni, spremlja stroške, tehnične liste, nabavo in zaloge (Apibase, 2021b).

2.3.4 Oddelek računovodstva

Računovodstvo, ki je definirano kot skrb za vodenje računov, obsega knjigovodstvo, računovodsko analiziranje, računovodsko planiranje, računovodsko nadziranje in računovodsko informiranje (Vodičar Horvat, 2014).

V hotelu se dnevno vodi materialno knjigovodstvo in sicer količinsko in vrednostno. Dnevno se pri živilih knjiži nabavno količino na podlagi dobavnice in nabavno vrednost na podlagi računa. Pri pijači se knjiži, na podlagi dobavnic in računov- nabava in na podlagi zahtevkov - poraba. Evidenca nabav in porabe živil se vodi po nabavni vrednosti, ki vsebuje zaporedno številko, datum in številko dobavnice, računa in nabavno vrednost iz knjigovodske listine (Lešnik Štuhec, 2018, str. 148).

2.3.4.1 *Dela in naloge vodja računovodstva*

Vodja računovodstva nadzira računovodske podatke, poslovne knjige in poročila. Na podlagi računovodskih podatkov svetuje poslovodstvu pri poslovnih odločitvah. Skupaj z direktorjem pripravlja plan poslovanja podjetja (Vodičar Horvat, 2014). Med tipične naloge vodja računovodskega oddelka spadajo ustvarjanje primerjalnih izračunov, priprava analize bilanc stanja, izvajanje in nadzor obračuna stroškovnega mesta, vrste stroškov in stroškovne enote in priprava poročil in statistik (Weit, 2021b).

2.3.4.2 *Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku računovodstva*

Na podlagi tehnologije UI se v računovodstvu avtomatizirajo določeni finančni procesi (Kimpl, 2020):

- Samodejno prepoznavanje dokumentov, ki se izvaja s programom za prepoznavanje besedila. Pravilno prepoznani dokumenti so nato smiselno dodeljeni v določen konto. V primeru napačne dodelitve konta, se ta v dovršenih računovodskih programih ročno prenese in popravi. Ročna popravila sistem zabeleži, oceni kot izkušnje in jih naslednjič pravilno dodeli.
- Usklajevanje računov za upravljanje odprtih postavk.
- Avtomatizirano predhodno obračunavanje dokumentov.
- Nadzor kakovosti in javljanje napak.
- Obdelava finančnih dokumentov v realnem času poveča preglednost in omogoči natančnejše sprejemanje novih odločitev.
- Samodejno plačevanje računov.

Računovodska programska oprema za hotelirstvo in gostinstvo t. i. **računovodski butler** avtomatizira računovodske procese podjetja. Digitalna tehnologija v butler-ju prevzame večji del vnosov, dodelitev in kontiranje ter se lahko uporablja le za razvrščanje ali za ustvarjanje celotnih bilanc stanja. Z inteligentnim preverjanjem zagotavlja popolno delo, ko prikaže manjkajoče dokumente in poslovne transakcije, ki niso bile knjižene in jasno predstavi vse odprte terjatve in obveznosti. Računovodska programska oprema za hotelirstvo in gostinstvo omogoča hitro iskanje računov in transakcij ter vsebuje posebne konte (zaloge hrane in pijače, prodaja hrane, prodaja pijač), ki so potrebni za hitrejše izvajanje posebnih ocen in prepoznavanje možnosti za izboljšave. Funkcije računovodskega programa butler so prepoznavanje potrdil; samodejno usklajevanje plačil in razvrščanje računov h konto transakcijam; dodelitev računa s ključnimi besedami; pregled odprtih terjatev in obveznosti; ustvarjanje računov, ponudb, dobropisov; izdelava bilanc stanja; samodejno knjiženje z in brez dolžnikov/upnikov; prenos in zaključna knjiženja; amortizacija in uvoz evidenc o rezervacijah (Buchhaltungsbutler, 2021).

2.3.4.3 Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji računovodstva?

Digitalne tehnologije računovodij ne zamenjujejo, pač pa jih, zlasti na področju rutinskih procesov, razbremenjujejo. S pomočjo računovodske programske opreme inteligentni algoritmi računovodske dokumente prepoznajo in ustrezno obdelajo (Silberer, brez datuma). Hotelski sistemi za obračunavanje in izdajanje računov omogočajo računovodstvu hiter pregled neporavnanih računov, pregled odprtih postavk za plačilo in uporabo funkcije opominov za plačilo (Protel, 2021).

2.3.5 Oddelek trženja in prodaje

Hotelsko trženje zajema trženje hotelskih storitev in izdelkov z namenom, da goste uspešno navduši in optimizira dobiček. Pomeni usmerjenost h gostom in sicer kot prodaja hotelske storitve ob pravem času in mestu, po pravi ceni na pravem distribucijskem kanalu, pravim gostom s pravo komunikacijo, za najboljši možni dobiček. Dinamičen hotelski trg zahteva hiter odziv, kar lahko vodi do napačnih odločitev, zato je obvezna dolgoročna strategija. Trženje se prilagaja spremembam v okolju, trendom, tehnologijam, interesom in spremembam vrednot v družbi. Gostom je torej potrebno ponuditi izdelke, storitve in ugodnosti, ki ustrezajo njihovim potrebam. Dolgoročni, celostni koncept trženja je strateško trženje in vključuje planiranje celovitih trženjskih ukrepov in konceptualnih strategij. Operativno trženje v hotelirstvu, pomeni vsakodnevno operativno izvajanje trženjskih programov in taktičnih odločitev, ki zajema od štiri do pet instrumentov tržne kombinacije (cena, izdelek, komunikacija, distribucija, osebje) (Creutz, brez datuma).

2.3.5.1 Dela in naloge vodja trženja in prodaje

Vodja oddelka trženja in prodaje hotela vodi prodajo glavne hotelske storitve - nočitev in druge ponudbe, kot so konference, wellness, gastronomija; skrbi za zunanjo predstavitev hotela; analizira in razvija strategije ter izvaja ustrezne oglaševalske ukrepe (Hierwillcharbeiten, 2017). Vodja oddelka trženja in prodaje vodi ekipo pri postavljanju smernic, določanju prodajnih kvot in ciljev, ustvarjanju prodajnih načrtov, analiziranju podatkov, določanju prodajnih območij, oblikovanju kreativnih prodajnih strategij, prepoznavanju novih trgov in poslovnih priložnosti in na podlagi hotelske strategije, določanju ciljev in akcijskih načrtov za doseg teh ciljev (Weit, 2021b).

2.3.5.2 Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku trženja in prodaje

Na trgu obstajajo številne tehnologije UI, ki jih podjetja vključujejo v svoje delovanje oddelka trženja. V hotelirstvu pa se na oddelku trženja največkrat pojavljajo CRM, sistem sledenja porekla, pripovedovanje zgodb (angl. storytelling) in spremljanje ter vodenje spletnega ugleda.

CRM je programska oprema, ki omogoča ponudbo popolne izkušnje vsakemu gostu. Na podlagi zbranih in shranjenih individualnih podatkov se ustvari profil gosta. Cilj zbranih in analiziranih podatkov je spoznati vedenje gosta in predvideti njegova dejanja v prihodnosti ter na podlagi tega oblikovati personalizirane kampanje za več prodaje, neposrednih rezervacij in zvestobe. Poleg pridobivanja novih gostov, se trženje osredotoča na zadrževanje gostov pred in po bivanju v hotelu. Programska oprema omogoča enostavno merjenje trženjskih ukrepov in izvedbe analiz kampanj (Smart Host, 2019b).

S pomočjo tehnologije UI omogoča sistem CRM, enostaven in učinkovit zagon kampanj, prepoznavanje potenciala za optimizacijo in ravnanje vseh interakcij s strankami na vseh kanalih. Inteligentna platforma za poslovanje z gostom se uporablja za avtomatizacijo trženja in s pomočjo tehnologije UI omogoča, z individualizirano izkušnjo gosta, graditi trajnostne odnose z gosti. S personaliziranimi sporočili dinamične vsebine na vseh ustreznih kanalih, omogoča doseganje natančno segmentiranih ciljnih skupin (Selligent, brez datuma). Za izbiro ciljnega trga omogoča CRM, sistem filtriranja podatkov po lokaciji, panogi, položaju, statusu v prodajnem ciklu in zanimanju (Superoffice, 2021b).

Sistem sledenja porekla omogoča tehnologija, ki je bila prvotno uporabljena pri kriptovalutah. Ker tehnologija veriženja blokov (angl. blockchain) omogoča sledljivost, s tem nudi končnemu kupcu oz. gostu preglednost dobavnih verig in proizvodnih korakov v dobavni verigi ali proizvodnji. Vsak izdelek postane pregleden in bolj vreden zaupanja. Pripoved celotne zgodbe izdelka, ki se uporabi v obliki trženja zgodb, izboljša ceno izdelka in podobo blagovne znamke (Reichkender, 2020).

Pripovedovanje zgodb (angl. storytelling) se v podjetjih uporablja za posredovanje podatkov, vrednot, ciljev in znanja zaposlenim; trženje in odnosi z javnostmi pa uporabljajo emocijski učinek pripovedovanja zgodb za posredovanje sporočil ciljni skupini. Da zgodba doseže cilj, mora uporabnika aktivirati, navdihniti in vezati (Reichkender, 2019a).

Zaradi velike količine podatkov lahko tehnologija UI pomaga trženju pri filtriranju zgodb, tako da izbere le vznemirljive². Poleg tega tehnologija UI omogoča prožno pripovedovanje zgodb, v spreminjajočem se okolju in prilagajanje vsebin različnim ciljnim skupinam (ciljno komuniciranje na razdrobljenih trgih). Tehnologije, kot sta obogatena in navidezna resničnost v kombinaciji s tehnologijo UI, omogočajo med drugim tudi uporabne izkušnje z blagovno znamko. Ker uporabniki niso več le poslušalci ali gledalci, pač pa sooblikovalci, so omogočene nove izkušnje blagovne znamke (npr. s Samsungom se lahko povzpneš na nebotičnik, z Lufthanso virtualno letiš v San Francisco) in posledično zvestoba le-tej (Sammer, 2017).

² Primer: IBS-ov Watson na Wimbledonu 2017- storytelling na osnovi podatkov.

Spremljanje in vodenje spletnega ugleda je pomembno za optimiziranje izdelkov oz. storitev in navdušenje potencialnih gostov za obisk. Neposredne povratne informacije, v obliki ocen, so nepogrešljive tako za hotelirje, kot za potencialne goste. Pri tem pomembno vlogo igra digitalizacija in preusmerjanje poti gostov na spletne portale, kot so Tripadvisor, Booking, Google Maps in podobni (Wagner, 2019).

Zaradi velike količine ocen oz. komentarjev, bi bilo fizično branje in obdelava podatkov časovno prenaporna. Zato se za spremljanje in vodenje spletnega ugleda uporabljajo ustrezna specializirana orodja - t. i. angl. review monitoring tools. S spletnim vmesnikom, ki prikazuje najnovejša mnenja, se ponuja možnost neposrednega dostopa na ocene, oblikovanja kvalitativnih spoznanj in izdelave analiz. Orodje pokriva, ne le klasične ocenjevalne portale, pač pa tudi družbena omrežja, kot so Facebook, Instagram, blogi in forumi. Filtri nato omogočajo, da so interna, na ocenah temelječa, obvestila poslana na pravi oddelek hotela (Wagner, 2019).

Eden od načinov spremljanja spletnega ugleda je samodejni povzetek spletnih pregledov. Študije kažejo, da kar 95 % gostov pred rezervacijo hotela pregleda spletne ocene hotela, ki veljajo za moderno obliko širjenja informacij t. i. od ust do ust. Priljubljeni platformi za povratne informacije in ocene ter razvrščanje spletnih mnenj sta TripAdvisor in Yelp. Spletne ocene, kot digitalne povratne informacije, so pomembne tudi za hotelsko vodstvo. To za pridobitev zelenih informacij za sprejemanje odločitev, rabi zadostno količino spletnih ocen ter učinkovito sredstvo za obdelavo le-teh. Ker potrebno prebiranje pregledov lahko vodi do preobremenitve z informacijami, je samodejni povzetek pregledov dobra smer za izboljšanje obdelave informacij (Chih-Fong, Kuanchin, Ya-Han & Wei-Kai, 2020, str. 1-3).

Platforma za pregled ocen je naslednja tehnologija UI za spremljanje spletnega ugleda. Za povečanje zadovoljstva gostov, se tehnologija UI lahko uporabi tudi po bivanju gosta v hotelu, ko le ta oceni hotelsko storitev. Sistem pregleda na tisoče ocen gostov in jih primerja, ob tem se pri jezikovni analizi nenehno uči prepoznavati lastnosti, kot so humor, sarkazem, čustvenost in zvestobo (Heinz, 2021). Platforma analizira digitalne povratne informacije gostov v več jezikih in ta način prihrani hotelskemu osebju neskončne ure metodičnega preučevanja anket gostov. Hkrati prepozna tudi pomembne informacije in korelacije v podatkih, ki bi jih zaposleni zgrešili. Možnost hitrega pregleda podatkov omogoča vodju oddelka skoraj takojšen dostop do informacij o aktualnem razpoloženju gostov (Granger, 2017).

2.3.5.3 Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji oddelka za trženje in prodajo?

Tehnologija UI vodji ekipe za trženje in prodajo služi kot podpora v procesu trženja in sicer pri nadzoru kampanj, kjer tehnologija ocenjuje in prilagaja tržne kampanje na družbenih medijih; analizi podatkov, kot podlagi za ustvarjanje ciljnih poročil, ki so osnova za tržne ukrepe; prepoznavanju vedenjskih vzorcev potencialnih gostov, saj rezultati predstavljajo

podlago za sprejemanje odločitev o prihodnjih tržnih ukrepih in nagovarjanje nove, strateško smiselne ciljne skupine (Reichkender, 2019b).

Poleg tega uporaba tehnologij UI omogoča vodji oddelka, da ima pregled gostov, potencialnih gostov in kontaktnih oseb na enem mestu; spremlja celoten prodajni proces; ima pregled nad sestanki z zapiski in planom aktivnosti članov svojega oddelka (Intrix, brez datuma).

2.3.6 Oddelek kadrovske službe

Poleg materialnih virov ima podjetje tudi človeške vire, ki sodelujejo v organizaciji v obliki znanja, sposobnosti in motivacije. Področje dela kadrovske službe so načrtovanje človeških virov, management in razvoj kadrov ter kadrovska komunikacija (Business insider, 2019). Kadrovska služba, ki je pomemben del vodstva, se ukvarja z zaposlenimi na delovnem mestu in z njihovimi odnosi v organizaciji. Skrbi za pridobivanje in zadrževanje zadovoljne delovne sile (Managementstudyguide, 2021). Osnovne naloge kadrovske službe so načrtovanje delovne sile, zaposlovanje, izbira, usposabljanje in razvoj kadrov.

2.3.6.1 Delo in naloge vodja kadrovskega oddelka

Vodja kadrovske službe opravlja vodstvene in operativne funkcije vodenja, tako pri odločitvah glede osebja oz. delovne sile pomaga top managementu; svetuje drugim vodjem glede zadev z osebjem; deluje kot posrednik med vodstvom in zaposlenimi ter kot predstavnik zastopa podjetje v programih usposabljanja (Managementstudyguide, 2021).

2.3.6.2 Oblike tehnologije umetne inteligence na oddelku kadrovske službe

Na kadrovskem oddelku obstajata naslednji obliki tehnologije UI in sicer aplikacije tehnologije UI na področju človeških virov in sistem za sledenje prosilcem.

Področja, kjer **aplikacije tehnologije UI na področju človekovih virov** pomagajo kadrovskemu osebju so (O'Connor, 2020):

- Zaposlovanje in vključitev novih sodelavcev v organizacijo. Postopke prijave tehnologija UI poenostavi z oblikovanjem uporabniku prijaznejših obrazcev. Enostavni in smiselni prijavnimi obrazci izboljšajo stopnjo izpolnjevanja prijav. Z vzdrževanjem baze podatkov preteklih kandidatov, tehnologija UI analizira obstoječo skupino kandidatov in ponovno odkrije primerne kandidate. V času uvajanja novega zaposlenega tehnologija UI omogoča, da le-ta podpora za človeške vire (klepetalni roboti in aplikacije za podporo na daljavo) uporablja kadarkoli in kjerkoli.
- Notranja mobilnost in zadrževanje zaposlenih. Prilagojene ankete s povratnimi informacijami in sistemi za prepoznavanje, omogočajo kadrovskemu oddelku natančno

oceniti zavzetost zaposlenih in njihovo zadovoljstvo pri delu. Poleg prepoznavanja zaposlenih, ki bi jih bilo treba napredovati, tehnologija prepozna take, ki se nagibajo k zapustitvi podjetja, kar omogoča kadrovnikom povečanje stopnje zadrževanja zaposlenih.

- Avtomatizacija nizko vrednih in lahko ponovljivih administrativnih nalog (predhodni pregled kandidatov, načrtovanje intervjujev itd.) omogoča kadrovskemu oddelku, da več časa nameni strateškemu planiranju na ravni organizacije.

Sistem za sledenje prosilcem omogoča nadzor nad vsemi prostimi delovnimi mesti in ustreznimi aplikacijami; avtomatiziran pregled in razvrščanje prijavljenih kandidatov; shranjevanje in analizo podatkov o prosilcih iz življenjepisov; usklajevanje sestankov za razgovore za delo; avtomatizacijo referenc in preverjanje zgodovine (Avature, 2021). Zaradi tega ker je tehnologija UI novo področje, se godijo tudi napake. Kuyer z dublinske City University navaja primer Amazona pri izboru novih sodelavcev na oddelku razvijalcev programske opreme. Tehnologija UI je že v začetni fazi izločila vse ženske kandidatke, ker se je na podlagi vhodnih podatkov naučila, da so programerji moški. Ko je bil iz prijav izbrisan spol, je algoritem spet izbral le moške prosilce, ker se je naučil iskati besede, ki jih v prošnjah praviloma uporabljajo moški (Švab, 2019). Da gre za vprašljivost uporabe tehnologije UI pri oblikovanju osebnostnih profilov na podlagi kratkih video intervjujev, so na podlagi eksperimentov programske opreme prikazali novinarji Bayerische Rundfunk in Politmagazin Report München. Rezultati, kjer se kandidatka z očali zdi manj vestna, kot brez njih in je kandidat, ki sedi pred knjižno polico, videti bolj prijeten, kot če sedi pred belo steno, kaže, da ima tehnologija ustvarjanja osebnostnih profilov z manj predsodki, še vedno težave (Harlan, Koppen, Schnuck & Wreschniok, 2021). Nesporno je dejstvo, da je tehnologija UI lahko velika podpora kadrovske službi pri delu. Tehnologija UI pa je tako dobra in objektivna, kot ji narekuje etični okvir človeškega programiranja.

2.3.6.3 Kako je tehnologija umetne inteligence v pomoč vodji kadrovske službe?

Tehnologije UI sodelujejo pri kadrovskih vprašanjih pri iskanju novih zaposlenih, usposabljanju zaposlenih in vključevanju v podjetje novo zaposlenim. Tehnologija UI analizira besedila prošenj za delo in pomaga najti ustrezne kandidate; razvija teste za prosilce na podlagi zahtev oddelka za kadrovske zadeve in profilov delovnih mest (sistem ustvarja prijavne naloge in ocenjuje prosilce); ustvarja poročila o kadrih in pripravlja dokumente o usposabljanju (vrednotenje testov e-učenja v programu usposabljanja) (Haselbauer, 2020).

3 PREDSTAVITEV HOTELA BOHINJ

Bohinj, turistični kraj na severozahodu Slovenije, ki se nahaja v osrčju Julijskih Alp in leži ob istoimenskem jezeru, razpolaga s številnimi turističnimi namestitvami. Del turističnih namestitev je v lasti podjetja Alpinia d.o.o..

Na sliki 13 je prikazana standardna dvoposteljna soba v Hotelu Bohinj z balkonom, ki nudi pogled na Bohinjsko jezero.

Slika 13: Hotelska soba v Hotelu Bohinj



Vir: Alpinia d.o.o. (2021a).

Podjetje Alpinia d.o.o., je registrirano kot turistično podjetje (dejavnost hoteli) in je bilo vpisano v register leta 2019. Ustanovitelja podjetja sta Merlak in Repanšek (TSmedia, medijske vsebine in storitve, d.o.o., brez datuma).

V okviru turističnega podjetja Alpinia d.o.o. obratujejo tri turistične namestitve, ki se nahajajo v neposredni bližini Bohinjskega jezera; te so Apartmaji Tuba, Apartmaji Triglav in Hotel Bohinj in dve, ki sta v prenovi (Hotel Zlatorog in Ski hotel Vogel) (Alpinia d.o.o., 2021b). Hotel Bohinj se ponaša s štirimi zvezdicami in je nastal iz prenovljenega ter statično in energetsko saniranega hotela Kompas. Investitor in upravitelj hotela Merlak in direktor Repanšek sta hotelu, poleg nove podobe, dala še novo ime in zgodbo (Pintos, 2021). Gostu ponuditi pristno izkušnjo kraja z dovršenimi produkti in odličnimi storitvami je poslanstvo. S kreativnostjo, mladostno zagnanostjo, družbeno odgovornim poslovanjem ter razumevanjem usmeritev in potreb slovenskega turizma, postati zgled in primer odlične prakse ter s tem postaviti nova merila uspešnih zgodb v turistični panogi pa vizija Hotela Bohinj in družbe Alpinia d.o.o. (2021b). Slogan hotela pa se kot zaokrožena celota glasi Meet your spirit.

Površina, leta 2021 popolno obnovljenega hotela, obsega 5800 m². Hotel razpolaga z 69 sobami. So različnih velikosti, od dvoposteljnih, troposteljnih, do družinskih sob s

panoramskimi okni in balkonom. Vsako sobo nadgrajuje silhueta Triglava, vzorci na tekstilu pa so črpani iz bohinjske tradicije. Alpska arhitektura pa se ne odraža le v sobah, pač pa tudi v drugih delih hotela. Hodniki predstavljajo sprehod skozi bohinjski kozolec - toplar, kar gostom ponuja nepozabno doživetje sprehoda po teh edinstvenih stavbah, ki so prisotne samo v Sloveniji (Alpinia d.o.o., 2021a).

Skupni prostori hotela vključujejo predprostor na dveh ravneh, restavracijo in zajtrkovalnico, retro-bistro s tradicionalno pečjo na terakoti, majhno kongresno dvorano in klub z vinoteko. Glavni material sten, pohištva in stropa je macesnov les, navdih za vse podrobnosti pa je lokalna in domača tradicija. Posebej za hotel so bili zasnovani stoli iz filca, izdelanega iz recikliranih plastenk; klopi, zavese, oblazinjenje in luči, ki spominjajo na veje. Grafika, predstavljena na tkaninah, steklu in stenah, predstavlja silhueto štirih pogumnih mož, ki so leta 1778, kot prvi osvojili Triglav, najvišjo slovensko goro. Ob njihovi zgodbi, ki simbolizira pogum in je rdeča nit celotnega hotela, se gostje vrnejo v preteklost, k lokalnim koreninam in identiteti. V sklopu hotela je tudi wellness center z zunanjim bazenom z ogrevano vodo. Del prenove hotela je bila tudi energetska sanacija, ki je upoštevala stroga pravila učinkovite rabe energije. Kot vir toplote služijo toplotne črpalke z geosondami ter sevalno talno gretje oz. ogrevanje in hlajenje s pomočjo konvektorjev. Za uravnavanje količine ogrevanja in hlajenja ima hotel centralno krmiljenje. Vsa razsvetljava temelji na varčni LED tehnologiji, ob tem luči delujejo preko senzorjev, ki omejujejo čas osvetlitve in je v skladu s sodobnimi smernicami o preprečevanju svetlobnega onesnaževanja. Ker se hotel nahaja v osrčju Triglavskega narodnega parka, je to še toliko bolj pomembno, saj varuje biotsko raznovrstnost in omogoča sobivanje vseh nočnih živali in organizmov (Pintos, 2021).

Slika 14 prikazuje zunanjo podobo popolnoma prenovljenega Hotela Bohinj, katerega fasada iz macesnovega lesa mu daje naravni videz.

Slika 14: Zunanost Hotela Bohinj



Vir: Alpinia d.o.o. (2021a).

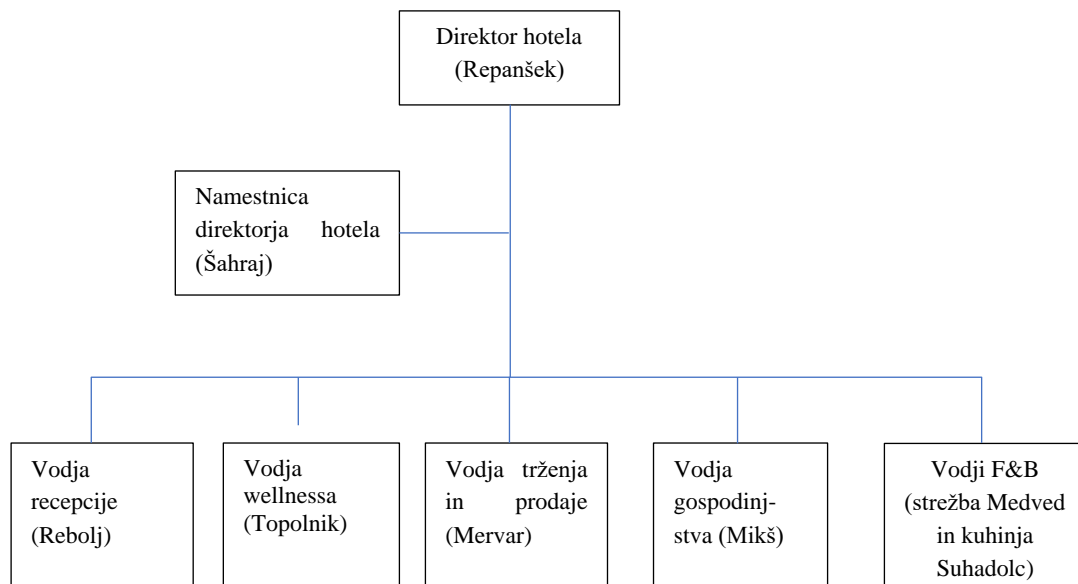
Hotelska restavracija, ki je na voljo, ne le hotelskim, pač pa tudi zunanjim gostom, ponuja samopostrežni zajtrk in a la carte večerjo. Ponudba temelji na lokalnih dobrotah, certificiranih pod znakom Bohinjsko in sezonskih sestavinah ter na čim manjši uporabi plastične embalaže.

Trajnostno delovanje se v hotelu ne izraža le v sodelovanju z lokalnimi ponudniki prehrabnenih izdelkov in športnih aktivnosti, pač pa tudi v hotelskem obratovanju (uporabljajo le mila za dopolniti, v hotelski restavraciji ni plastičnih pakiranj medu in marmelade, posteljnina se menja na željo gosta).

Hotel svoje goste pridobiva na različne načine. Veliko se udeležujejo sejmov za poslovanje med podjetji, kot so poslovni sestanki, Conventa, sejmi za MICE in prosti čas. Svojo ciljno skupino pa nagovarjajo tudi preko različnih kanalov (interni – Facebook, spletna stran in Instagram; ter na eksternih Booking.com in z različnimi članki). Ker gre predvsem za hotel z dogodki, so njihova ciljna skupina mladi med 25 in 45 leti ter vsi, ki cenijo trajnost. Osredotočeni so tudi na poslovne goste, npr. za različne teambuildinge. V poletnih mesecih organizirajo tudi poroke. Ciljna skupina po narodnosti so Slovenci, Italijani, Nemci, Avstrijci, Madžari, Angleži in Francozi. Gostje ostanejo v hotelu v povprečju med dvema do tremi nočitvami.

V Hotelu Bohinj je 25 zaposlenih. Zajema pet oddelkov in sicer recepcijo, wellness, gostinstvo (strežba in kuhinja), gospodinjstvo ter trženje in prodajo. Direktor hotela je Repanšek. Organigram Hotela Bohinj je prikazan na sliki 15.

Slika15: Organigram Hotela Bohinj



Vir: lastno delo.

4 KVALITATIVNA RAZISKAVA TEHNOLOGIJE UMETNE INTELIGENCE V IZBRANEM HOTELU

4.1 Namen in cilj kvalitativne raziskave

Namen kvalitativne raziskave, s pomočjo odgovorov delno strukturiranega intervjuja, je dobiti celostni vpogled v uporabo tehnologije UI v izbranem hotelu, kot pomoč srednjemu managementu pri opravljanju njegovih nalog in funkcij. Odgovori na delno strukturiran intervju in sekundarni podatki predstavljajo podlago, za ustrezno utemeljeno navedbo predlogov možnosti izboljšav oz. uvedbe drugih oblik tehnologije UI v poslovanje Hotela Bohinj. Vprašanja intervjuja za vodje oddelkov Hotela Bohinj:

- Prosim, da mi na kratko opišete vaš oddelek (število sodelavcev, osnovne naloge itd.).
- Katere oblike tehnologije UI uporabljate na vašem oddelku?
- Kako vam tehnologija UI pomaga pri opravljanju vaših nalog?
- Kako gledate na novo tehnologijo UI, ki vam pomaga pri vašem delu?
- Katere so prednosti tehnologije UI, ki jih uporabljate na vašem oddelku?
- Katere so po vašem mnenju glavne pomanjkljivosti in ovire, ki jih zaznate pri delu z informacijsko podporo, ki jo uporabljate?
- Kateri so glavni izzivi ali negativne posledice pri uporabi nove tehnologije v vašem oddelku?
- Ali bi si želeli uporabe dodatne oblike tehnologije UI, v kolikor bi za vaš oddelek obstajala ali bi se v prihodnje pojavila, ki bi vam pomagala pri opravljanju vaših nalog.? Ali menite, da je sedanje stanje zadovoljivo?

4.2 Izbira metode kvalitativne raziskave

Kvalitativna raziskava v nalogi je metoda intervjuja in je bila izbrana na podlagi zastavljenih namenov in ciljev naloge. Za potrebe magistrskega dela je bil uporabljen delno strukturiran intervju, kar pomeni pogovor, kjer so določena tema in vprašanja, a je vseeno prilagojen situaciji in poteku. Bil je individualne oblike, ki pomeni pogovor ena na ena med izpraševalcem in intervjuvancem; z nestandardiziranimi vprašanji, kar omogoča postavljanje podvprašanj in vprašanj prilagojenih odgovorom intervjuvanca (Bregar, Ograjenšek & Bavdaž, 2005, str. 82-84).

Intervjuji z managerji srednje ravni oz. vodji oddelkov Hotela Bohinj, so bili opravljeni 19.10.2021 in 4.11.2021 v prostorih Hotela Bohinj ter 17.11.2021 preko aplikacije Zoom.

Oblikovana vprašanja intervjuja, katerih vprašalnik se nahaja v prilogi 1, so predstavljala osnovo in so bila med intervjujem prilagojena pogovoru. Intervjuvanci, ki so prejeli vprašanja pred intervjujem, so bili na začetku seznanjeni s potekom, časovnico in namenom intervjuja. Osnovnim vprašanjem so sledila vprašanja, osredotočena na namen raziskave. V

sproščenem pogovoru je intervjuvanec, ne le odgovarjal na zastavljena vprašanja, pač pa delil tudi svoja mnenja in občutke. Avdio posneti intervjuji so omogočili osredotočenost na pogovor in natančnejšo analizo odgovorov.

Glede na namene in cilje zaključne naloge je vzorec predstavljal srednji management v nadaljevanju vodje oddelkov Hotela Bohinj. Izbrani in z imeni predstavljeni intervjuvanci z vlogami se nahajajo v tabeli 1.

Tabela 1: Intervjuvanci in njihove vloge v Hotelu Bohinj

Intervjuvanec	Vloga v Hotelu Bohinj
Maruša Mikš	vodja gospodinjstva
Gregor Medved	vodja strežbe
Monika Topolnik	vodja wellnessa
Elvira Rebolj	vodja recepcije
Lara Mervar	vodja trženja in prodaje
Miha Suhadolc	vodja gostinstva

Vir: lastno delo.

4.3 Analiza stanja in praktična priporočila

Analiza odgovorov, prejetih v intervjujih z managerji srednje ravni oz. vodji oddelkov obravnavanega hotela Hotel Bohinj, opravljenih 19.10.2021, 4.11.2021 in 17.11.2021, predstavlja podlago za podana praktična priporočila o dodatnih možnih oblikah tehnologije UI, katerih uporaba bi srednjemu managementu predstavljala pomoč pri opravljanju njihovih osnovnih nalog in funkcij, ki so planiranje, organiziranje, vodenje in kontroliranje.

4.3.1 Oddelek gospodinjstva

Na oddelku gospodinjstva je bil opravljen intervju z vodjo oddelka gospodinjstva Marušo Mikš. Na oddelku, ki skrbi za čistočo avle z recepcijo, hodnikov, restavracije, terase, wellnessa in 69 sob ter poslovnega perila (posteljnina, prti itd.), so poleg vodje gospodinjstva, zaposlene še štiri osebe. Naloge vodje so preverjanje in kontrola opravljenega dela, priprava urnikov dela in nabava materiala za potrebe oddelka. Za nemoten potek dela stalno komunicira in koordinira delovne naloge z ostalimi oddelki.

Na oddelku gospodinjstva se uporablja aplikacija Flexkeeping, kjer so ponazorjeni vsi prostori (sobe, hodniki, avla itd.). Aplikacija, kjer so sobe ponazorjene z oštevilčenimi kvadrati (ki je hkrati številka sobe), omogoča opredeljevanje statusa čistoče sobe z različnimi barvami (npr. zelena pomeni očiščeno sobo). V aplikaciji sobarice s kliki potrdijo opravljene oblike dela v sobi (čiščenje, menjava perila in/ali brisač itd.), vnesejo stanje porabe mini bara, informacije za vzdrževalce in naložijo fotografijo npr. pozabljenih stvari. Po potrjeni zaključitvi, delo pregleda vodja in ob ugotovljeni nepravilnosti, sobarica prejme na svoj telefon obvestilo v obliki glasovnega opozorila. Ker sta aplikacija Flexkeeping oddelka gospodinjstva in Protelov sistem, ki ga uporablja recepcija, povezana, je vsaka nova informacija z ene (pripravljene sobe za nove goste itd.) ali druge (nova rezervacija itd.) strani, posodobljena. Tehnologija UI v obliki Flexkeeping aplikacije nudi različne informacije, kot so prihodi in odhodi gostov, stanja sob glede čistoče, vnosi zamenjanega perila. To omogoča smotrno planiranje ter dosledno preverjanje in komentiranje opravljenih nalog. Aplikacija nudi možnost spremljanja in kontrole opravljenega dela. Dostop do vseh informacij zbranih na enem mestu, omogoča hitro in natančno izdelavo urnika dela osebja ter smotrno organiziranje dela in nalog osebja.

Celotna komunikacija z osebjem in podajanje delovnih nalog in navodil poteka na enem mestu (telefoni in računalnik) in predstavlja preglednost slehernega koraka, kar vpliva na kvalitetnejše vodenje. Prednost tehnologije UI zaradi enotnega kanala za komuniciranje, je tudi v hitrejši in kvalitetnejši komunikaciji, v in med oddelki. Na podlagi vnosov umazanega perila (brisače, posteljnina, kopalni plašči itd.), aplikacija za označeno obdobje, sešteje količine perila za pranje, zaradi česar vodja prihrani čas in ekonomično načrtuje delo.

Glavne izpostavljene prednosti tehnologije UI se kažejo na oddelku gospodinjstva v poenostavitvi procesa dela, popolni informiranosti, prihranku časa in papirja. Pomanjkljivosti aplikacije se kažejo v onemogočenem spremljanju zalog materiala in nezmožnosti naročanja materiala. Prav tako bi beleženje porabljenih količin in izračun zalog materiala, z npr. obveščanjem na 20 % stanju, odpravilo ročne zapise in izračune. Aplikacija oddelka gospodinjstva Flexkeeping in aplikacija recepcije Protel sta povezani, pomanjkljivost povezave je le počasna posodobitev na eni in drugi strani. Glavni izziv predstavlja začetek uporabe aplikacije, saj je kljub izobraževanju, na začetku pri delu prisoten strah. Trenutna oblika tehnologije UI, kot aplikacija Flexkeepig zadovoljuje potrebe celotnega oddelka, dodatna povezljivost aplikacije oddelka gospodinjstva z recepcijskim sistemom, pa bi učinkovitost še povečala.

Na podlagi informacij iz intervjuja bi oddelku gospodinjstva **priporočila** uporabo avtonomne oblike čiščenja, ki predstavlja učinkovito, prilagodljivo in kakovostno opravljeno delo, ki razbremeni osebje. Kot gospodarno se izkaže ob visoki frekvenci prihodov in odhodov (poletne počitnice, božično-novoletni prazniki itd.). Pri avtonomnih oblikah čiščenja se izpostavlja predvsem čistilni stroj - robot, ki poleg čiščenja, površine obseva s kratkovalovnim visokoenergetskim UV-C sevanjem in jih tako razkužuje. Širjenje bolezni COVID-19 je še bolj izpostavilo potrebo po upoštevanju higienskih standardov in

skrb po zagotavljanju bivanja gosta v prostorih brez nevarnih klic virusov in drugih bolezenskih patogenov. Ne le fizična razbremenitev osebja, v času širjenja bolezni COVID-19, se je v ospredje postavilo dejstvo, o hitri možnosti okužbe osebja s strani hotelskih gostov. Ob zmanjšanju razpoložljivih virov delovne sile zaradi bolezni, postane organiziranje dela zahtevna naloga.

4.3.2 Oddelek strežbe

Intervju je bil opravljen z vodjo strežbe Gregorjem Medvedom. Oddelek strežbe Hotela Bohinj šteje 12 zaposlenih, katerih glavna naloga je strežba hrane (možnost zajtrka in večerje za hotelske in zunanje goste) in pijače gostom v restavraciji, baru in terasi hotela. Glavne naloge vodje strežbe so koordiniranje strežbe zajtrka in večerje za hotelske in zunanje goste ter celodnevne strežbe v hotelskem baru; motiviranje zaposlenih; priprava urnika dela; pregled prodaje in stanja zalog ter naročanje artiklov; sodelovanje z recepcijo in preverjanje informacij za rezervacije nočitev z zajtrki in večerjami; sodelovanje s chefom kuhinje pri pregledu jedi in dodelitvi primerne pijače ter pomoč pri strežbi. Oddelek strežbe uporablja tehnologijo UI v obliki platforme Microgramm Advantik in je povezana z recepcijskim sistemom Protel, kar omogoča izdajanje računa na gotovino, kartico ali hotelsko sobo. Platforma Microgramm Advantik oddelka strežbe beleži tudi zaloge. Na oddelku strežbe se uporablja tudi Order man, ki je aplikacija na telefonu in je povezana z Microgramm Advantik-om.

Tehnologija UI v obliki platforme Microgramm Advantik omogoča pregleden in natančen nadzor nad delovnim časom zaposlenih in kontrolo opravljenega dela, zaradi česar postane vodenje lažje. Microgramm Advantik omogoča tudi pregled izdanih računov za posamezni dan, teden, mesec; spremljanje stanja zalog ter pravočasno in samodejno naročanje ob določitvi minimalne količine artikla, kar se izkaže pri ekonomičnem organiziranju. Pregled prodaje za nazaj (za določene dneve, praznike in mesece) omogoča natančno planiranje. Program Microgramm Advantik, ki ga uporablja oddelek strežbe, pomeni tudi veliko pomoč pri vodenju evidenc in analiz, saj z zmanjšanjem administrativnega dela, lahko vodja oddelka čas nameni drugim nalogam, kot je na primer, motiviranje osebja. Prednost uporabe tehnologije UI je povezanost platforme Microgramm Advantik oddelka strežbe z recepcijskim sistemom Protel, ki omogoča izdajanje računa na sobo; v hitri, kvalitetni in učinkoviti medoddelčni komunikaciji; enostavnosti uporabe za vso osebje oddelka strežbe in prihranku časa zaradi manjšega obsega administrativnega dela.

Pomanjkljivost oblike tehnologije UI oddelka strežbe se kaže v tem, da je moč podatke spremljati le na hotelskem naslovu internetnega protokola (IP), torej za vodjo ne obstaja možnost dela od doma ali spremljanja podatkov s terena. Pomanjkljivosti obstoječe oblike tehnologije UI sta tudi onemogočanje izdelave analize, količin popite pijače po vrstah za dan/mesec/obdobje z opomnikom, kdaj se bliža čas povečanja prodaje določene pijače. Nadalje je pomanjkljivost obstoječe uporabljene oblike UI, nezmožnost vodenja rezervacij

in zasedenosti miz, zato se to sedaj vodi ročno in je možnost napake veliko večja. Glavni izziv pri uporabi tehnologije UI je spoznavanje novih zaposlenih s programom in se kaže kot strah pred napačno uporabo.

Popolna povezanost programa strežbe in recepcije, bi na podlagi zasedenosti in analize profila gostov, omogočala natančnejše in manj tvegano naročanje artiklov; vpogled v podatke ali ima gost večerjo vključeno v paketu in dodatne informacije o gostu (rojstni dan, zaroka itd.), bi omogočile pripravo manjšega presenečenja.

Restavracijski rezervacijski sistem je sistem, ki bi ga **priporočila** oddelku strežbe. Sistem omogoča učinkovito izkoriščenost restavracijskih kapacitet, saj poleg 24-urnega optimiziranja zmogljivosti restavracije, obvešča čakajoče obiskovalce o novih razpoložljivostih, pošilja ponudbe rednim obiskovalcem in predvsem, omogoča sprejemanje spletnih rezervacij in naročil. Nudi tudi možnost predprodaje posebnih ponudb ali skupinskih menijev obiskovalcem na mobilnih napravah in naročanje v želenem jeziku mednarodnim gostom. Cilj vsakega vodja strežbe, je kvalitetno postrežen gost, ki je s storitvijo več kot le zadovoljen. Ob uporabi vseh možnih informacij o zasedenosti in podatkih o profilu gostov, lahko vodja oblikuje zadolžitve in odgovornosti osebja in tako z natančnim organiziranjem dosega cilj. Obenem pa ti isti podatki nudijo osnovo za natančno načrtovano nabavo artiklov, kar niža stroške zalog. Uporaba tehnologije UI, ki razbremeni vodja oddelka administrativnega dela in urejanja statistične dokumentacije, omogoča z osredotočanjem na zaposlene v obliki motiviranja, navduševanja, spodbujanja h kreativnosti in zaupanja, pristop učinkovitega vodenja.

4.3.3 Oddelek wellness

Na vprašanja intervjuja je odgovarjala vodja oddelka Monika Topolnik. Na oddelku wellnessa so poleg vodje, zaposlene še tri receptorke in devet maserjev. Wellness hotela obratuje v popoldanskem delovnem času, pozimi pa cel dan, storitev pa ni vključena v ceno paketa. Wellness prostor je razdeljen na javni (savne, počivalniki, tuši, bazen) in zasebni del (tretmajski sobi, počivalniki, breztežnostni postelji, finska - črna sol savna, tuši). Gostje lahko izbirajo med klasičnimi, sprostitvenimi ali športnimi masažami.

Glavne naloge vodje so sprejemanje in vodenje (dnevni, tedenski in mesečni) evidenc rezervacij wellness storitev, odgovarjanje na elektronsko pošto, sodelovanje in koordiniranje dela z ostalimi oddelki, sestavljanje paketov ponudbe, sestavljanje urnika dela, vodenje inventure potrošnega materiala, naročanje in izbira novih materialov, izvajanje masaž in nege obraza, izobraževanje in motiviranje zaposlenih, skrb za fizično aktivnost gostov in vodenje telovadbe, joge in teka v naravi, skrb za čisto in umazano perilo ter izvajanje analize bazenske vode (meritev vsebnosti klora, pH vrednosti in temperature).

Wellness oddelek svoje tehnologije UI nima, z lastnim ključem pa vodja dostopa do podatkov na recepcijskem sistemu Protel. Vpogled v informacije o izbranih rezerviranih in

plačanih wellness paketih, vpliva na natančno organiziranje dela in plana dela osebja. Hkrati možnost dostopa do gostovih podatkov s kontakti, vodi do hitrejšega dogovora o terminu izvedbe izbrane storitve in s tem do natančnega, učinkovitega organiziranja dela. Ključ do dostopanja v recepcijski sistem, ki nudi tudi možnost vnašanja opravljene storitve za določeno sobo in pripis opomb k sobi prispeva k učinkoviti medoddelčni komunikaciji.

Prednost uporabe tehnologij UI je vpogled v prihodnje rezervacije in kontaktne podatke gostov, ki so izbrali paket iz wellness ponudbe in posledično izboljšanje organiziranja dela na oddelku. Vodenje evidence zasedenosti wellnessa in posameznih paketov pa se vodi ročno. Veliko pomanjkljivost pri uporabi tehnologije UI predstavlja onemogočeno vodenje evidence zasedenosti wellnessa in posameznih paketov. Zato je potrebno fizično vodenje rezervacijskih evidenc in izdelave statistike, kar pomeni manj gospodarno izrabo časa. Potreben pa je tudi osebni kontakt (telefon, elektronska pošta ali google koledar) z oddelkoma kuhinje in strežbe, za izvedbo določenih vrst storitev (npr. sadni krožnik ali penina).

Glavni izziv pri uporabi tehnologije UI predstavlja začetek uporabe, torej sama seznanitev osebja s sistemom in motiviranje le-tega za uporabo brez strahu. Kot negativna posledica uporabe tehnologije UI se pojavlja zmanjšan osebni stik z gostom in le delna pomoč pri administrativnih delih. Nove oblike tehnologije UI bi bile zaželeno, predvsem na področju rezervacij wellnessa, za natančnejše organiziranje dela. Kvalitetnejše vodenje in smotrno organiziranje, bi bil rezultat večnamenske aplikacije, ki bi ustvarila profil rednih gostov. Profil gostov, ki bi zajemal podatke, kot so čas in trajanje obiska hotela, starost, priložnostne dejavnosti, oblike zaposlitve, oblike preteklih izbranih paketov) bi hkrati služil tudi za namene izdelave personalizirane ponudbe.

Na podlagi intervjuja bi oddelku wellnessa **priporočila** uporabo spletnega nadzornega sistema SCADA. Predstavlja namreč enostaven in celovit način vodenja in kontrole oddelka, saj poleg nadzora, omogoča ogled poglobljenih podatkov gostov (npr. posebne zahteve gostov) in grafični prikaz zgodovinskih podatkov. Omogočen oddaljen nadzor avtomatizacije sporoča trenutno in nastavljeno temperaturo v wellness prostorih, stopnjo jakosti klimatske naprave, status luči in različnih senzorjev in predstavlja popoln pregled nad trenutnim statusom hotelskih prostorov. Z nadzornim sistemom ima vodja preglednost nad prostori in s tem možnost varčevanja energije za večjo gospodarnost. Med drugim so temelji poslovne uspešnosti, večanje zadovoljstva gostov in nižanje obratovalnih stroškov, kar omogoča oddaljen nadzor avtomatizacije in razvijanje novih, tudi personaliziranih paketov ponudbe s pomočjo baze poglobljenih podatkov gostov.

4.3.4 Oddelek trženja in prodaje

Kot vodja oddelka trženja in prodaje je pri intervjuju sodelovala Lara Mervar. Osnovna naloga oddelka trženja, kjer so zaposlene tri osebe, je tržno komuniciranje. V praksi to pomeni urejanje spletne strani; izvajanje e-trženja s pomočjo MailChimp-a ter skrb za

socialna omrežja, ki je razdeljena v kampanji za poslovanje s poslovnimi (preko LinkedIn portala) in zasebnimi gosti (kampanje za ciljno skupino). Vodi tudi odnose z javnostmi Hotela Bohinj, ki zajema sodelovanje s klasičnimi mediji, pri čemer izstopa sodelovanje z radiem; pripravlja gradiva in oblikuje članke; sodeluje z vplivneži (predvsem tujimi); skrbi za prodajo na različnih prodajnih kanalih, kar vključuje pripravo tekstov, foto materiala in promocijskega materiala, prilagojenega ciljni skupini in trgu. Poleg tega oddelek trženja organizira dogodke in tematske večere hotela, za katere piše program in plan; interno komunicira; pripravlja material za oglaševanje; nabavlja promocijski material (majice, termovke, vrečke iz blaga) in lokalne izdelke znamke Bohinjsko ter sodeluje in komunicira z dobavitelji le-teh. Vodja, pa poleg sodelovanja pri vseh naštetih nalogah in dejavnostih, sodeluje pri oblikovanju paketov; komunikaciji z lokalnimi ponudniki različnih aktivnosti (rafting, foto ture itd.); oblikovanju, ciljni skupini prilagojenih, trženjskih kampanj, za potrebe katerih pripravlja tiskovine, cenike, prevode ter stalno komunicira z vsemi oddelki hotela.

Tehnologije UI, ki jo oddelek trženja uporablja so klepetalni roboti na Facebook-u in Instagramu; orodje za pošiljanje novic MailChimp in aplikacija Flex, ki omogoča nalaganje promocijskih vsebin na hotelske televizijske aparate. V pripravi je mobilna aplikacija Hotela Bohinj, ki bo poleg direktne komunikacije z gosti, omogočala direktno trženje za različne akcije (npr. last minute) in bo povezana z ostalimi hotelskimi tehnologijami (Protel, Flexkeeping itd.) in Booking Engine- Net Affinity za spletne rezervacije (nočitev, wellnessa, večerij, doživetij itd.).

Uporaba tehnologije UI, kot so klepetalni roboti, s katerimi gost takoj dobi povratno informacijo in izzove njegovo pozitivno izkušnjo, pozitivno veča izid poslovanja. MailChimp, za tržne kampanje po elektronski pošti z merjenjem statističnih podatkov uspešnosti, vodi do skrbnega planiranja in oblikovanja kampanj. Aplikacija Flex za nalaganje promocijskega materiala na hotelske televizijske sprejemnike, pri čemer odpade shranjevanje na USB ključek, prihrani delovni čas. Prednosti uporabe tehnologije UI, ki se odražajo v enostavnem zbiranju podatkov in oblikovanju baz gostov kot pogoju za ciljno planiranje, organiziranje in vodenje trženjskih kampanj; lahko merljivih rezultatih za učinkovito kontrolo dela sodelavcev; dostopu do različnih informacij in analiz, za lažje organiziranje dela in oblikovanje urnikov dela; nudijo zaposlenim možnost osredotočanja na kreiranje vsebine.

Glavno oviro pri uporabi tehnologije UI predstavlja nepovezanost programa za pošiljanje in kreiranje elektronske pošte MailChimp-a in rezervacijskega sistema Protel. Pomanjkljivost je tudi v številčnosti programov za trženje in njihovi standardiziranosti, kar zahteva prilagajanje podjetja oz. oddelka le-temu in vedno predstavlja svojevrsten izziv.

Oddelku trženja in prodaje bi **priporočila** uporabo CRM sistema, sistem za sledenje porekla, pripovedovanje zgodb in spremljanje ter vodenje spletnega ugleda. Sistem CRM omogoča enostaven in učinkovit zagon kampanj, enostavno merjenje trženjskih ukrepov, izvedbo

analiz kampanj, prepoznavanje potenciala za optimizacijo in ravnanje vseh interakcij z gosti na vseh kanalih. Personalizirana sporočila dinamične vsebine na ustreznih kanalih dosegajo natančno segmentirane ciljne skupine. Za izbiro ciljnega trga CRM sistem omogoča filtriranje podatkov po zanimanju, lokaciji, panogi, položaju in statusu v prodajnem ciklu. Filtrirani podatki izboljšajo organiziranje in koordinacijo trženjskih aktivnosti segmentiranih ciljnih skupin in dodeljevanje nalog za le-te. Oddelek trženja za povezovanje podjetja - v tem primeru hotela, z gosti, uporablja trženjske kampanje. Izvedbe analiz CRM sistema, kot povratnih informacij trženjskih kampanj, so za vodjo bistvene za izboljšanje funkcije planiranja in sprejemanja odločitev. Enostavno merjenje trženjskih ukrepov pa ni le podlaga za nadaljnje planiranje, pač pa pomeni tudi nadziranje aktivnosti zaposlenih.

Sistem za sledenje porekla v obliki tehnologije veriženja blokov omogoča sledljivost poti izdelka. Pregledna pot izdelka, od njegovega izvora dalje, omogoča pripovedovanje zgodb z emocijskim učinkom. Skozi pripovedovanje zgodb pa se ciljni skupini posreduje tudi vrednote in vizijo hotela. S pripovedovanjem zgodb o lokalnih izdelkih lahko tudi oddelek trženja obravnavanega hotela posreduje poslanstvo ciljni skupini.

Ker pregledi moderne oblike širjenja informacij t. i. od ust do ust (spletno ocenjevanje npr. na TripAdvisor-ju in Yelp-u) vodijo do preobremenitve z informacijami, se v te namene uporablja tehnologija UI. Platforma, ki analizira digitalne povratne informacije gostov in posreduje kakovostne informacije o aktualnem razpoloženju gostov, predstavlja informacijo uspešnosti poslovanja določenih delov ali hotela kot celote. Stalna komunikacija in pretok zbranih informacij in podatkov med oddelki hotela, je nujna za kvalitetno planiranje in učinkovito organiziranje vsakega oddelka posebej in hotela kot celote.

4.3.5 Recepcija

Intervju je bil izveden z Elviro Rebolj, vodjo recepcije. Oddelek recepcije šteje šest oseb. Poleg vodje recepcije sta redno zaposleni še dve osebi, dve osebi opravljata študentsko delo, pri delu pomaga tudi ena zunanja sodelavka. Glavna naloga vodje recepcije je razdelitev dela. Poleg skrbi za čisto in urejeno recepcijo, vodja predaja pomembne informacije iz drugih oddelkov ter sodelavce motivira, spodbuja in nadzira, da so gostje maksimalno oskrbljeni. Za nemoteno delovanje oddelka gospodinjstva in gostinstva, najmanj dvakrat tedensko, izdelava poročilo o zasedenosti hotela, hkrati računovodstvo oskrbi s podatki, ki jih sistem ne podpira.

Oblike tehnologije UI, ki jih uporablja oddelek recepcije so rezervacijski sistem Protel, kjer se poleg evidence gostov, ustvari profil gosta in so vidni vsi prihodi in odhodi za določen dan; program ogrevanja in hlajenja sob; program celotnega zaklepanja in nadzor ključavnic ter program za oddelek gospodinjstva Flexkeeping.

Opravljanje nalog je s pomočjo tehnologije UI lažje in hitrejše. Z rezervacijskim sistemom Protel je izdaja poročil o zasedenosti in obrokih, ki jih za nemoteno delo rabita oddelka

gospodinjstva in gostinstva, enostavna in hitra. Zbiranje številnih podatkov v sistemu Protel, ki so pogoj za natančno izdelavo in vodenje statistik, omogoča skrbno organiziranje dela; dobro organiziranje pa je mogoče zaradi možnosti preverjanja podatkov in analiz za nazaj. Kot podlaga za natančno izdelavo urnika in smotrno delitev dela, se dobro izkaže dostop do podatkov o zasedenosti in obliki izbranega paketa. Ustvarjen profil gosta omogoča kvalitetno vodenje receptorskega osebja in zaradi razbremenitve, bolj osebni odnos z gosti. Obenem uporaba recepcijskega sistema vodi omogoča tudi kvalitetnejši in lažji nadzor opravljenega dela.

Kot pglavitni prednosti tehnologije UI oddelka recepcije se lahko izpostavita dejstvi, da so v uporabljeni obliki, vse informacije zbrane na enem mestu ter da je dostop do številnih zbranih podatkov preprost. Kot največja pomanjkljivost uporabljenega sistema pa izstopa nepopolna povezanost recepcijskega sistema Protel z aplikacijo oddelka gospodinjstva Flexkeeping, kar pomeni veliko ročnega vnašanja podatkov in toliko večjo možnost napake. Težave se pojavljajo tudi zaradi zapletenih korakov pri vnosu in aktivaciji novih paketnih cen, kar pomeni veliko porabljenega časa pri ročnem popravljanju osnovnega paketa, hkrati pa takšna improvizacija pomeni netočnost pri statistiki prodanih paketov. Večje tveganje za možnost napake se pojavlja tudi pri ročnem vnašanju vseh gostovih podatkov in kreiranju njegovega profila. Ročno vnašanje podatkov v Excel tabelo je potrebno tudi pri vnovčevanju darilnih bonov in plačilih personalizirano oblikovane ponudbe. Podobne ovire se pojavljajo tudi ob rezervacijah skupin. Ročna vnašanja zahtevajo veliko receptorjevega časa, ki bi ga v nasprotnem primeru lahko namenil npr. za neformalno komunikacijo z gosti. Pomanjkljivost obstoječega recepcijskega sistema, ki se kaže v občasni počasnosti nalaganja programa ob prihodu ali odhodu, lahko v čakajočem gostu, sproži občutek neprijetne izkušnje.

Negativna posledica uporabe tehnologije UI je potreba po stalnih posodobitvah, ki potekajo čez dan. Prekinitve v delovanju, ki so posledica posodobitev, privedejo do potrebe po ponavljanju postopkov. Na oddelku bi bila zelo zaželena popolna povezljivost med internimi programi, kar bi v praksi pomenilo možnost knjiženja uporabe sobnega mini bara v aplikaciji Flexkeeping oddelka gospodinjstva in preglednost le - tega v recepcijskem sistemu Protel ob odjavi gosta in izvajanju potrebnih posodobitev v nočnem času.

Iz uvodnega pogovora z go. Mervar je bilo razbrati informacije, da ima hotelsko podjetje v pripravi posodobljen in razširjen recepcijski program, ki bo zadovoljil vse trenutne potrebe in zmanjšal negativne strani uporabe dosedanjega sistema. Iz opisanih lastnosti sklepam, da bo nova oblika zajemala hotelsko digitalno registracijsko kartico, ki pomeni učinkovito prijavo gosta z minimalnimi napakami v njegovem profilu in hotelski sistem poročanja in analitike, ki vsebuje strnjene pomembne informacije (prihodi, odhodi, skupinske rezervacije itd.) ter ustvari sezname osredotočene na gosta (izgubljeni in najdeni predmeti, budilke, rojstni dnevi itd.). Za vodjo recepcije je pomembno, da ustvari podrobna poročila (število gostov, prihodi, odhodi, prihodki, skupinski popusti itd.), analiza prodajnih mest pa prikaže informacije o možnosti optimiziranja prodaje.

Ker so v hotelu že razmišljali o potrebnih razširitvah recepcijskega programa, ki bo kot tak vodji zagotavljal vse potrebne podatke in informacije za natančno planiranje, učinkovito organiziranje in koordinacijo dela in nalog, jasno komunikacijo in dinamično motiviranje za uspešno vodenje in stalno nadziranje aktivnosti zaposlenih, na poti doseganja glavnega cilja oddelka recepcije, ki je popolno servisiranje gosta, dodatnih priporočil o možni obliki tehnologije UI za oddelek recepcije ne predlagam.

4.3.6 Oddelek gostinstva

Intervju sem opravila z vodjo oddelka Mihom Suhadolcem. Glavna naloga oddelka gostinstva oz. kuhinje, kjer je poleg vodja, zaposlenih še sedem ljudi in sicer glavni kuhar, dva kuharja, tri pomočnice in ena oseba, ki opravlja študentsko delo, je priprava hrane. Hotel ponuja zajtrk, ki je samopostrežen in strežene večerje. Večerja je sestavljena kot degustacijski meni treh jedi. Gostje vsak večer izbirajo med dvema predjedema in glavnima jedema ter med sladico ali krožnikom sirov. Z izbranimi meniji je poskrbljeno, da celoten spekter gostov (tudi vegetarijanci in vegani) dobi izvrsten krožnik. Ker pa hotel obratuje prvo leto, vodja in chef kuhinje analizirata odziv gostov na ponujene jedi. Hotelska kuhinja sledi trendu in predstavlja lokalno - gorenjsko kulinariko na višjem nivoju. Ker hkrati stremi k lokalnim oz. slovenskim sestavinam, se ob menjavi letnih časov, menja tudi meni. Oddelek je prejemnik dveh certifikatov kvalitete - Bohinjsko in sicer za Gin tonik in skutino tortico z mohantom.

Vodja vodi osebje oddelka; koordinira kuhinjo in strežbo; komunicira z drugimi oddelki in skrbi za zadovoljevanje njihovih potreb; naroča surovine, potrošni material in osnovna sredstva ter spremljanja trende v kulinariki.

Oblika tehnologije UI, ki jo oddelek uporablja skupaj s strežbo, je platforma Microgramm Advantik in Order man, s pomočjo katerega se sprejeto naročilo takoj izpiše kuhinji in baru. Tehnologija vodji pomaga pri spremljanju stanja zalog, kontroli dela osebja, planiranju razširitve ali zmanjšanja ponudbe na podlagi analiz prodaje, urejenju dokumentacije za potrebe računovodstva (poročila prometa - dnevna, mesečna, letna; finančno vodenje zalog itd.). Zaradi hitrega dostopa in avtomatskega shranjevanja podatkov, omogoča tehnologija UI velik prihranek časa pri administrativnih delih, ki ga vodja lahko porabi za kvalitetnejše opravljanje drugih funkcij. Prednost tehnologije je tudi baza podjetij in povezava z Agencijo Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve, ki je pomembna za izdajanje računov na naziv podjetja. Kot pomanjkljivost platforme Microgramm Advantik se lahko v bistvu izpostavlja le dejstvo, da ne omogoča dostopa izven hotelske mreže, torej ne omogoča dela od doma ali vpogleda s službene poti.

Vodju bi bile pri delu v veliko pomoč dobavnice s kodo hitrega odziva (angl. quick response code - QR), saj trenutno ročno vnašanje vzame veliko časa, poveča pa se tudi možnost napake in programska funkcija, ki bi omogočala nastavitvev minimalne količine artikla in samodejno opozorilo ob dosegu tega praga.

Priporočilo za dodatno tehnologijo UI bi bila programska oprema za upravljanje gostinstva, ki omogoča večjo učinkovitost pri izračunu stroškov hrane in digitalni nadzor marže; poenostavitev delovnih tokov na podlagi podrobnih poročil kuhinjskih dejavnosti in vizualnih navodil za kuhanje in delo po korakih. S programsko opremo vodja učinkovito organizira delo; z enotnostjo delovanja, brez napačne komunikacije in neupoštevanja standardov in predpisov, vzdržuje red, nujen za maksimalno funkcionalnost kuhinje in večja učinkovitost vodenja in s tem doseganja ciljev.

Tehnologija UI v obliki programske opreme za upravljanje gostinstva zajema centraliziranje receptov, menijev, informacije o alergenih, uporabo medijev in postopkov. Posredovanje natančnih podatkov osebju, je dobra pot za doseganje cilja zastavljenega v poslanstvu hotela, ki pravi, da želijo gostu ponuditi odlično izkušnjo z dovršenimi produkti. Nadalje pomeni spremljanje stroškov, tehničnih listov, digitaliziranje zalog in naročil, zaradi zmanjšane obsega administrativnega dela, več časa za motiviranje, kontrolo in spremljanje dela osebja in novih trendov ter osredotočanje na področje izboljšav. Jasni podatki o potrebni količini hrane, za v program vnesene menije, vodijo do zmanjšanja količine odpadkov, ob visoki kakovosti storitev s čim manjšimi stroški.

Analiza odgovorov managerjev srednje ravni oz. vodij oddelkov obravnavanega Hotela Bohinj, kaže na visoko raven opreme oddelkov s tehnologijo UI. Vodje oddelkov jo kvalitetno izkoriščajo pri opravljanju vseh, predvsem pa osnovnih funkcij, ki so planiranje, organiziranje, vodenje in kontroliranje. Pred kratkim odprt hotel, ki je od samega začetka poslovanja opremljen s tehnologijo UI, ima na trgu konkurenčno prednost, s katero je zasledovanje strateških ciljev optimizirano. Iz odgovorov intervjuvancev je moč razbrati veliko zainteresiranost za večanje kvalitete dela ob pomoči tehnologije UI. Sogovorniki, torej vodje oddelkov, si natančno predstavljajo na kakšne načine bi jim dodatne oblike tehnologije UI lahko olajšale delo in istočasno dvignile nivo rezultatov dela oddelkov in na koncu ekonomski rezultat hotela. Ker so tudi s strani sogovornikov navedene negativne strani v večini takšne narave, da je moč sklepati na začetne težave, ki pa se s časom uredijo, je predlaganih priporočil, za uvedbo tehnologij UI kot pomoč srednjemu managementu pri opravljanju njegovih nalog in funkcij, malo.

4.4 Primerjava uporabe tehnologije umetne inteligence Hotela Bohinj s primerjalnim hotelom

Za relevantno oceno nivoja opremljenosti Hotela Bohinj s tehnologijo UI, sem v študiji leto, primerjala s stanjem opremljenosti s tehnologijo UI v švicarskem hotelu Bever Lodge, ki se ponaša s tremi zvezdicami. Bever Lodge hotel, ki se nahaja v kraju Bever v kantonu Graubünden, je lastnik in direktor Marco Zeller odprl decembra 2015. Hotel, ki ima 41 sob, je zaradi svoje posebne tehnike gradnje, že ob odprtju vzbudil zanimanje. Hotela na obstoječem mestu namreč niso klasično gradili, pač pa le sestavili lesene module. Hotel, kjer je 20 zaposlenih, od tega štirje redno, 16 pa sezonsko, ima na letnem povprečju 60 %

zasedenost. Največ gostov prihaja iz nemško govorečih dežel (90 %), ostali so Italijani, Skandinavci in Američani. V hotelu prirejajo številne dogodke, ali pri njih le partnersko sodelujejo, kot npr. pri Engadin Ski-Marathon. Imajo restavracijo odprtega tipa (Lux, Tietz, Kugler & Weis, 2019, str. 44).

Tehnologije UI, ki jih uporabljajo v hotelu Bever Lodge so (Lux, Tietz, Kugler & Weis, 2019, str. 43 - 47):

- Digitalna platforma Re-Guest, ki je platforma za interakcijo med hotelom in gostom. Nadomešča elektronsko pošto in ponuja gostu klepetalno funkcijo. Hkrati gostu omogoča dostop do foruma s tekstom in atraktivnimi fotografijami hotela in okolice. Komunikacijska platforma, ki je podobna WhatsApp-u, gostu omogoča spremembe rezervacij, navedbo podatkov s plačilne kartice in rezervacijo dodatnih storitev. Izdelane statistike in analize nudijo možnost detajliranega pregleda recepcijskega dela in prodajnega uspeha.
- Rezervacijski sistem, ki podpira rezervacije z Booking.com, Expedia in Myswitzerland. Približno 30 % gostov rezervira s pomočjo rezervacijskega sistema.
- Račun pri Googlu in Tripadvisor-ju, saj predvsem slednji, vzpodbuja goste k podaji povratne informacije. Lastne raziskave so namreč pokazale, da so številni gostje obiskali Bever Lodge hotel, na podlagi dobrih ocen pri Tripadvisorju.
- CRM podatkovni sistem, ki se uporablja za filtriranje, ustvarjanje baze podatkov in nagovarjanje gostov.
- Digitalni jedilni list, ki dopolnjuje klasičnega. Menu App oz. aplikacija digitalnega jedilnega lista pa ni izključno hotelska, pač je skupen švicarski menu-app, kjer si gostje naročijo hrano in jo na dogovorjen termin pridejo prevzeti.
- Channel Manager storitev, ki omogoča avtomatsko aktualiziranje razpoložljivosti sob na rezervacijskih platformah in objavljanje aktualnih odpiralnih časov.

Direktor vidi svoj hotel na 40 % digitalizacije. Hotel raje digitalizirajo počasi in dajejo več poudarka osebnemu stiku z gostom, dobremu servisu in prijaznemu osebju. V novih tehnologijah pa vidijo pomoč predvsem pri doseganju novih segmentov gostov in ohranjanju njihove zvestobe (Lux, Tietz, Kugler & Weis, 2019, str. 43 - 47).

Z Re-Guest platformo, s katero lahko gost komunicira s hotelom, spreminja rezervacijo ali rezervira dodatne storitve, ima vodja na podlagi statistik in analiz pregled nad receptorskim delom, kar lajša kontrolo in omogoča taktično planiranje. Channel Manager storitev, ki omogoča avtomatsko aktualiziranje podatkov rezervacij z rezervacijskega sistema, omogoča vodji recepcije racionalno razporeditev nalog osebju oz. učinkovito organiziranje dela. Podatkovna baza, ki jo omogoča CRM programska oprema, služi oddelku trženja za filtriranje in ciljno nagovarjanje gostov. Analize CRM programa izboljšajo planiranje in sprejemanje odločitev, filtrirani podatki pa so ključni za učinkovito organiziranje in koordinacijo trženjskih aktivnosti. Enostavno merjenje trženjskih ukrepov pa poleg planiranja, lajša tudi nadziranje aktivnosti zaposlenih. Digitalni jedilni list z aplikacijo Menu

App, omogoča hotelskim in tujim gostom, naročanje jedi za dogovorjen termin, vodji kuhinje pa učinkovito organiziranje dela in natančno planiranje.

Analiza stanja opremljenosti s tehnologijo UI v švicarskem hotelu Bever Lodge, je na podlagi sekundarnih podatkov pokazala, da le-ta zadovoljuje potrebe za, s strani lastnika, izražene namene, torej doseganje novih ciljnih skupin in ohranjanje zvestobe gostov. Poleg tega pa uporaba tehnologije UI pomaga vodjem oddelkov hotela pri njihovem opravljanju dela in funkcij.

Iz tabele 2 je razvidno, na kakšen način pomagajo tehnološke rešitve managerjem srednje ravni oz. hotelskim vodjem oddelkov, pri opravljanju njihovih nalog in funkcij v obravnavanem Hotelu Bohinj in primerjalnem hotelu Bever Lodge. Številne prednosti, ki jih ponuja uporaba tehnologije UI vodjem oddelkov in pomenijo boljše rezultate dela ter v končni fazi zniževanje stroškov in večanje ekonomske učinkovitosti celotnega hotela, lahko zaradi boljše tehnološke opremljenosti, bolje izkoristijo vodje oddelkov Hotela Bohinj.

Tabela 2: Primerjava uporabe tehnologije umetne inteligence v Hotelu Bohinj in hotelu Bever Lodge

	HOTEL BOHINJ ****	BEVER LODGE ***
Oddelek	Načini pomoči tehnologije UI srednjemu managementu	
Recepcija	Rezervacijski sistem Protel. Vodji pomaga pri: lažjem in hitrejšem opravljanju nalog, skrbnem planiranju dela, dobrem organiziranju, kvalitetnem vodenju osebja, lažjem nadzoru opravljenega dela in optimiziranju komunikacije.	Re-Guest platforma s klepetalno funkcijo. Vodji pomaga pri: lažjem pregledu in kontroli dela osebja, taktičnem planiranju, učinkovitem organiziranju dela in optimiziranju komunikacije.
Trženje in prodaja	Klepetalni robot, Mailchimp in aplikacija Flex. Vodji pomaga pri: optimiziranju komunikacije, lažjem organiziranju dela in oblikovanju urnikov dela.	Sistem CRM Vodji pomaga pri: izboljšanju planiranja in sprejemanja odločitev, ciljnem planiranju, organiziranju in vodenju trženjskih kampanj, učinkovitem organiziranju in koordiniranju trženjskih aktivnosti in enostavnem nadziranju aktivnosti zaposlenih.
Wellness	Rezervacijski sistem Protel (souplepaba). Vodji pomaga pri: natančnem organiziranju dela in urnika dela osebja ter učinkovitem organiziranju dela.	/

se nadaljuje

Tabela 2: Primerjava uporabe tehnologije umetne inteligence v Hotelu Bohinj in hotelu Bever Lodge (nad.)

	HOTEL BOHINJ ****	BEVER LODGE ***
Oddelek	Načini pomoči tehnologije UI srednjemu managementu	
F&B	Platforma Microgramm Advantik in Order man. Vodji pomaga pri: preglednem in natančnem nadzoru delovnega časa osebja in kontroli opravljenega dela, ekonomičnemu planiranju in natančnemu organiziranju dela.	Digitalni jedilni list Menu-App. Vodji pomaga pri: učinkovitem organiziranju dela in natančnem planiranju.
Gospodinjstvo	Aplikacija Flexkeeping. Vodji pomaga pri: doslednem preverjanju in kontroli opravljenega dela, smotrnem organiziranju dela in nalog ter kvalitetnejšem vodenju.	/

Vir: lastno delo.

SKLEP

Prvi cilj magistrskega dela je bil, z uporabo deskripcije in kompilacije, opredeliti tehnologijo UI in z namiznim raziskovanjem raziskati obstoječe oblike in trende uporabe tehnologije UI v panogi turizma, katere gospodarski namen in cilji so gostom zagotoviti namestitev in druge storitve, povezane z bivanjem gosta - hotelirstvu. Drugi cilj je bil, z delno strukturiranimi intervjuji managerjev srednje ravni, pridobiti informacije obstoječega stanja uporabe tehnologij UI v obravnavanem hotelu in na podlagi analize podatkov podati priporočila za praktično uporabo le-te v obravnavanem hotelu. Na podlagi namena in cilja študije sem sledila temeljnima raziskovalnima vprašanjema in nanju uspešno odgovorila, s čimer smatram, da je cilj magistrske naloge izpolnjen.

Predstavljena sinteza rezultatov raziskave področja tehnologije UI za hotelirsko panogo, ki prispeva k večji uspešnosti in učinkovitosti srednjega managementa pri planiranju, organiziranju, vodenju in kontroliranju, je potrdila velik nabor možnosti. Na podlagi primarnih podatkov, pridobljenih na podlagi delno strukturiranih intervjujev s srednjim managementom in interne dokumentacije izbranega hotela, so za večjo uspešnost in učinkovitost srednjega managementa pri opravljanju temeljnih funkcij in nalog, podana praktična priporočila možnosti uporabe tehnologij UI.

Pri prvem raziskovalnem vprašanju se je izkazalo, da temeljijo na tehnologiji UI za hotelirstvo, ki ga sestavljata upravno - komercialni del z računovodstvom, kadrovskim oddelkom in oddelkom trženja ter operativni del z recepcijo, oddelki F&B, gospodinjstva in vzdrževanja, štiri načini storitev. Prvi način so storitve, ki jih tehnologija UI dopolnjuje. Drugi način predstavljajo storitve, ki jih tehnologija UI ustvarja in se delijo na mehanske (samopostrežne naprave), analitične (sistemi pametnega doma in inteligentni nadzorni sistemi) in intuitivne (obogatena resničnost in klepetalnice) oblike. Sledita načina storitev, ki jih tehnologija UI posreduje in ki jih tehnologija UI omogoča. Nadalje je bilo ugotovljeno, da kljub strogim normativom glede etičnih smernic za zaupanja vredno tehnologijo UI, ki jih je Evropa sprejela 25.5.2018 v obliki GDPR, trg ponuja številne možnosti uporabe za vse hotelske oddelke.

Analiza obstoječih oblik tehnologije UI za posamezne oddelke hotelskega podjetja odgovarja na drugo raziskovalno vprašanje. Pri tem se je izkazalo, da tehnologija UI za potrebe hotelskega srednjega managementa pri opravljanju nalog in funkcij, le-tem pomaga pri:

- Hitrejšem dostopanju do vseh vrst analiz in sprejemanju, na predvidevanju temelječih ekonomičnih odločitev, ki lajšajo taktično, kratkoročno planiranje;
- Natančnem in smotrnem organiziranju dela, ki temelji na stalno aktualiziranih informacijah in podatkih, kar zagotavlja boljše poslovne rezultate podjetja ob zmanjševanju stroškov in hkratnem dvigu nivoja kvalitete ponudbe;
- Hitrejši, kvalitetnejši in učinkoviti komunikaciji med in znotraj oddelkov, hkrati pa zmanjšanje administrativnega dela ponuja več časa za spodbujanje in usmerjanje sodelavcev za doseg želenih ciljev, kar izboljša vodenje;
- Lažjem in natančnejšem spremljanju dela in kontroli rezultatov dela osebja, kar pomeni primerjavo izvedenega dela s planom in vodi do natančnega predvsem, sprotnega in naknadnega kontroliranja.

Na podlagi delno strukturiranih intervjujev managerjev srednje ravni izbranega hotela, je analizirano obstoječe stanje uporabe tehnologije UI v izbranem hotelu pokazalo, da vsak hotelski oddelek, razen wellness, že uporablja eno ali več oblik tehnologije UI. Za uspešnejše, učinkovitejše in kvalitetnejše opravljanje nalog in funkcij, pa so bila za vsak oddelek posebej, podana priporočila o možnostih uporabe dodatnih oblik tehnologije UI, s čimer je bil namen magistrskega dela izpolnjen.

LITERATURA IN VIRI

1. Albat, N. (2014). *Künstliche Intelligenz. Eine praxisorientierte Einführung am Beispiel von Drohnen*. München: Grin Verlag.
2. Alpinia d.o.o. (2021a). *O nas*. Pridobljeno 12. oktobra 2021 iz <https://www.hotelbohinj.si/o-nas/>

3. Alpinia d.o.o. (2021b). *Náša zgodba*. Pridobljeno 12. oktobra 2021 iz <https://www.alpinia-group.si/sl/nasa-zgodba/>
4. Amaratunga, T. (2016, 3. november). *Difference artificial intelligence machine learning deep learning*. Pridobljeno 12. januarja 2021 iz <https://www.codesofinterest.com/2016/11/difference-artificial-intelligence-machine-learning-deep-learning.html>
5. Andivi d.o.o. (2019a). *Pamatna hotelska kartica za kontrolo pristopa*. Pridobljeno 13. marca 2021 iz <https://www.andivi.si/pamatna-hotelska-kartica-za-kontrolo-pristopa/>
6. Andivi d.o.o. (2019b). *360 resitev za hotelske sobe inteligentna soba*. Pridobljeno 13. marca 2021 iz <https://www.andivi.si/360-resitev-za-hotelske-sobe-inteligentna-soba/>
7. Apicbase. (2021a). *Restaurants*. Pridobljeno 25. aprila 2021 iz <https://get.apicbase.com/restaurants/>
8. Apicbase. (2021b). *Hotels*. Pridobljeno 26. aprila 2021 iz <https://get.apicbase.com/hotels/>
9. Avature. (2021). *Was ist ein Applicant-Tracking-System (ATS)?* [objava na blogu]. Pridobljeno 1. novembra 2021 iz <https://www.avature.net/de/blogs/was-ist-ein-applicant-tracking-system-ats/>
10. Bardi, J. (2007). *Hotel front office management*. New Jersey: John Wiley & Sons.
11. Bregar, L., Ograjenšek, I. & Bavdaž, M. (2005). *Metode raziskovalnega dela za ekonomiste: Izbrane teme*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta v Ljubljana.
12. Buchhaltungsbutler. (2021). *Buchhaltungssoftware für die Gastronomie*. Pridobljeno 12. maja 2021 iz <https://www.buchhaltungsbutler.de/buchhaltungssoftware-gastronomie/>
13. Burns, E. & Laskowski, N. (2018). *Künstliche Intelligenz (KI)*. Pridobljeno 13. januarja 2021 iz [https://www.computerweekly.com/de/definition/Kuenstliche-Intelligenz-KI#:~:text=Künstliche%20Intelligenz%20\(KI\)%20beziehungsweise%20Artificial,Intelligenz%20mit%20Maschinen%2C%20insbesondere%20Computersystemen.&text=Besondere%20Anwendungen%20der%20KI%20si](https://www.computerweekly.com/de/definition/Kuenstliche-Intelligenz-KI#:~:text=Künstliche%20Intelligenz%20(KI)%20beziehungsweise%20Artificial,Intelligenz%20mit%20Maschinen%2C%20insbesondere%20Computersystemen.&text=Besondere%20Anwendungen%20der%20KI%20si)
14. Business Insider Deutschland GmbH. (2019, 1. januar). *Humen resource - HR*. Pridobljeno 28. julija 2021 iz <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/lexikon/begriffe/human-resource-hr/>
15. Cerović, Z. (2003). *Hotelski menadžment*. Opatija: Fakulteta za hotelski menadžment Opatija.
16. Chih-Fong, T., Kuanchin, C., Ya-Han, H. & Wei-Kai, C. (2020). Improving text summarization of online hotel reviews with review helpfulness and sentiment. *Tourism Management*, 80, 1-3.
17. Creutz, A. (brez datuma). *Grundlagen marketing hotellerie teil 1* [objava na blogu]. Pridobljeno 24. maja 2021 iz <https://www.ac-contentmarketing.de/grundlagen-marketing-hotellerie/>
18. Deloitte. (brez datuma). *Künstliche Intelligenz für eine neue Dimension der Entscheidungsfindung*. Pridobljeno 24. maja 2021 iz <https://www2.deloitte.com/de/de/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/kuenstliche-intelligenz-ki.html>

19. Dengel, A., Socher, R., Andera, K., E. & Ogolla, S. (2019). *Künstliche Intelligenz Die Zukunft von Mensch und Maschine*. Hamburg: ZEIT Akademie GmbH.
20. Divisio. (2019, 21. marec). *AI for laymen part 2 symbolic AI neural networks and deep learning*. Pridobljeno 15. februarja 2021 iz <https://divis.io/en/2019/03/ai-for-laymen-part-2-symbolic-ai-neural-networks-and-deep-learning/#gref>
21. Dobrišek, S. (2013). *Skripta predavanj pri predmetu Umetni inteligentni sistemi*. Ljubljana: Fakulteta za elektrotehniko.
22. Evropski parlament. (2020a). *KI-Regeln: Wofür das Europäisches Parlament eintritt*. Pridobljeno 20. februarja 2021 iz <https://www.europarl.europa.eu/news/de/headlines/society/20201015STO89417/ki-regeln-wofur-das-europaische-parlament-eintritt>
23. Evropski parlament. (2020b). *Parlament ebnet Weg für erste EU regeln zu künstliche intelligenz*. Pridobljeno 20. februarja 2021 iz <https://www.europarl.europa.eu/news/de/press-room/20201016IPR89544/parlament-ebnet-weg-fur-erste-eu-regeln-zu-kunstlicher-intelligenz>
24. Floridi, L. (2019, 10. junij). *Umetna inteligenca bo kot elektrika*. Pridobljeno 22. februarja 2021 iz <https://www.rtvsllo.si/znanost-in-tehnologija/umetna-inteligenca-bo-kot-elektrika/491471>
25. Freizeit Verlag GmbH. (2020). *Keimfrei mit einem Desinfektionsroboter TÜV Süd über gesetzliche und sicherheitstechnische Aspekte*. Pridobljeno 12. aprila 2021 iz <https://www.tophotel.de/keimfrei-mit-einem-desinfektionsrobotertuev-sued-ueber-gesetzliche-und-sicherheitstechnische-aspekte-65839/>
26. Fuentes-Moraleda, L., Diaz-Perez, P., Orea-Giner, A., Munoz-Mazon, A. & Villace-Molinero, T. (2020). Interaction between hotel service robots and humans: A hotel-specific Service Robot Acceptance Model (sRAM). *Tourism Management Perspectives*, 36, 1-6.
27. Fuste-Forne, F. (2021). Robot chefs in gastronomy tourism: What's on the menu? *Tourism Management Perspectives*, 37, 1-7.
28. Giarrusso, J. (2018, 30. avgust). *Evolution Lisboa – A Connected Hotel Enhancing the Guest Experience through an EcoXpert Partner* [objava na blogu]. Pridobljeno 28. marca 2021 iz <https://blog.se.com/building-management/2018/08/30/evolution-lisboa-a-connected-hotel-enhancing-the-guest-experience-through-an-ecoxpert-partner/>
29. Granger, B. (2017, 9. november). *How Artificial Intelligence is Revolutionizing Hospitality*. Pridobljeno 25. julija 2021 iz <https://www.hospitalityupgrade.com/techTalk/September-2017/How-Artificial-Intelligence-is-Revolutionizing-Hos/>
30. Hamm, A. (2019). *Future of Work. How Artificial Intelligence will impact the Future Workplace* (magistrsko delo). München: GRIN Verlag.
31. Harari, Y. N. (2015). *Sapiens - kratka zgodovina človeštva*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
32. Harari, Y. N. (2017). *Homo deus*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.

33. Harlan, E., Koppen, U., Schnuck, O. & Wreschniok, L. (2021). *Fragwürdige Personalauswahl mit Algorithmen*. Pridobljeno 1. novembra 2021 iz <https://www.tagesschau.de/investigativ/report-muenchen/kuenstliche-intelligenz-persoenschlichkeitsanalyse-101.html>
34. Haselbauer, B. (2020). *KI und die HR-Abteilung*. Pridobljeno 1. novembra 2021 iz <https://handbuch-hr.de/ki-und-die-hr-abteilung/>
35. Heinz, N. (2021). *Hotel Trends 2018 - Teil 2 - Künstliche Intelligenz* [objava na blogu]. Pridobljeno 25. oktobra 2021 iz <https://blog.suitepad.de/de/hotel-trends-2018-kuenstliche-intelligenz>
36. Henning, K. (2017). *Wie Künstliche Intelligenz unsere Welt verändert*. Pridobljeno 22. februarja 2021 iz <http://www.futur2.org/article/wie-kuenstliche-intelligenz-unsere-welt-veraendert/>
37. Hey, T. & Papay, G. (2015). *The Computing Universe: A Journey Through a Revolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
38. Hierwillicharbeiten. (2017, 19. november). *Marketing Manager in der Hotellerie*. Pridobljeno 24. junija 2021 iz <http://hierwillicharbeiten.de/marketingleitung-in-der-hotellerie/>
39. Holbl, M. (2008, 26. marec). *Preverjamo s Captcha*. Pridobljeno 1. marca 2021 iz <https://www.monitor.si/clanek/preverjamo-s-captcha/123120/?xURL=301>
40. HotelTechReport. (brez datuma). *Housekeeping*. Pridobljeno 1. aprila 2021 iz <https://hoteltechreport.com/de/operations/housekeeping-software/hotelkit-housekeeping>
41. IDeaS. (brez datuma). *Where hotel teams get sh*t done*. Pridobljeno 24. aprila 2021 iz: https://www.hospitalitytechhub.com/partners/hotelkit/?s=Where+hotel+teams+get+sh*t+done
42. IESE Business School. (2018). *Jordi Canals*. Pridobljeno 1. marca 2021 iz <https://www.iese.edu/faculty-research/faculty/jordi-canals/>
43. IGOR INC. (2020). *IoT Smart Hotels: Enabling Innovation in the Hospitality Industry*. Pridobljeno 12. aprila 2021 iz <https://www.igor-tech.com/news-and-insights/articles/iot-smart-hotels-enabling-innovation-in-the-hospitality-industry>
44. Infineon Technologies AG. (2019). *Definition künstliche intelligenz*. Pridobljeno 12. januarja 2021 iz <https://www.infineon.com/cms/de/discoveries/definition-kuenstliche-intelligenz/#:~:text=Künstliche%20Intelligenz%20erleichtert%20Logistik,gut%20wie%20unzählige%20Male%20wiederholen>
45. Inkret, B. (2011). *Menedžment in organizacija hotela*. Celje: Fakulteta za komercialne in poslovne vede.
46. Intrix. (brez datuma). *CRM sistem za boljše prodajne rezultate*. Pridobljeno 1. marca 2021 iz <https://www.intrix.si/crm>
47. ISJFR ZRC SAZU. (2020a). *Inteligenca*. Pridobljeno 20. decembra 2020 iz <https://fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=inteligenca>
48. ISJFR ZRC SAZU. (2020b). *Umeten*. Pridobljeno 20. decembra 2020 iz <https://fran.si/130/sskj-slovar-slovenskega-knjiznega->

- jezika/3608157/umeten?View=1&Query=diamant&AllNoHeadword=diamant&FilteredDictionaryIds=130
49. ISJFR ZRC SAZU. (2021). *Hotel*. Pridobljeno 20. oktobra 2021 iz <https://fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=hotel>
 50. Kimpl, M. (2020). *Künstliche Intelligenz 2020: Chance oder Gefahr für die Mitarbeiter?* [objava na blogu]. Pridobljeno 12. maja 2021 iz <https://domonda.com/digitale-buchhaltung/kunstliche-intelligenz-in-der-buchhaltung/>
 51. Knewitz, M. (2020, 8. maj). *Reinigungstrends Von Nachhaltigkeit bis künstliche Intelligenz*. Pridobljeno 12. aprila 2021 iz <https://www.tophotel.de/reinigungstrendsvon-nachhaltigkeit-bis-kuenstliche-intelligenz-58802/>
 52. Kononenko, I. & Šikonja, M. R. (2010). *Inteligentni sistemi*. Ljubljana: Založba FE in FRI.
 53. LAB & COMPANY. (2018). *Künstliche Intelligenz im strategischen Management: Zwischen Skepsis und Optimismus*. Pridobljeno 1. marca 2021 iz <https://www.labcompany.net/automotive/kuenstliche-intelligenz-im-strategischen-management/>
 54. Law, R., Gang, L., Huy, V. Q. & Jian, L. M. (2021). Understanding service attributes of robot hotels: A sentiment analysis of customer online reviews. *International Journal of Hospitality Management*, 98, 1-5.
 55. Lešnik Štuhec, T. (2018). *Poslovanje hotelov in turističnih agencij*. Maribor: Višja strokovna šola za gostinstvo in turizem Maribor.
 56. Lux, W., Tietz, R., Kugler, P. & Weis, F. (2019). *Digitalisierung konkret: Erfahrungen aus der Praxis – OST*. St. Gallen: FHS St. Gallen.
 57. Makovec Brenčič, M., Dimitrović, T., Cvelbar Knežević, L., Kolar, T., Ruzzier Konečnik, M., Rašković, M., Žabkar, V., Milfelner, B., Korda Pisnik, A. & Snoj, B. (2008). *Metodologija za zasnovo strategije managementa odnosov z odjemalci na ravni hotelskega podjetja*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo - Direktorat za turizem.
 58. Managementstudyguide. (2021). *Personnel management*. Pridobljeno 28. julija 2021 iz <https://www.managementstudyguide.com/personnel-management.htm>
 59. Microsoft Presseteam. (2020, 4. marec). *Microsoft erklärt was ist kunstliche intelligenz definition funktionen von KI*. Pridobljeno 22. februarja 2021 iz [https://news.microsoft.com/de-at/microsoft-erklart-was-ist-kunstliche-intelligenz-definition-funktionen-von-ki/#:~:text=Unter%20künstlicher%20Intelligenz%20\(AI\)%20verstehen,und%20Handeln%20ergänzen%20und%20stärken](https://news.microsoft.com/de-at/microsoft-erklart-was-ist-kunstliche-intelligenz-definition-funktionen-von-ki/#:~:text=Unter%20künstlicher%20Intelligenz%20(AI)%20verstehen,und%20Handeln%20ergänzen%20und%20stärken)
 60. Minglong, L., Dexiang, Y., Hailian, Q. & Billy, B. (2020). A systematic review of AI technology-based service encounters: Implications for hospitality and tourism operations. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 1-2.
 61. Možina, S., Kralj, J., Gričar, J., Tavčar, I. M., Rozman, R., Lipičnik, B., Ivanko, Š., Pučko, D., Kovač, B., Dimovski, V., Tekavčič, M. & Glas, M. (2002). *Management: nova znanja za uspeh*. Ljubljana: Didakta.

62. Möllers, N. (2019). *Künstliche Intelligenz und Datenschutz* [objava na blogu]. Pridobljeno 20. februarja 2021 iz <https://keyed.de/blog/kuenstliche-intelligenz-und-datenschutz/>
63. NetApp. (2020). *What is artificial intelligence*. Pridobljeno 24. decembra 2020 iz [https://www.netapp.com/de/artificial-intelligence/what-is-artificial-intelligence/#:~:text=K%C3%BCnstliche%20Intelligenz%20\(KI%3B%20engl.,eine%20dynamische%20Computing%2DUmgebung%20integriert](https://www.netapp.com/de/artificial-intelligence/what-is-artificial-intelligence/#:~:text=K%C3%BCnstliche%20Intelligenz%20(KI%3B%20engl.,eine%20dynamische%20Computing%2DUmgebung%20integriert)
64. O'Connor, W. S. (2020). *Artificial Intelligence in Human Resource Management* [objava na blogu]. Pridobljeno 1. novembra 2021 iz <https://www.northeastern.edu/graduate/blog/artificial-intelligence-in-human-resource-management/>
65. Paknad, D. (brez datuma). *How Will AI Help Good Managers Be Great?* [objava na blogu]. Pridobljeno 21. aprila 2020 iz <https://www.workboard.com/blog/artificial-intelligence.php>
66. Petersdorff-Campen, M. (8 2019). *Sprachsteuerung in der hotellerie suitepad technik und datenschutz im hotel* [objava na blogu]. Pridobljeno 22. marca 2021 iz <https://blog.suitepad.de/sprachsteuerung-in-der-hotellerie-suitepad-technik-und-datenschutz-im-hotel>
67. Pintos, P. (2021). *Hotel Bohinj Revitalised/OFIS Architects*. Pridobljeno 12. oktobra 2021 iz <https://www.archdaily.com/966106/hotel-bohinj-revitalised-ofis-architects>
68. Pirc, S. A. (2018). *Upravljanje in ravnanje podjetja – V. Kontrola*. Pridobljeno 22. novembra 2021 iz https://studentski.net/gradivo/ulj_ekf_up1_tmn_sno_upravljanje_in_ravnanje_podjetja_05_kontrola
69. Protel. (2020a). *Cloud PMS*. Pridobljeno 22. marca 2021 iz <https://www.protel.net/cloud-pms/>
70. Protel. (2020b). *Passport scanner*. Pridobljeno 24. aprila 2021 iz <https://www.protel.net/passportscanner/>
71. Protel. (2020c). *Housekeeping*. Pridobljeno 24. aprila 2021 iz <https://www.protel.net/cloud-pms/housekeeping/>
72. Protel. (2021). *Billing and invoicing*. Pridobljeno 25. maja 2021 iz <https://www.protel.net/cloud-pms/billing-and-invoicing/>
73. Računalniške novice. (2021). *Kaj je CAPTCHA in zakaj je vedno težja?* Pridobljeno 1. marca 2021 iz <https://racunalniske-novice.com/kaj-je-captcha-in-zakaj-je-vedno-tezja/>
74. Rajesh, M. (2015, 14. avgust). *Inside Japan's first robot-staffed hotel*. Pridobljeno 22. marca 2021 iz: <https://www.theguardian.com/travel/2015/aug/14/japan-henn-na-hotel-staffed-by-robots#:~:text=News%20of%20the%20world's,lived%20up%20to%20the%20hype>
75. Raveling, J. (2020, 22. april). *Was ist Künstliche Intelligenz*. Pridobljeno 20. decembra 2020 iz <https://www.wfb-bremen.de/de/page/stories/digitalisierung-industrie40/was-ist-kuenstliche-intelligenz-definition->

89. Seatrix AI GmbH. (2021). *We want restaurants to be independent, free and successful*. Pridobljeno 26. aprila 2021 iz <https://seatrix.com/restaurant-reservations>
90. Selligent. (brez datuma). *Designed and Built for Ambitious Marketers*. Pridobljeno 24. junija 2021 iz <https://info.selligent.com/europe>
91. Silberer, F. (brez datuma). *Künstliche Intelligenz in der Hotelindustrie*. Pridobljeno 12. maja 2021 iz <https://www.hotelfachzeitung.com/hotelnachrichten/hotellerie/kuenstliche-intelligenz-in-der-hotelindustrie>
92. SiteMinder. (brez datuma). *Hotelmanagement: Definitionen, Betrieb, Ideen und Softwar*. Pridobljeno 12. marca 2021 iz <https://www.siteminder.com/de/r/hotelmanagement-definitionen-betrieb-ideen-und-software/>
93. Slovenska turistična organizacija - STO. (2020). *Letna publikacija turizem v številkah 2019*. Pridobljeno 12. oktobra 2021 iz https://www.slovenia.info/uploads/dokumenti/tvs/2019/turizem_v_stevilkah_2019.pdf
94. Slovenska turistična organizacija - STO. (2021). *Letna publikacija - Turizem v številkah 2020*. Pridobljeno 12. oktobra 2021 iz https://www.slovenia.info/uploads/dokumenti/tvs/2020/2021_03_STO_TVS_2020_SLO.pdf
95. Smart Host. (2018). *An der Rezeption gastdaten erfolgreich nutzen*. Pridobljeno 22. marca 2021 iz <https://www.smart-host.com/de/blog/hotelmarketing/an-der-rezeption-gastdaten-erfolgreich-nutzen/>
96. Smart Host. (2019a). *So personalisieren Sie die Reiseerlebnisse Ihrer Gäste*. Pridobljeno 13. marca 2021 iz <https://www.smart-host.com/blog/so-personalisieren-sie-die-reiseerlebnisse-ihrer-gaeste>
97. Smart Host. (2019b). *Gästemanagement Software (CRM) für erfolgreiche Hoteliers*. Pridobljeno 24. junija 2021 iz <https://www.smart-host.com/de/blog/crm/gaestemanagement-software-crm-fuer-erfolgreiche-hoteliers/>
98. SqualoMail. (2018a). *Kaj je GDPR*. Pridobljeno 20. februarja 2021 iz <https://www.squalomail.com/sl/podpora/kaj-je-gdpr/>
99. SqualoMail. (2018b). *Za koga velja GDPR*. Pridobljeno 20. februarja 2021 iz <https://www.squalomail.com/sl/podpora/za-koga-velja-gdpr/>
100. Superoffice. (2021a). *Hauptfunktionen*. Pridobljeno 28. marca 2021 iz <https://www.superoffice.de/crm/hauptfunktionen/>
101. Superoffice. (2021b). *Das superoffice CRM-kraftpaket*. Pridobljeno 24. junija 2021 iz <https://www.superoffice.de/crm/hauptfunktionen/>
102. Statista. (2020). *Weltweites Tourismusaufkommen nach Reiseankünften bis 2019*. Pridobljeno 21. aprila 2020 iz <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/37123/umfrage/weltweites-tourismusaufkommen-nach-reiseankuenften-seit-1950/>
103. Švab, N. (2019). *Ko je panda opica, 'stop znak' omejitev 70 km/h, YouTube pa vas 'prilepi' nase*. Pridobljeno 22. februarja 2021 iz <https://www.24ur.com/novice/znanost->

in-tehnologija/ko-ai-stop-znak-razume-kot-omejitev-65km-h-in-promovira-ploscato-zemljo.html

104. TSmedia, medijske vsebine in storitve, d.o.o. (brez datuma). *Aplinia d.o.o.* Pridobljeno 12. oktobra 2021 iz <https://www.bizi.si/ALPINIA-D-O-O/>
105. Vodičar Horvat, S. (2014). *Računovodstvo in knjigovodstvo – kakšne so razlike?* [objava na blogu]. Pridobljeno 26. aprila 2021 iz <https://data.si/blog/racunovodstvo-knjigovodstvo-kaksne-razlike/>
106. Wagner, V. (2019). *Wie du mit Bewertungen richtig umgehst.* Pridobljeno 12. julija 2021 iz <https://www.valerie-wagner.de/review-monitoring-management-fuer-die-hotellerie-wie-du-mit-bewertungen-richtig-umgehst/>
107. Wang, D., Wang, J. & Xiang, Z. (2020). Imbrications of IT and hospitality organizations. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 2(2), 1.
108. Weit, H. (2021a). *Berufsprofil hotel sales manager: aufgaben, voraussetzungen und karriere.* Pridobljeno 12. marca 2021 iz <https://hotel-student.de/hotel-sales-manager/>
109. Weit, H. (2021b). *Abteilung und berufsgruppen im hotel.* Pridobljeno 12. oktobra 2021 iz <https://hotel-student.de/abteilungen-und-berufsgruppen-im-hotel/>
110. World Tourism Organization – UNWTO. (2018). *UNWTO tourism definitions.* Pridobljeno 1. januarja 2022 iz <https://www.unwto.org/global/publication/UNWTO-Tourism-definitions>
111. World Tourism Organization – UNWTO. (2021). *International Tourism and COVID-19.* Pridobljeno 12. oktobra 2021 iz <https://www.unwto.org/unwto-tourism-dashboard>
112. Yoganathan, V., Osburg, V. S., Kunz, W. H. & Toporowski, W. (2021). Check-in at the Robo-desk: Effects of automated social presence on social cognition and service implications. *Tourism Management*, 85, 1-5.

PRILOGE

Priloga 1: Vprašalnik za izvedbo delno strukturiranih poglobljenih intervjujev

Spoštovani,

sem Bianca Žitnik, študentka podiplomskega študija Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani. V magistrski nalogi raziskujem tehnologijo umetne inteligence v hotelirstvu. Z vašimi odgovori na moja vprašanja bi mi pomagali pri raziskavi, za katere se vam že vnaprej zahvaljujem.

SPLOŠNA VPRAŠANJA

Ime in priimek:

Vaša pozicija v podjetju:

Oddelek:

Vprašanja:

- Prosim, da mi na kratko opišete vaš oddelek (število sodelavcev, osnovne naloge itd.).
- Katere oblike tehnologije UI uporabljate na vašem oddelku?
- Kako vam tehnologija UI pomaga pri opravljanju vaših nalog?
- Kako gledate na novo tehnologijo UI, ki vam pomaga pri vašem delu?
- Katere so prednosti tehnologije UI, ki jih uporabljate na vašem oddelku?
- Katere so po vašem mnenju glavne pomanjkljivosti in ovire, ki jih zaznate pri delu z informacijsko podporo, ki jo uporabljate?
- Kateri so glavni izzivi ali negativne posledice pri uporabi nove tehnologije v vašem oddelku?
- Ali bi si želeli uporabe dodatne oblike tehnologije UI, v kolikor bi za vaš oddelek obstajala ali bi se v prihodnje pojavila, ki bi vam pomagala pri opravljanju vaših nalog? Ali menite, da je sedanje stanje zadovoljivo?

Priloga 2: Izvedeni delno strukturiran intervju – gospodinjstvo

Ime in priimek: Maruša Mikš

Vaša pozicija v podjetju: vodja gospodinjstva

Datum in ura opravljanja intervjuja: 19. 10. 2021, ob 13:00

Trajanje intervjuja: 30 minut

Lokacija opravljanja intervjuja: Hotel Bohinj

1. Prosim, da mi na kratko opišete vaš oddelek (število sodelavcev, osnovne naloge itd.).

Gospodinjstvo pomeni vodenje čistilk in sobaric. V Hotelu Bohinj imamo samo sobarice. Naša naloga je, da so vsi prostori čisti. Čistimo skupne prostore (avlo z recepcijo, hodnike, restavracijo in sobe). Skrbimo, da je vseh 69 sob čistih in vedno pripravljenih za goste. V svojem oddelku imam štiri zaposlene. Moje glavne naloge so, da skrbim za čistočo prostorov, skrbim za dekor, da so rože zalite, preverjam in nabavljam materiale (čistila, mila, pralne praške itd.), planiram urnike mojih sobaric itd. Ker imamo vse podatke vidne vnaprej, vedno lahko pripravljam urnik za en teden naprej. Nenehno sodelujem z recepcijo. Preverjam, če je vse narejeno. Skrbim tudi za čistočo restavracije, terase in wellnesa. Komuniciram in koordiniram delovne naloge z ostalimi oddelki. Skrbim, da so rjuhe in posteljnina čista. Preverjam urejenost in čistočo sob.

2. Katere oblike tehnologije UI uporabljate na vašem oddelku?

V mojem oddelku imamo aplikacijo imenovano Flexkeeping, ki je res super za sobarice. Aplikacija je razdeljena po nadstropjih. Torej jaz vidim vse sobe in vsa nadstropja ter tudi druge dele hotela. Vidim pa tudi hodnike, ki jih je tudi potrebno očistiti. V aplikaciji so sobe označene s številko sobe, kot jo imajo. Vsi kvadrati, ki ponazarjajo sobe, so drugače obarvani. Vsaka barva ima svoj pomen. Ko sobarica sobo očisti, jo v aplikaciji zabeleži kot, da je soba urejena in jo označi z zeleno. K vsaki sobi se lahko tudi zapišejo opombe, če je bilo kaj razbito itd. Sistem, ki ga uporablja moj oddelek in sistem, ki ga uporablja recepcija sta povezana. Torej, ko v recepciji zabeležijo rezervacijo, se nam to takoj v sistemu prikaže v aplikaciji. Vsaka informacija, ki jo zabeleži recepcija v portalu Protel se prikaže tudi meni na moji aplikaciji Flexkeeping. Ko je potrebno očistiti kakšno sobo, meni moja sobarica označi, kdaj je bila očiščena. V Flexkeepingu lahko tudi vse sobarice, ker imajo ta program, beležijo če je potrebno kakšno popravilo (razbita luč, potrebna menjava žarnice itd.). Aplikacija ima možnost vpogleda informacij za točno določen dan, za določeno obdobje in tudi za naprej. To je odlično, da lahko načrtuješ delovne naloge med zaposlenimi. To se imenuje nadzorna plošča za management. V aplikaciji se beležijo samo sobe. Ko sobarica pride v posamezno sobo, se ji odpre pogled za njo. Torej, vnese koliko je zamenjala perila, brisač itd. Ko sobarice uredijo sobe, samo označujejo kaj so vse zamenjale in to samo označijo in meni se te informacije seštevajo in imam tudi takojšen vpogled v stvari. Ne

rabimo nič ročno pisati ali seštevati. V aplikacijo sobarice vnesejo tudi porabo mini bar pijače. In ker sta aplikaciji povezani, recepcija takoj dobi informacijo, da še mora gost poravnati račun za mini bar. V aplikacijo lahko nalaga tudi fotografije, recimo pozabljene stvari. Informacije za popravila dobi vzdrževalec. V oddelku imamo štiri telefone, ki ga imajo vse sobarice v hotelu. Telefone z aplikacijo nosijo ves čas s sabo. Potrebna popravila in označevanje opravljenega označijo v aplikaciji. Ko jaz označim, da nekaj ni v redu narejeno, se jim na aplikaciji to tudi pokaže in jih obvesti v obliki glasovnega opozorila in pri ikoni zvonček se zabeleži napaka. V aplikacijo lahko vnašamo sami. Kar je super, če vidimo napako, da jo lahko takoj popravimo.

3. Kako vam tehnologija UI pomaga pri opravljanju vaših nalog?

Ker imam na aplikaciji označene vse sobe, ki so v hotelu, vsako jutri pogledam katere so za pospraviti, katere so še vedno zasedene in katere so čiste. Te informacije so mi super, da lahko preverim le sobe, ki so bile očiščene tisti dan. Prav tako s temi informacijami veliko lažje planiram razporeditev delovnih nalog. Prav tako vsako spremembo na sobah vidim na aplikaciji. Vidim, koliko je prihodov, odhodov, koliko sob je potrebno očistiti ... vse te informacije so super, da prihranim na času in da so vedno vsem dostopne. Nobena informacija se ne izbriše. Ker vidim tudi zasedenost za naprej, mi to spet pomaga pri načrtovanju dela. Ko vidim informacijo, da bo recimo v soboto 45 prihodov in 20 odhodov, to sproži pri meni alarm, da bom morala delo planirati tako, da bom imela dovolj sobaric, da se vse pospravi. V aplikaciji lahko tudi posamezne sobe dodeljujem posamezni sobarici. Torej mi lajša pri komunikaciji. Ker takoj vidim vnose perila, stanje sob in opombe mi je lažje pri preverjanju in sledenju opravljenih delovnih nalog. Jaz imam tudi pri vsaki postavki možnost komentiranja, da se mora opravljeno popraviti. Če med kontrolo že pospravljenih sob ugotovim, da soba ni čista, lahko označim možnost popravka opravljene storitve. To informacijo takoj prejme sobarica, ki je sobo očistila in tudi označila kot očiščeno. Ko sobarica v aplikacijo zabeleži popravilo, grem pogledat in potem označim popravilo na treh nivojih (rdeče, rumeno ali zeleno). Če je popravilo označeno z rdečo barvo, potem pa se mora vzdrževalec takoj odzvati in urediti napako. Torej, aplikacija mi daje možnost, da celotno komunikacijo in podajanje navodil opravljajš na enem mestu. S tem ko ti podaš delovno nalogo, se zabeleži čas oddaje naloge in kdaj je oseba pogledala. Vse je bolj pregledno, zadeve se ne pozabljajo, ker imaš vse informacije zapisane na aplikaciji. Vse imamo na telefonu in na računalniku. Ko preverim kakšno od sob, se soba na aplikaciji označi z zelenimi črticami, kar pomeni, da je soba bila preverjena. Recepcija in sobarice morajo vedno sodelovati. Recepcijski sistem je povezan z našim sistemom in jaz imam vsak dan točno informacijo koliko je odhodov in koliko je prihodov. To vem za en teden naprej (z 80 % verjetnostjo, za 20 % nikoli ne veš če se bodo pojavile nove rezervacije ali če bo prišlo do stornacije). In to, da imam vedno tekoče informacije pri sebi na aplikaciji mi je super za izdelovanje plana dela. Prihranim na času. Če moramo dati perilo v pranje, v aplikaciji označim termin od - do in mi aplikacija sama sešteje koliko perila imamo. Številko samo prepisem na dobavnico in pošljem v pralnico.

4. Kako gledate na novo tehnologijo UI, ki vam pomaga pri vašem delu?

Meni zelo pomaga. Točno vem kje je katera sobarica in vem koliko dela je bilo narejenega, koliko še ga mora biti itd. Vem katero sobarico poslati nazaj. Tudi vem kako jim gre. Dela ne moreš vedno enako porazdeliti. Moraš menjevati etaže in sobe med sobaricami. In poskušaš razdeliti vedno enako, ampak tako natančno ne gre vedno. In jaz potem na aplikaciji vidim, kako jim gre in točno vidim kako hitro gre kateri. In če gre eni hitreje potem vem, da bom hitrejšo usmerila k sodelavki, ki je počasnejša, da ji bo pomagala. Tehnologija mi je zelo všeč. V veliki meri mi lajša delo, kar se tiče komunikacije, glede kontrole opravljenega dela in kakšno delo še čaka. Vse te informacije imam na aplikaciji. Aplikacija je povezana tudi z drugimi oddelki, kar mi pomaga pri komunikacijskih šumih in tudi pri skrajševanju časa. Tudi ko delam razpored dela se lahko usedem za računalnik, da imam večji pogled in vse informacije so povezane tudi z računalnikom. Preko aplikacije razdelim delo. V aplikaciji vidim zasedenost (prihode, odhode) in mi je super, da lahko hitro uredim plan dela z informacijami, ki jih dobim na enem mestu.

5. Katere so prednosti tehnologije UI, ki jih uporabljate na vašem oddelku?

Jaz bi bila brez aplikacije Flexkeeping »bosa«. Na aplikaciji imam vse. Spremljam čistočo sob, komuniciram z oddelki in z mojo ekipo, dajem naloge moji ekipi, spremljam perilo itd. Poenostavlja mi proces dela. Omogoča, da smo vsi informirani. Vsi imamo vpogled na svoj del. Meni to veliko pomeni. Sobarice ne rabijo veliko delat in pisat. S tem se skrajša čas. Velik prihranek imam na času. Točno vem katera soba je že čista in katero sobo lahko grem preverim. Točno vem kje so moje sobarice. Super mi je ker nimaš papirja. Kar je spet povezano z zgodbo hotela – ekološko. Iz podjetja aplikacije so prišli k nam in nas naučili uporabe. Imamo pa tudi nenehno podporo z njihove strani. Če gre karkoli narobe, jih lahko takoj kontaktiramo in nam bodo uredili. Vedno so dosegljivi.

6. Katere so po vašem mnenju glavne pomanjkljivosti in ovire, ki jih zaznate pri delu s tehnologijo UI, ki jo uporabljate?

Ne morem reči, da je kakšna ovira pri tej aplikaciji. Meni je zelo všeč. Morda pa lahko izpostavim eno in sicer da v aplikaciji ne moremo samodejno naročiti materiala. Ne moremo vnesti količine materiala, ki ga imamo in da bi me pred tem, da se zaloga sprazni, obvestila, da smo na 20 % vse naše zaloge. To bi bil alarm, da moram naročiti novo, saj se hotel nenehno polni. Torej, ena od pomanjkljivosti je ta, da ne morem beležiti količine zaloge. To še vedno delam na roko. Pa moti me tudi pomanjkanje povezljivosti med sistemoma (Protelom in Flexkeepingom). Informacij, ki jih zabeležimo mi v Flexkeepingu ne dobijo takoj v Protel ali obratno.

7. Kateri so glavni izzivi ali negativne posledice pri uporabi nove tehnologije UI v vašem oddelku?

Največji izziv je začetek uporabe nove aplikacije. Vsi smo imeli izobraževanje glede uporabe, tako jaz, kot tudi vse sobarice. Šolanje je bilo super, ker si dobil vpogled v aplikacijo. Problem nastane, ko moraš sam začeti uporabljati aplikacijo. Na začetku je bilo malo strahu, ampak smo si med sabo pomagali in smo hitro osvojili aplikacijo, brez katere bi bilo zdaj že zelo težko. Zelo hitro se je navadiš. Sobarice so aplikacijo sprejele in jo normalno uporabljajo. Moteči so morda le alarmi, ki jih dobivamo nenehno. Včasih so alarmi namenjeni nam, niso pa vedno.

8. Ali bi si želeli uporabe dodatne oblike tehnologije UI, v kolikor bi za vaš oddelek obstajala ali bi se v prihodnje pojavila, ki bi vam pomagala pri opravljanju vaših nalog? Ali menite, da je sedanje stanje zadovoljivo?

Kot sem že omenila, je problem povezanost med receptorskim sistemom Protelom in našim sistemom Flexkeepingom. Slabo se prenašajo nekatere informacije, ne pa vse. Tako, da bi si želela, da bi se to izboljšalo. Bi si želela uporabe nove tehnologije UI, ampak ne prevelike novosti. Res je, da moramo vedeti delati in živeti z računalniki; to je naša prihodnost in sedanost. Samo, ker je naše delo fizično delo in delo z rokami je ta aplikacija, ki jo imamo, kot posrednik prenosa informacij med osebami in nadzor, odlična. Ne rabimo prevelike tehnologije. Tudi moje sobarice se naučijo novih stvari ampak ne moremo pa od njih zahtevati, da poznajo in da se za čiščenje sob naučijo ne vem kakšno tehnologijo. Tako, da ja, bi si želela, samo ne prevelike novosti. Sem pa mnenja, da je trenutna aplikacija odlična in da zadovoljuje vse potrebe mene in mojega oddelka.

Priloga 3: Izvedeni delno strukturiran intervju – strežba

Ime in priimek: Gregor Medved

Vaša pozicija v podjetju: vodja strežbe

Datum in ura opravljanja intervjuja: 19. 10. 2021, 14:30

Trajanje intervjuja: 30 minut

Lokacija opravljanja intervjuja: Hotel Bohinj

1. Prosim, da mi na kratko opišete vaš oddelek (število sodelavcev, osnovne naloge itd.).

Strežba v Hotelu Bohinj šteje 12 oseb, delo je razdeljeno na dopoldanski termin in popoldanski termin – večerje. Strežba pomeni, da je naše delovno mesto v baru in na terasi ter v restavraciji. Smo v neposrednem stiku z gostom. Naša glavna naloga je, strežba hrane in pijače gostom. Moje glavne naloge so koordinacija dela strežbe, torej zajtrka in večerij ter dnevne strežbe na terasi in v restavraciji. V hotelu ponujamo le zajtrk in večerjo, tako za goste hotela, kot tudi za zunanje goste. Cel dan je odprt bar. Med moje naloge sodijo motiviranje, koordiniranje in planiranje dela strežbe in ekipe. Med vsakodnevna dela so vključeni tudi pregled zalog, prodaje ter posledično naročanje materiala (tako pijač kot tudi strežnega materiala). Moja naloga je tudi izdelava cenikov in ponudbe v baru. Pomagam tudi v sami strežbi, tako na terasi kot tudi v restavraciji. Skrbim, da strežba poteka nemoteno. Pripravljam urnike za zaposlene. Urnike pripravljam za en teden naprej. Spremljam rezervacije za večerje in zajtrke. Spremljam rezervacijski sistem Protel, kjer preverim zasedenost in lažje splaniram delo za naprej. Moj delovni dan izgleda tako, da pridem v hotel ob 12:00. Najprej preverim zaloge in naročim potrebno. Nato pregledam urnike mojih zaposlenih in jih dodelam. Cel teden dodelujem urnike za en teden naprej. Pogledam vse delovne naloge, če je morda kakšna skupina za večerjo ali so kakšne spremembe pri rezervacijah. Preverim koliko je rezerviranih večerij. Ko dobim število večerij, sodelujem z recepcijo, pripravim plan dela za večerjo in zajtrk. Sem pa tudi v nenehni komunikaciji s chefom kuhinje, s katerim preveriva jedi za večerjo in dodava primerno pijačo (alkoholno ali brezalkoholno pijačo).

2. Katere oblike tehnologije UI na vašem oddelku uporabljate?

V strežbi oz. baru uporabljamo platformo z imenom Microgramm Advantik. Gre za gostinski program, ki deluje kot blagajna. Program je povezan s platformo iz recepcije – Protelom, da lahko izdajamo račun na gotovino ali na kartico ali na hotelsko sobo, katerega potem gost plača ob odjavi. Gre za osnovno blagajno za izdajanje računov. V programu Microgramm Advantik imamo tudi podzavihek za beleženje zaloge. V sistem se vnaša dobavnica. Ko pride določen artikel v hotel, dobimo dobavnico, ki jo vnesemo v blagajno. Torej, če je vse pravilno vneseno in poknjiženo, potem točno vemo koliko je kakšnega artikla. Imamo pa tudi Order man-a. To je telefon za naročanje. Ko prevzameš naročilo preko Order man-a, se naročilo takoj zabeleži na računalniku v baru na Microgrammu Advantiku. Po prejemu

naročila, barist takoj začne pripravljati pijačo. Imamo dva Order man-a in dva prenosna računalnika. Order man je povezan z Microgrammom Advantikom.

3. Kako vam tehnologija UI pomaga pri opravljanju vaših nalog?

V programu lahko nadzorujem kdo je kdaj delal. Vsak zaposleni ima svojo kodo v blagajni. Ko se prijavijo v blagajno, se jim zabeleži tudi čas prihoda v službo in jim potem sistem beleži delovni čas. Zvečer ko zaključijo, se odjavijo iz blagajne in se jim v programu zazna kot, da so zaključili z delom in se jim ure dela več ne štejejo. Meni pa ta program pomaga, da preko kod vseh zaposlenih v strežbi lahko preverjam kdo je kdaj delal, kako dolgo so delali, kdaj so prišli v službo, koliko je kdo »pokasiral« itd. V programu lahko vidim tudi najbolj uspešnega v določenem dnevu. Vidim pa tudi celoten znesek računov za posamezni dan, teden, mesec itd. Program mi pomaga tudi pri inventuri. V sistemu imamo zabeleženo količino pijač iz ponudbe. Ko se na blagajni poračuna določena vrsta pijače, ti sistem avtomatsko zniža nivo zaloge posamezne pijače. Torej preko sistema vidim kako nam kaže glede zaloge za vsako vrsto pijače iz ponudbe. V ozadju, te blagajne, na računalniku vidim zalogo in artikle, ki jih lahko naročim iz pisarne. V ozadju vidim tudi preteklo prodajo (na točno določen dan in točno določeno uro ali za obdobje). To mi pomaga pri naročilih za določen mesec, praznik itd. Artikle naročanja vodim sam. Možnost pa imam, da bi artikle naročal preko sistema. Super bi bilo, da bi nastavil, da mora biti določene pijače vedno določena količina. Ko bi se količina zmanjšala, potem bi program sam naročil artikle. To bi mi bilo super, saj bi mi to predvsem prihranilo na času pri vnašanju dobavnice in naročanju artiklov.

4. Kako gledate na novo tehnologijo UI, ki vam pomaga pri vašem delu?

Program Microgramm Advantik je super, ker nam lajša delo. Bi bil pripravljen uporabljati tudi druge oblike tehnologije, samo če bi nam lajšale delo. Naš glavni fokus je strežba hrane in pijače gostom. Čim manj administrativnega dela nam pride še kako prav. Super mi je tudi glede vseh evidenc in analiz. Analize nam pomagajo tudi pri pregledu zalog.

5. Katere so prednosti tehnologije UI, ki jih uporabljate na vašem oddelku?

Največji plus je, da lahko izdajam račune. Ker je Microgramm Advantik povezan s Protelom je super, da lahko izdajam tudi račune na sobo, ker 90 % gostov hotela želi račun na sobo, da ga poravnajo na koncu ob odhodu. Super mi je, da lahko vedno spremljam prisotnost zaposlenih, njihovo število ur po mesecih. To mi pomaga pri planu dela. Prav tako mi je pomemben dejavnik, da lahko preverim kdo od zaposlenih je največ prodal. To je pomembno iz vidika nagrajevanja. Prednost je tudi to, da lahko preverjam količino zaloge. To mi pomaga pri planiranju pijače za večerjo in prihranim veliko časa. Predvsem mi skrajšuje čas dela posamezne naloge, pomaga mi pri planiranju. Ena od prednosti je tudi enostavnost programa (za natakarja in za mene, kot vodjo). Kljub temu, da je veliko artiklov, se vsak zelo hitro nauči programa.

6. Katere so po vašem mnenju glavne pomanjkljivosti in ovire, ki jih zaznate pri delu s tehnologijo UI, ki jo uporabljate?

Ni možnosti dela od doma, kar pomeni, da moram biti ves čas v hotelu, da urejam stvari. Prav tako je to ovira, saj ne morem spremljati prodaje in prisotnosti zaposlenih tudi takrat ko delam od doma ali sem na terenu. Če želim spremljati te podatke moram biti na hotelskem IP naslovu. So pa še nekatere pomanjkljivosti, ki bi mi lahko lajšale delo, na primer naročanje in izdelava analize glede na preteklo porabo, alarm za pomanjkanje stvari, sistem za rezervacijo miz (da bi v sistemu lahko prikazoval prosta mesta na določen termin) itd. Ta sistem za rezervacijo bi mi zelo ustrezal. Super bi bilo za rezervacije, obračunavanje večerij, že recepcija bi lahko videla zasedenost miz v restavraciji na določen termin ... Ker tega trenutno nimamo delamo rezervacije miz ročno. Moram povedati, da je to zelo dobra blagajna in je zelo enostavna za uporabo, tako zame, kot za vse zaposlene v strežbi.

7. Kateri so glavni izzivi ali negativne posledice pri uporabi nove tehnologije UI v vašem oddelku?

Eden od izzivov je spoznavanje novih zaposlenih s programom. Novo zaposlene je strah uporabljati program. Ampak na začetku vsakega novega zaposlenega učim uporabe programa. Če poslušajo in če tudi sami razmišljajo o programu se sistema hitro privadijo. Jih je pa strah, da bodo poknjižili napačen artikel, ker je v sistemu veliko artiklov. Veliko je takih artiklov, ki so na steklenico ali na dcl (npr. vina). Hitro se zgodi, da poknjižijo napačnega. Drugih pomanjkljivosti pa ne vidim.

8. Ali bi si želeli uporabe dodatne oblike UI, v kolikor bi za vaš oddelek obstajala ali bi se v prihodnje pojavila, ki bi vam pomagala pri opravljanju vaših nalog.? Ali menite, da je sedanje stanje zadovoljivo?

Super bi mi bilo, če bi program izpisoval podatke za določen mesec/obdobje/dan in poročal katere pijače se je takrat največ popilo. To bi bilo super, da bi me že sistem opomnil, da se je lani čaj začel piti že v septembru. Super bi tudi bilo, če bi program sodeloval v celoti z recepcijskim sistemom Protelom, da bi na podlagi zasedenosti in profila oseb lahko algoritem predlagal katere pijače bo šlo največ. To bi meni bilo odlično, da bi lahko artikle naročil in ne bi bil v tako zelo tveganem položaju, če bom imel določenega artikla dovolj ali ne. Želel bi si sistema, kjer bi recepcija lahko sprejela naročilo, kar bi se mi pokazalo na ekranu in bi nato postregli. In želel bi si sistema za rezervacijo miz. Super bi bilo, da bi imel že sistem takšne povezave, da bi že recepcija lahko v svoj program Protel vpisala ali ima gost večerjo že vključeno v paket ali je potrebno večerjo posebej poračunati. Prav tako bi potem tudi vedel za naprej kako planirati in naročiti artikle, če bi pod opombe zapisali pomembne informacije, kot so, da ima gost rojstni dan, da praznujejo zaroko ipd. Te informacije so za nas zelo pomembne, da vemo ponuditi gostu še kakšno tortico ob praznovanju rojstnega dne. Prav tako bi si želel sistem za komunikacijo, ki bi povezovala vse oddelke, ki so potrebni za nemoteno delovanje. Torej, da bi mene povezali z vsemi

oddelki, da bi lahko nemoteno komunicirali in da bi imeli komunikacijo zabeleženo v sistemu. To sedaj delamo preko e-pošte, da si med oddelki sporočamo pomembne informacije.

Priloga 4: Izvedeni delno strukturiran intervju – wellness

Ime in priimek: Monika Topolnik

Vaša pozicija v podjetju: vodja wellnessa

Datum in ura opravljanja intervjuja: 19. 10. 2021, 13:30

Trajanje intervjuja: 50 minut

Lokacija opravljanja intervjuja: Hotel Bohinj

1. Prosim, da mi na kratko opišete vaš oddelek (število sodelavcev, osnovne naloge itd.).

Wellness center v Hotelu Bohinj ima popoldanski delovni čas. Zelo se orientiramo na vreme. Delovni čas wellnessa je prilagojen ciljnim skupinam, ki pa so športniki (pohodniki, kolesarji itd.), mladi po srcu in tisti, ki radi gredo v naravo. Zdaj pa se bomo prilagodili letnemu času. Ker je pritisnil mraz in ker so se dnevi skrajšali, bomo wellness odprli tudi v jutranjih urah, tako, da bo odprt od 10:00 do 22:00. Wellness Hotela Bohinj je manjši in kapaciteta wellness oddelka ne more sprejeti vseh gostov hotela, zato wellness ni vključen v ceno. Je po lastni izbiti, a imajo hotelski gostje pri odločitvi zanj tudi popust. Cena za goste je 15 EUR po osebi, za zunanje goste pa 25 EUR. Vsi obiskovalci wellness centra ob prihodu prejmejo wellness torbo, ki je poslikana s simboli hotela (štirje pogumni možje). Barva torbe je barvah hotela – macesnovega lesa. V torbi je kopalni plašč z logotipom hotela in savna brisača. S kopalno torbo gostje pohajkujejo po samem wellnessu. Ker gre pri hotelu za rekonstrukcijo, smo se morali prilagoditi nosilnim stenam in izkoristiti vsak prostor. Na sredini wellness centra je hodnik, ki pa smo ga izkoristili za suho knajpanje. Ta hodnik loči wellness na dva dela – javni in zasebni del. Javni del vsebuje savne, počivalnike, tuše in bazen. Zasebni del pa je namenjen za zasebne zakupe (rnpr. omantičen, družinski, prijateljski). V zasebnem delu se nahajajo tudi tretmajske sobe (za nego obraza in masaže). Prav tako so v zasebnem delu tudi počivalniki in dve breztežnostni postelji, ki delujeta na brez-gravitacijski pritisk. Voda v breztežnostnih posteljah ima 36 °C in daje občutek, kot da bi bili v maternici, saj voda objame celo telo. V zasebnem delu wellnessa je tudi finska črna sol savna (najstarejša savna, ki jih poznamo; uporabljali so jih že nomadi pred 4.000 leti). Tudi v zasebnem delu wellnessa so tuši. V wellnessu ponujamo tudi pilinge, ki so na naravni bazi, kot je v bistvu celoten hotel. Ponujamo klasične, sprostitvene in športne masaže (dolžine 45 min in 60 min). V oddelku imam tri receptorke in devet maserjev. Moje glavne delovne naloge so, da vodim evidenco (mesečne, tedenske in dnevne). Sem sodijo vse rezervacije, sprejemanje rezervacij, odpisovanje na maile itd. Sem najbolj posreden stik z gosti. Sodelujem in koordiniram delo z ostalimi oddelki hotela. Sestavljam tudi ponudbe, sestavljam pakete – vključno z nočitvami (torej, da je za določeno obdobje vključen tudi neomejen wellness in določene dodatne ponudbe). Razdeljujem delo med svojimi zaposlenimi v oddelku. Vodim inventuro potrošnega materiala. Skrbim za naročanje materialov in izbiram nove materiale, raziskujem trg in izbiram nove dobavitelje (preizkušam različne, da vidim kateri material je najboljši, kateri material nam gre na roko

itd.). Izvajam pa tudi masaže, nege obraza, izobražujem itd. Zelo sem osredotočena, da nenehno motiviram svoje zaposlene v oddelku. Skrbim tudi za fizično aktivnost gostov, tako, da vodim telovadbo, ki poteka trikrat na teden. Izvajam jogo, tek v naravi in funkcionalno vadbo. In v bodoče bom tudi skrbela za fizično aktivnost zaposlenih hotela. Dnevno skrbim za umazano in čisto perilo (lepo zloženo sveže perilo). Pripravljam tudi kopalne torbe. S hotelsko recepcijo konstantno sodelujem glede paketov in želja gostov. Kolegije imamo vsak teden, na katerih skomuniciramo plan za naslednji teden, pogledamo rezervacije itd. Dnevno delam analizo bazenske vode, ki je del wellness centra. Poročilo oz. analiza bazenske vode zajema meritev klora, Ph vrednosti in temperature.

2. Katere oblike tehnologije UI uporabljate na vašem oddelku?

V Hotelu Bohinj uporabljamo sistem Protel. Gre za hotelski rezervacijski sistem, ki beleži zasedenost celotnega hotela po določenih datumih. V sistemu so zapisani tudi podatki gosta in katere pakete imajo rezervirane. Zabeležene pa so tudi opombe gosta in hotelskih vodij. Vse vodje oddelkov hotela imajo dostop do sistema, da vidijo sobe, katere so v določen terminu zasedene (je kot neka razpredelnica), vidi se tudi ime gosta in kaj ima vse zajeto v ponudbo. Gre za rezervacijski sistem. Jaz imam svoj račun, da lahko spremljam število rezervacij in opombe itd. Imam pa vse kontakte tudi od gostov, da jih lahko kontaktiram glede termina za wellness. V sistemu imam zabeleženo, kateri gost želi imeti posamezni wellness paket. Iz sistema si ročno izpišem goste, kako dolgo ostanejo v hotelu in katere pakete želijo. Nato v svoji evidenci, ki pa ni na nobeni platformi, preverim, kako nam kaže zasedenost wellness-a in jih nato kontaktiram glede možnih terminov za wellness. Na podlagi izbranega paketa uredim rezervacijo tretmajske sobe/masažne postelje (odvisno od tega kaj vsebuje paket) in svojimi maserjem razdelim delo. Določeni paketi vsebujejo tudi sveži sadni krožnik in pijačo, tako, da če gost izbere ta paket potem moram skomunicirati še s kuhinjo in strežbo, da mi za določen termin pripravijo in prinesejo sadni krožnik in penino ali pivo Jezernik. V primeru, da gre za zakup zasebnega dela in želijo gostje tudi možnost obiska javnega dela wellnessa, moram preveriti, kako smo zasedeni v javnem delu. Kapacitete v wellnessu so majhne, a vseeno želimo zagotoviti čim boljše izkušnjo svojim gostom. V primeru, da pride gost hotela brez rezervacije v wellnessu, lahko v sistemu Protel preverim v kateri sobi je in nato dam izbran paket v račun. Lahko pa tudi sama poknjžim opravljeno storitev in je v sistemu pod imenom gosta zavedeno vse kar, je v času bivanja koristil v hotelu. V sistem lahko vnesem tudi opombe, da je vrnil torbo, s kopalnim plaščem pa odšel v sobo. Ker je sistem viden tudi vodji gospodinjsstva, tudi ona lahko prebere te opombe in dejansko se zabeleži, če so se vse stvari iz wellnessa, po odhodu gostov tudi vrnile. V bistvu v sistemu preverjam stanje gostov, glede izbranega wellness paketa, knjižim, v primeru, da gostje niso imeli rezervacije in pišem opombe za določeno sobo ali goste hotela. Platforma pa ne nudi možnosti rezervacije wellnessa.

3. Kako vam tehnologija UI pomaga pri opravljanju vaših nalog?

Jaz svoje tehnologije UI nimam. Delno uporabljam tehnologijo UI recepcije – Protel. Protel mi omogoča, da vidim zasedenost hotela in izbrane pakete gostov. To mi pomaga pri urejanju in izdelavi plana dela in zasedenosti wellnessa. Prav tako lahko preko Protela vidim kontaktni mail gosta, da ga lahko kontaktiram glede možnih terminov za izbiro wellness paketa. Sistem mi omogoča tudi, da pišem opombe, v primeru, da gost ne vrne vseh stvari. Lahko pa tudi knjižim opravljene storitve hotelskim gostom, ki niso imeli rezerviranega wellnessa. Protel mi olajša delo, saj ne rabim podatkov gostov in rezerviranih paketov pridobivati iz recepcije ročno. S platformo lahko tudi komuniciramo med oddelki. Pomaga mi pri lažjem planiranju dela in zasedenosti. Sistem pa mi omogoča tudi, da lahko vodim evidenco uporabe wellnessa s strani hotelskih gostov.

4. Kako gledate na tehnologijo UI, ki vam pomaga pri vašem delu?

Meni zelo olajša delo. Drugače še vseeno veliko komuniciramo med sabo (npr. da gost odnese kopalni plašč s sabo v sobo in gospodinje to opombo v sistemu spregledajo ali da gost hotela želi imeti kopalno sobo že pri sebi v hotelski sobi, da pride v wellness v kopalnem plašču). Pregled zasedenosti mi omogoča, da lahko planiram s svojimi maserji, kdaj koga potrebujem na delovnem mestu. Rezervacije wellnessa potekajo ročno, z rezervacijskimi listi, ki se hranijo za evidenco. Statistiko bi lahko vodila preko Protela – preko poknjženih stvari, ne moram pa beležiti rezervacij v naprej, kar je slabo za planiranje, koordiniranje in vodenje oddelka.

5. Katere so prednosti tehnologije UI, ki jih uporabljate na vašem oddelku?

Največja prednost tehnologije, ki jo uporabljam je, da lahko vidim rezervacije za naprej. To mi pomaga, da lažje planiram delo v svojem oddelku. S tem, ko lahko podatke izvozim iz sistema prihranim na času. Prednost je tudi ta, da je Protel direktno povezan z našo spletno stranjo in vsemi ostalimi spletnimi stranmi za rezervacije hotela. Ena od prednosti je tudi ta, da lahko pišem opombe, ki jih v sistemu lahko vidijo vsi prisotni z dostopom. Prav tako mi je super, da lahko v Protel sama vnašam opravljeno storitev – ne rabim fizično hoditi na recepcijo in jim predati zapiska opravljenih storitev za posamezno osebo. Dostop do kontaktov in podatkov gostov mi prihrani čas, za pridobivanje le teh.

6. Katere so po vašem mnenju glavne pomanjkljivosti in ovire, ki jih zaznate pri delu s tehnologijo UI, ki jo uporabljate?

Glavna ovira je samoorganizacija. Vem, da je za več različnih oddelkov ter funkcij potrebno veliko tehnologije, ki bi bile med seboj povezane. Ena od pomanjkljivosti je očesni stik. Ko je potrebno gledati v računalnik in vnašati podatke, se očesni stik z gostom izgubi. V wellnessu pa je ta še kako pomemben. Glavno oviro mi predstavlja knjiženje v sistem po opravljeni storitvi, saj ne morem voditi evidence zasedenosti v naprej in v sistemu, ampak jo vodim ročno. Slabost je tudi uporaba receptorskega sistema, ki recepciji zelo lajša delo,

nam pa omogoča le, da pridobimo podatke gostov in informacijo kateri paket so izbrali. Ena od ovir je tudi komunikacija med ostalimi oddelki. Kljub temu, da imamo možnost vpisovanja opomb, jaz moram sadni krožnik in penino naročiti preko maila ali osebno ali preko google koledarja, da se tudi v baru in kuhinji zabeleži, da je takrat potrebno v wellness prinesiti sadni krožnik in penino.

7. Kateri so glavni izzivi ali negativne posledice pri uporabi nove tehnologije UI v vašem oddelku?

Izziv je bil na začetku, ko smo dobili sistem v uporabo. Na začetku nas je bilo vse strah ali bomo vedeli sistem sploh uporabljati. Ampak, ker smo imeli izobraževanje, nas je strah hitro minil. Izzivi pa so potem tudi nastali, ko smo morali pridobljeno znanje o platformi predstavljati našim podrejenim. Bilo je potrebno veliko motivacije in opore receptorkam (saj maserji ne uporabljajo sistema). Negativna posledica uporabe je, da se zmanjša osebni stik z gostom in da se mi je le delno zmanjšal porabljen čas za različna dela. Nimam vseh informacij in rezervacij na platformi, te še vedno vodim ročno ter veliko drugih korakov (pisanje maila, klicanje itd.) moram urediti ročno brez pomoči tehnologije.

8. Ali bi si želeli uporabe dodatne oblike tehnologije UI, v kolikor bi za vaš oddelek obstajala ali bi se v prihodnje pojavila, ki bi vam pomagala pri opravljanju vaših nalog? Ali menite, da je sedanje stanje zadovoljivo?

Bi z veseljem uporabljala tehnologijo UI, da bi bilo več podpore v wellnessu. Bi si želela tehnologijo, ki bi mi zmanjšala čas pri kontaktiranju gostov, pri rezervacijah wellnessa, da ne bi rabila delat na roke. Želela bi si, da bi bile aplikacije večnamenske. Zelo bi mi bilo všeč, če bi aplikacija naredila profil gosta – tistih gostov, ki nas obiščejo večkrat. To bi bilo super, da bi lahko ponudbo pripravljali njemu osebno. Se pravi, da bi v aplikaciji videli, kdaj pride, koliko je star, od kje je, kaj dela v prostem času, katere pakete je že koristil pri nas, kako dolgo ostaja v hotelu (povprečje) itd. in na podlagi teh informacij bi lahko njemu osebno prilagodili paket in/ali vadbo. Želela pa bi si vsaj to, da bi me sistem obvestil, kdo je na novo rezerviral sobe in če je izbral paket wellnessa.

Priloga 5: Izvedeni delno strukturiran intervju – trženje in prodaja

Ime in priimek: Lara Mervar

Vaša pozicija v podjetju: vodja trženja

Datum in ura opravljanja intervjuja: 4. 11. 2021, 11:30

Trajanje intervjuja: 30 minut

Lokacija opravljanja intervjuja: Hotel Bohinj

1. Prosim, da mi na kratko opišete vaš oddelek (število sodelavcev, osnovne naloge).

Sem vodja oddelka trženja. V mojem oddelku smo tri članice. Oddelek pokriva trženje celotnega podjetja, ne le Hotela Bohinj. Osnovna naloga mojega oddelka je tržno komuniciranje. Skrbimo za spletne strani, imamo jih tri (spletna stran podjetja Alpinia, spletna stran Hotela Bohinj in spletna stran Apartmaji Triglav). Skrbimo za e-mail trženje. Za e-mail trženje uporabljamo Mailchimp. Skrbimo za socialna omrežja, za vse tri znamke (za znamko podjetja Alpinia, Apartmaje Triglav in za Hotel Bohinj). Pri socialnih omrežjih imamo eno zunanjo sodelavko, ki skrbi za socialna omrežja za Apartmaje Triglav in Hotel Bohinj. Jaz pa skrbim za socialna omrežja podjetja Alpinia. Skrbim za poslovne goste (nagovarjanje gostov preko objav na portalu LinkedIn). Zunanja sodelavka pa skrbi za nagovarjanje končnih gostov. Imamo pa tudi zunanjo sodelavko za grafično oblikovanje. Naslednja naloga mojega oddelka so odnosi z javnostmi. Veliko smo imeli novinarjev, veliko nas tudi sami kontaktirajo, tako, da moramo pripravljati gradivo, pregledovati članke itd. Skrbimo tudi za klasične medije. Priložnostno sodelujemo z enim radijem. Usklajujemo kdaj bo kaj objavljeno in na kakšen način. Torej gre za veliko komunikacij z radijem in pripravo materiala za njih. Sodelujemo tudi z vplivneži (nas sami kontaktirajo ali pa jih mi poiščemo), jih pa nočemo preveč. Sodelujemo pa bolj s tujimi. Sodelovanje je en del trženja, ni pa fokus. Skrbimo tudi za del prodaje (za različne prodajne kanale). Pripravljamo razne tekste, foto materiale itd. V mojem oddelku skrbimo tudi za predstavitve, promo materiale, letake za kakšne sejme itd. in prilagajanje materialov ciljni skupini (MICE ali leisure turisti) in trgu. Moj oddelek pa pokriva tudi dogodke, ki se organizirajo v hotelu. Priprava programa, pisanje plana, komunikacija z ostalimi oddelki, organizacija kot taka, priprava oglaševalskega materiala, interna komunikacija in promocija. Vse dogodke želimo narediti na višjem nivoju. Na primer, ko smo imeli čajanko smo k čaju postregli potico. Ker tujci ne vedo kaj je potica, smo pripravili manjše kartone z opisi kaj je potica. Tudi za vsak čaj imamo svojo tiskovino – kaj vse čaj vsebuje). V klubu pa imamo sobotne večere, s štirimi tematskimi večeri. Skrbim tudi za nabavo promocijskih izdelkov. Trenutno imamo majice, termovke in vrečke iz blaga. V vitrini v avli pa imamo tudi izdelke Bohinjsko. Skrbim tudi za komunikacijo z dobavitelji (katere izdelke želim imeti, koliko jih želim imeti, kdaj naj dostavijo, določim cene, dogovorim se z recepcijo kako bo potekala prodaja itd.). Nabavljam tudi izdelke, ki jih lahko dodatno ponudimo gostom. Pomagam tudi pri oblikovanju paketov, komuniciram z lokalnimi ponudniki različnih aktivnosti – rafting, foto ture itd. Pripravljam različne tiskovine ter skrbim za interno komunikacijo. Delo trženja so tudi kampanje.

Kampanje prilagajamo ciljnim skupinam in trgu. Drugače pa pripravljamo tudi različne tiskovine, od cenikov do letakov, prevodov itd. Enkrat na teden imamo sestanke z vodji oddelkov. Na sestankih predstavljam vse nove akcije itd. Drugače pa veliko komuniciram s svojo ekipo ter z ostalimi oddelki.

2. Katere oblike tehnologije UI uporabljate na vašem oddelku?

V oddelku trženja trenutno uporabljamo Gmail. Bomo pa zdaj šli na Outlook. Med drugim uporabljamo MailChimp. Jaz uporabljam tudi Canvo, saj včasih naredim kakšne grafike kar sama. Imeli pa bomo tudi mobilno aplikacijo Hotel Bohinj. Aplikacija bo super za direktno trženje. Bomo lahko delali kakšne akcije, za recimo last minute ponudbo. Aplikacija bo prišla v uporabo približno decembra in bo omogočala tudi direktno komunikacijo z gosti (da želijo imeti bujenje, dodatni vzglavnik itd.). Aplikacija bo povezana z ostalimi tehnologijami v hotelu (s Protelom, s Flexkeepingom itd.). Trenutno pa še vpeljujemo Booking Engine – Net Affinity. Se pravi za online rezervacije (za rezervacije samih nočitev, kot tudi za wellness storitve, večerje, doživetja itd.). Od družbenih omrežij uporabljamo Facebook, Instragram in LinkedIn. Na Facebooku in Instagramu uporabljamo klepetalni robot. Potem uporabljamo tudi programe za spletno stran. V Protelu bo v prihodnje tudi funkcija, s katero bo gostom samodejno pred prihodom poslano sporočilo na mail (recimo tri dni prej in na dan prihoda). Po hotelu imamo nameščene tudi TV-je, kjer se vrtijo različne promocijske vsebine. Za nalaganje promocijske vsebine uporabljam aplikacijo Fleks, ki jo uporabljam tako za apartmaje Triglav kot za Hotel Bohinj. Aplikacijo pa imam nameščeno na svojem računalniku, kamor nalagam vsebino in brišem. To je super, da ne rabim nalagati na USB ključek.

3. Kako vam tehnologija UI pomaga pri opravljanju vaših nalog?

Gostje so navajeni, da ti preko katerega koli programa pošljejo sporočilo. Zato pa so super klepetalni roboti. Da gost dobi takoj povratno informacijo. Tako, da klepetalni roboti so super in plus, mi veliko odnašajo delo. Prav tako mi aplikacija Flex za nalaganje promo materialov za TV-je pomaga, da ne rabim nalagati na USB ključek, vse je v oblaku. Torej mi to skrajša delo oz. prihranim na času. Pri uporabi MailChimpa za pošiljanje mailov je super, saj mi aplikacija omogoča, da oblikujem različne maile in potem samo označim katero obliko maila naj pošlje določeni bazi ljudi. S tem prihranim veliko časa.

4. Kako gledate na novo tehnologijo UI, ki vam pomaga pri vašem delu?

Kar se tiče trženja je digitalizacija res pomembna. Recimo Omnichannel, da te lahko gost kontaktira iz kateregakoli kanala in da imaš sporočila zbrana na enem mestu. Gre predvsem za to, da prihraniš na času in da se lahko osredotočiš na kreiranje vsebine.

5. Katere so prednosti tehnologije UI, ki jih uporabljate na vašem oddelku?

Prednost tehnologij, ki jih uporabljam, je enostavnost uporabe. Nasploh je tehnologija tako napredovala, da je uporabnikom zelo prijazna in da se je hitro naučiš. In to, da ti prihranijo

na času. Da lažje planiraš in načrtuješ kampanje in nasploh delo. Da zelo enostavno zbiraš podatke in baze gostov. V tem času pa si res sploh ne predstavljam, da ne bi imela UI kot pomoč pri mojem delu.

6. Katere so po vašem mnenju glavne ovire, ki jih zaznate pri delu s tehnologijo UI, ki jo uporabljate?

Glavna ovira je, da sta programa za pošiljanje in kreiranje mailov MailChimp in rezervacijski sistem Protel ločena. Ena od ovir je tudi to, da imamo sedaj številne programe za delo pri trženju. Potrebovali bi CRM, da bi lahko nagovarjali goste in potencialne goste neposredno. Ovira je tudi to, da gre za standardizirane stvari, ki niso prilagojene za tvoje podjetje. Ovira je, ker ne moreš naročenega programa spreminjati za potrebe svojemu podjetju, pač pa se moraš prilagajati.

7. Kateri so glavni izzivi ali negativne posledice pri uporabi nove tehnologije UI v vašem oddelku?

Zaenkrat nekih izzivov ni. Mogoče to, da se moraš prilagajati programom, ki jih kupiš in ki so standardizirani. Bodo pa se zagotovo izzivi pojavili čez čas, ko bomo recimo večji, bomo začeli uporabljati druge in drugačne tehnologije.

8. Ali bi si želeli uporabe dodatne oblike tehnologije UI, v kolikor bi za vaš oddelek obstajala ali bi se v prihodnje pojavila, ki bi vam pomagala pri opravljanju vaših nalog? Ali menite, da je sedanje stanje zadovoljivo?

Nobena sprememba ni za nobenega prijetna, ampak se bi z lahkoto prilagodila. Bi si zagotovo želela uporabe novih tehnologij UI, ki bi mi dejansko pomagale pri delu. V prihodnosti bi si želela uporabe CRM. CRM bi zelo pomagal pri povezovanju med programi. In da bi sporočila iz vseh različnih kanalov prihajalo na eno mesto in da bi mi, v trženju, odgovorili iz enega programa. Definitivno pa bi si želela tehnologije, ki bi bila med sabo bolj povezljiva.

Priloga 6: Izvedeni delno strukturiran intervju – recepcija

Ime in priimek: Elvira Rebolj

Vaša pozicija v podjetju: vodja recepcije

Datum in ura opravljanja intervjuja: 4. 11. 2021, 10:00

Trajanje intervjuja: 90 minut

Lokacija opravljanja intervjuja: Hotel Bohinj

1. Prosim, da mi na kratko opišete vaš oddelek (število sodelavcev, osnovne naloge).

Na recepciji nas je šest oseb (tri redno, dva študenta in ena zunanja sodelavka). Moja glavna funkcija je razporejane dela glede na zasedenost, torej razdelitev delovnih nalog. Stremim k temu, da vsi vse znamo. Ne sme se zgoditi, da je nekdo nenadomestljiv. Pomembno je, da delo poteka nemoteno. Na recepciji moraš vse vedeti. Recepcija je osrednji del hotela, kamor je vsi gostje obračajo po informacije. Tako, da vsi receptorji morajo vse vedeti, kar se tiče hotela in hotelskih aktivnosti. Tudi splošno razgledano mora biti osebje, saj gostje sprašujejo zelo različne stvari. Svojo ekipo motiviram, spodbujam, komuniciram z njimi, jih nadziram, planiram delo itd. Skrbim tudi zato, da je vse narejeno, da so vsi maili odgovorjeni, da se dvigujejo telefoni, da se pokliče nazaj, če ni bilo časa dvigniti telefona, dajem navodila kako se goste servisira, da gostu nikoli ne rečeš ne, da skriješ svojo slabo voljo itd. Vse moramo vedeti o hotelu, tako, da jaz skrbim, da predam vse pomembne informacije receptorjem. Veliko in na dnevni ravni komuniciram z vsemi oddelki. Skrbim za samo recepcijo, za njeno urejenost in za čistočo. Ena od mojih nalog je tudi izdajanje poročil o zasedenosti. To delam dvakrat na teden (četrtek in petek, ter mogoče med tednom če se kaj spremni). Poročila so potrebna, da gospodinjstvo in gostinstvo lahko sploh normalno delata. Ker ima informacije o zasedenosti samo recepcija. Prav tako veliko komuniciram in sodelujem z računovodstvom, ki pa je zunanje. V računovodstvo prenašam vse podatke, ki jih sistem ne podpira.

2. Katere oblike tehnologije UI uporabljate na vašem oddelku?

V hotelski recepciji uporabljamo tri tehnologije UI. Uporabljamo hotelski program za rezervacije Protel, delno uporabljamo tudi program za gospodinje Flexkeeping, ker programa nista povezana. Naslednji program, ki ga uporabljamo, je program za ogrevanje in gretje v sobah, izdelovanje ključev, nadzor ključavnic in program celotnega zaklepanja. Protel je hotelski program za rezervacijo. V programu lahko vidimo vse prihode, odhode za določen dan in tudi za nazaj in za naprej. V Protelu se vodi tudi evidenca gostov. V bistvu se ustvari profil gosta, kamor se zapišejo vse informacije o gostu. Program je povezljiv s Flexkeepingom v določeni meri. Za določeno obdobje se vidijo vse proste sobe in vse rezervacije. Informacije glede rezervacije iz Bookinga gredo neposredno v program, tako, da nismo »prebukirani«. Isto bo z našo spletno stranjo, da ko bo gost rezerviral sobo, se bo to nam na recepciji takoj prikazalo. Potem imamo v sistemu vidno tudi zasedenost za sobarice. Mi moramo vsako sekundo videti kako je zasedenost za vsako določeno obdobje.

Vidne imaš tudi vse obroke (zajtrke in večerje), kateri gosti imajo rezervirane tudi večerje. V Protelu lahko preverim tudi promet za nazaj (koliko je bilo kdaj prodanih artiklov iz vitrine itd.).

3. Kako vam tehnologija UI pomaga pri opravljanju vaših nalog?

Zelo enostavno se izdajajo poročila o zasedenosti in obrokih. Poročila so potrebna za nemoteno delovanje gospodinjstva in gostinstva. Poročilo izdam v treh klikih. To je res enostavno. Če imamo nove artikle jih lahko vnašam sama, kar mi je super imam nad vsem nadzor. Vnos je enostaven. Ko imaš narejene in oblikovane pakete je potem enostavno poračunati določen paket. Je zelo enostavno potem tudi za kontroliranje. Med drugim v Protelu lahko zbiram številne podatke. Kar je super za vodenje statistike in posledično tudi za planiranje naprej. Lahko pa tudi preverjam podatke in analize za nazaj. Ker se vsa komunikacija z gostom vnese v profil gosta na Protelu med opombe, pomeni priložnost, da če se gost vrne, z njim razvijemo še bolj osebni odnos. Iskanje gostov v sistemu je zelo enostavno. V iskalno vrstico vstaviš gostovo ime in dobiš njegov profil. To meni pomaga pri kontroli ter spremljanju dela. Zaradi Protela jaz lahko naredim razpored dela. Tudi z drugimi oddelki lahko komuniciram ter jim predajam poročila, ki jih rabijo za naročila. Pomaga mi pri pripravi na kakšno novo akcijo oz. pakete, ki jih ponujamo v določenem obdobju (recimo za romantične večerje v kuhinjo sporočim, da bo na določen dan določeno število romantičnih večerij). Za lažjo kontrolo in pregled nad rezervacijami in tipom rezervacij, sem organizirala delo tako, da so vse rezervacije označene z zeleno barvo, vse rezervacije s paketi pa z modro barvo in v opombe napišemo kateri paket je izbran. Meni pomaga tudi s tem, da imam vedno dostop do vseh podatkov (za naprej in za nazaj). To je pomembno za planiranje. V ozadju programa lahko vnašam artikle, vnašam cene, lahko vnašam uporabnike (če bi dobila novega receptorja), vnašam načine plačil itd.

4. Kako gledate na novo tehnologijo UI, ki vam pomaga pri vašem delu?

Sem zagovornica moderne tehnologije. Ker sem delala tudi že po starem sistemu (papir), tehnologijo toliko bolj cenim. Ne bi pa stvari preveč avtomatizirala. Vseeno je recepcija živa stvar, ki jo mora izvajati človek, tehnologija mu je lahko samo v veliko pomoč.

5. Katere so prednosti tehnologije UI, ki jo uporabljate na vašem oddelku?

Ena od prednosti je ta, da imaš z enim klikom dostop do vseh podatkov. Druga prednost je to, da lahko zbiraš številne podatke o gostu, prodaji itd. In da imaš vse podatke dostopne na enem mestu. Vse informacije imaš na enem mestu, kar ti je osnova.

6. Katere so po vašem mnenju glavne ovire, ki jih zaznate pri delu s tehnologijo UI, ki jo uporabljate?

Program je zelo zakompliciran in se ga zelo težko naučiš, saj je narejen zelo računalniško. Program ni 100 % povezljiv s programom Flexkeeping. Tako, da moramo vse informacije, ki so pomembne za recepcijo in so del gospodinjstva (pozabljene stvari, popita pijača iz mini

bara itd.) preveriti ročno v gospodinjskem sistemu Flexkeeping. Enako je tudi s pranjem gostovega perila- teh informacij mi ne dobivamo v sistem Protel. Vsak popoldan si moramo ročno natisniti te informacije iz Flexkeepinga. Ena od težav je vnos paketnih cen. Ker je sistem narejen zelo računalniško, se je zelo težko naučiti kako se vnašajo paketne cene. In je veliko korakov, da nastavim nov paket in da ga aktiviram. Sedaj delamo ročno, kar pomeni, da se vedno vzame osnovni paket in da se potem to ročno popravlja, če je potrebno. Kar pa je potem spet slabo, saj je statistika napačna. Da potem ne morem planirati za naprej, saj nimam realne slike koliko smo točno prodali določenega paketa. Vsakega gosta moramo na recepciji vnašati sami. To ti vzame veliko časa in ker se podatki vnašajo ročno, se lahko hitro zatipkamo. Ker shranjujemo vsakega gosta posebej, bo to čez nekaj časa ogromna baza podatkov. Celoten sistem je v oblaku, zato je kar težava, saj velikokrat rabi veliko časa in zaradi ne moremo delati nič drugega ker čakamo, da se ti stran naloži. Se je pa že zgodilo, da smo bili tri ure brez programa (v času prihodov in odhodov), mi pa nismo imeli dostopa do programa za vnos in prijavo ter odjavo gostov. Pomanjkljivost Protela je tudi izdelava in koriščenje darilnih bonov, saj ni zunanje blagajne. Sistem tega sploh ne omogoča. Gost nam napiše mail, kako in kaj želi, potem mu pripravimo predračun. Nato gost plača in ga prosimo, da pošlje potrdilo o plačilu, nakar podatek vnesemo v Excel tabelo. Kar pa bi zagotovo moralo biti narejeno tako, da se to naredi v rezervacijskem sistemu. Negativno je tudi to, da pri obračunu bivanja družine, moramo v sistemu za otroke označiti v katero starostno skupino spada otrok. Tako, da mora receptor sam preračunat starost otroka. Pri tem pa spet lahko pride do napak. Veliko časa porabimo za vnos vseh potrebnih podatkov o gostu in kreiranje profila gosta. Problem pa so tudi rezervacije skupin, saj ne moremo vnesti vseh oseb naenkrat. In moramo vse narediti ročno ali na novo izdelati cenik samo za določeno skupino. Če pa ne bi naredili sprememb in izdaje novega cenika, pa bi morali popravljati ceno za vsako sobo ročno. Odpiranje novih cenikov pa je zelo težko in ti vzame veliko več časa. Je pa to tudi slabo za računovodjo.

7. Kateri so glavni izzivi ali negativne posledice pri uporabi nove tehnologije UI v vašem oddelku?

Največji problem je, da se posodobitve delajo čez dan. Vsako sredo se delajo posodobitve. Takrat se sistem ustavlja in onemogoča normalno delo. Ko se npr. sistem ustavi ob vnosu novega gosta je potrebno ponoviti postopek od začetka. Izziv pa je tudi slaba povezanost med našimi internimi programi in drugi programi.

8. Ali bi si želeli uporabe dodatne oblike tehnologije UI, v kolikor bi za vaš oddelek obstajala ali bi se v prihodnje pojavila, ki bi vam pomagala pri opravljanju vaših nalog? Ali menite, da je sedanje stanje zadovoljivo?

Sem odprta za nove tehnologije UI. Želela pa bi si, da bi sistem lahko dobila v uporabo cca. kakšen mesec, da bi sistem dodobra spoznala. Pri novih sistemih pa bi si želela večjo povezljivost med internimi programi. Prav tako bi si želela, da bi se avtomatsko knjižila poraba mini bara v sobah. Sedaj poteka tako, da gre na zaupanje gostov. Če bi to bilo vse avtomatsko, bi res lahko poračunali vse.

Priloga 7: Izvedeni delno strukturiran intervju – gostinstvo

Ime in priimek: Miha Suhadolc

Vaša pozicija v podjetju: vodja gostinstva

Datum in ura opravljanja intervjuja: 17. 11. 2021, 20:00

Trajanje intervjuja: 30 minut

Lokacija opravljanja intervjuja: spletna aplikacija Zoom

1. Prosim, da mi na kratko opišete vaš oddelek (število sodelavcev, osnovne naloge).

Jaz skrbim za gostinski oddelek, kar zajema vsako pogostitev oseb (zajtrke in večerje). Tukaj mi je zelo pomembno, da gost dobi pristen stik in gostoljubnost. Ker je hrana velik del življenja. Tudi v drugih sektorjih urejam, kar je v povezavi s hrano (wellness, različni paketi – paket doživetja). V mojem oddelku imam zaposlene glavnega kuharja in dva kuharja, tri pomočnice ter eno študentko. Preko hrane in gostinskega dela želim ljudem dati neko celoto, neko zaključeno zgodbo in mi peljemo zgodbo na gorenjsko kulinariko, ki ji dodamo nekakšne naše »touche« / dodatke, jih dvignemo. Surovine zbiramo čimbolj lokalno, če ne gre lokalno, pa stremimo k temu, da je slovensko. Delamo pa tudi na sezonskih sestavinah. Menije menjamo od tri do štiri krat na leto (ob letnih časih). Želimo poskrbeti za ves spekter ljudi (tudi za vegane in vegetarijance). Želim pa tudi za vegane ponuditi res izvrsten krožnik. Ne maram nekih struktur okusov mesa (imitacije mesa). Zajtrki so samopostrežni. Večerje pa so strežene, na nek način bi lahko govorili o a la carte postrežbi. Večerje so kot doplačilo. Večerja je sestavljena kot degustacijski meni. V zimskem času dodamo še juho. Ker je to prvo leto obratovanja, še malo »tipamo« kaj funkcionira in kaj je ljudem všeč. Sedaj imamo pripravljene štiri degustacijske menije (ponedeljek, torek, sreda in četrtek). Meni za večerje je sestavljen iz dveh predjedi in dveh glavnih jedi (po izbiri). Sladica je za vse enaka. Namesto sladice pa si gost lahko izbere tudi krožnik sirov. Večerja ni vključena v namestitev in se jo doplača. Cena večerje je 30 EUR za tri-hodni meni. Imamo dva certifikata Bohinjsko (certifikat za kvaliteto). Mi smo certifikat dobili za Bohinjski Gin-tonik in skutino tortico z mohantom. Omeniti gre tudi naš klub. Želimo ponuditi več vrst vina, dvigniti ponudbo v Bohinju. Jaz skrbim, da ljudje niso lačni – za ponudbo hrane, aktualno ponudbo, da so jedi v trendu. Skrbim, da vse poteka tako kot mora biti. Skrbim za organizacijo dogodkov. Poskrbim, da imajo v vseh sektorjih kjer nas rabijo, naročeno dostavljeno pravi čas. Torej skrbim za koordinacijo kuhinje in strežbe. Rešujem težave, pritožbe in komuniciram z gosti, skrbim za pristen stik z gostom. Skrbim za inventuro in za zaključke blagajne. Skrbim za organizacijo coffee breakov, za večje ali manjše skupine. Skoordiniram katera skupina bo na katerem delu. Skrbim za naročanje surovin, za vso »papirologijo«, za tehnične stvari (nabave kozarcev, servietov itd.). Skrbim, da peljemo zgodbo tako kot smo si jo zastavili, da smo s trendom ampak, da peljemo svojo zgodbo. Skrbim, da smo ljudem prijazni in da jim damo nekaj več. Želim, da vsi v mojem sektorju uživajo v delu vsaj toliko kot jaz. Skrbim, da imamo zelo dobre odnose med sabo v oddelku.

2. Katere oblike tehnologije UI uporabljate na vašem oddelku?

V oddelku uporabljamo program Microgramm Advantik. Gre za gostinski program. Uporabljamo ga skupaj s strežbo. Najboljša stvar pa je Order man. Ko natakar pred gostom sprejme naročilo (ga natipka in shrani) se že ta informacija o naročilu sporoči v kuhinjo in v bar. Tako, da ko pride natakar do izdajnega pulta, ima naročilo že pripravljeno.

3. Kako vam tehnologija UI pomaga pri opravljanju vaših nalog?

Meni tehnologija najbolj pomaga pri vodenju zalog. Pomembno mi je tudi beleženje ur natakarjev. Da imamo urejene stvari za računovodstvo, kot so poročila, promet, letna poročila, plani, finančno vodenje zalog itd. Prav tako mi pomaga pri planiranju, pregledu prodaje, kaj se prime, kaj se ne prime, koliko smo česa prodali itd. Iz teh poročil vidim kje razširiti ponudbo in kje jo zmanjšati. Prav tako si lahko delam poročila po različnih obdobjih in iz tega vidim, kdaj se je česa največ prodalo.

4. Kako gledate na novo tehnologijo UI, ki vam pomaga pri vašem delu?

Definitivno je to ena zelo velika pomoč. Gre na nek način za spominsko karto podatkov, ki so predvsem važni, da celota funkcionira. Prihrani se čas, gost je takoj postrežen in ni potrebe po tipkanju, saj se naročilo takoj shrani. Nosilni printer je tudi ena od odličnih stvari, ki natakarjem prihrani na času ter na korakih.

5. Katere so prednosti tehnologije UI, ki jih uporabljate na vašem oddelku?

Ena od prednosti je prihranek časa natakarju in gost je hitro postrežen. Zmanjša se tudi število korakov. Prav tako je prednost to, da se zapiše vsa poraba, ki omogoča izdelavo poročila. Ena od prednosti je tudi to, da je sistem povezan s Protelom. Vse račune za večerje ali pijačo, ki so vezani na hotelske goste, avtomatsko posredujemo v recepcijo in potem gost na koncu svojega bivanja poravnava vse obveznosti. Prednost je tudi izvoz analiz, za lažje planiranje. Super je baza podjetij v sistemu, za izdajo računa na podjetje (vstavi se davčna številka). Program Microgramm Advantik je povezan z Agencijo Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve. Program je zelo pregleden in je primeren za večje sisteme. Je zelo univerzalen program s širokim spektrom in program se ne sesuva. Blazno dober nadzor imaš lahko nad zaposlenimi in nad porabo pijač, hrane, zalogami itd.

6. Katere so po vašem mnenju glavne ovire, ki jih zaznate pri delu s tehnologijo UI, ki jo uporabljate?

Slabost je le sesuvanje interneta. Mreža za Order mane je tako široka kot je močan ruter, kar pa ni vezano na slabost programa.

7. Kateri so glavni izzivi ali negativne posledice pri uporabi nove tehnologije UI v vašem oddelku?

Ena od pomanjkljivosti je osebni stik. Ko natakar pred gostom v Order- mana vpisuje naročilo nima tistega pristnega stika z gostom, ker gleda v telefon. Tako, da moraš biti res pozoren, da se posvetiš tudi gostu. Včasih, ampak zelo redko, ti ne prenese transakcije in jo moraš ponoviti še enkrat. Ampak to je zelo redko. Program je res dober. Slabost je tudi to, da v ozadje programa ne moram dostopati izven mreže hotela.

8. Ali bi si želeli uporabe dodatne oblike tehnologije UI, v kolikor bi za vaš oddelek obstajala ali bi se v prihodnje pojavila, ki bi vam pomagala pri opravljanju vaših nalog? Ali menite, da je sedanje stanje zadovoljivo?

Zelo bi si želel, da bi dobavnice dobile QR kodo. Ker moram vsako dobavnico vnesti zaradi zaloga. Ročno vpisovanje dobavnic vzame veliko časa. Na času bi prihranil, če bi dobavnice imele QR kode, da bi jo skeniral in da bi se vsi podatki vnesli v program. Super bi mi bilo če bi v ozadje programa lahko dostopal tudi na daljavo, se pravi, da ne bi rabil biti fizično prisoten v hotelu. Želel bi si, da bi me program obveščal, ko bi mi zmanjkovalo določenega artikla. Da bi si nastavljal nek normativ za določen artikel in bi te program opozarjal. Želel bi si v prihodnje še najprej uporabljati tehnologijo. Res ti lajša delo, imaš prihranek časa, imaš vse analize v parih klikih. V gostinstvu je pač važno, da je tehnologija del infrastrukture in da je kot lajšanje dela vodjem, je pa slabo za gosta, ki pa nima več avtentičnega stika.