

Naziv projekta / Project title	HR: Utjecaj digitalizacije na upravljanja prihodima u hotelijerstvu EN: The influence of digitalization on hotel revenue management
Šifra projekta / Project code	uniri-iskusni-drustv-23-116
Znanstveno područje, polje i grana / Scientific area, field and branch	Društvene znanosti / Ekonomija Social Sciences / Economics
Vrsta istraživanja / Type of research	Primijenjeno istraživanje Applied research
Vrijeme trajanja istraživanja / Duration of the research	05/2024 – 04/2025
Vrijednost projekta / Project value	5.440,38 EUR
Izvor financiranja / Source of funding	Sveučilište u Rijeci University of Rijeka
Ključne riječi / Keywords	Upravljanje prihodima, digitalizacija, hotelijerstvo Revenue management, digitization, hotel industry
Sažetak	HR: Vrijeme post pandemije obilježeno je značajnom prisutnošću digitalizacije u segmentu upravljanja prihodima u hotelijerstvu, čineći ovo područje fokusiranim na podatke, efikasnijim te spremnijim na promjene na tržištu. Hoteli koji prihvaćaju nove tehnologije bolje se pozicioniraju na tržištu te time maksimiziraju svoje prihode i optimiziraju rezultat. Upravljanje prihodima (UP) predstavlja kombinaciju različitih instrumenata i metoda, kako na strateškoj tako i na operativnoj razini, s ciljem postizanja optimalne razine prihoda i GOP-a hotela. Današnji sustav UP-a razvio se od tradicionalnog modela usmjerenog prihodima smještaja do modernog pristupa koji uvodi upravljanje prihodima u sve odjele u hotelu (Total revenue management). UP se vrlo široko diskutira u znanstvenoj literaturi u različitim uslužnim djelatnostima, no posebno je prepoznat u području hotelijerstvu. Dinamično turističko tržište, razvoj online rezervacijskih platformi i kanala distribucije te izazovi umjetne inteligencije utječu na daljnji razvoj inovacija i koncepata UP-a. Svrha ovog istraživanja je utvrditi u kojoj mjeri se UP u hrvatskom hotelijerstvu transformiralo pod utjecajem novih tehnologija. Istraživanje će također utvrditi u kojoj mjeri implementirane tehnologije utječu na maksimiziranje prihoda te će se utvrditi faktori koji determiniraju uspješnu digitalizaciju UP-a. Osim toga, utvrditi će se i barijere koje sprječavaju uspješnu implementaciju. UP je postalo u zadnjih 30ak godina značajno područje istraživanja, no u literaturi nije zabilježen značajniji broj istraživanja na području Mediterana. Istraživanje će se provoditi primjenom mješovitog pristupa - koristiti će se kvalitativno i kvantitativno istraživanje. Kvalitativna metoda temeljiti će se na polu-strukturiranim intervjuima i istražiti će razinu digitalne transformacije UP-a. Kvantitativna analiza provesti će se temeljem anketnog upitnika te ocijeniti utjecaj razine digitalizacije na uspješnost poslovanja hotela, mjerenu ostvarenom cijenom sobe (ADR), iskorištenošću, te prihodima po raspoloživoj sobi (RevPAR, TRevPAR).
Summary	EN: In the post-pandemic world digitalisation has significantly transformed hotel revenue management, making it more efficient, data-driven and responsive to market changes. Hotels that embrace inovative technologies are better positioned to maximize their revenue and optimise business performance. Revenue management (RM) is the combination of various tools and methods, both at the operational and strategic level, aimed at achieving optimal level of hotel revenue and GOP. Today's RM is evolving from the traditional room-revenue model to a total revenue management approach. RM has been widely discussed scientifically in various service contexts and is particularly recognized in the hotel industry. Nowadays, the dynamic market conditions, the development of online platforms and distribution channels and the challenges in artificial

intelligence are influencing RM innovations and concepts. Revenue managers should adapt to the new conditions, to stay ahead of their competitors and increase hotel performance. The aim of the study is to find out how RM in the Croatian hotel industry is influenced and transformed by new technologies. The research will also examine the extent to which new revenue management technologies increase hotel performance in Croatia and what factors determine the level to which these technologies increase hotel performance. The barriers to implementation of new technologies in RM will also be investigated. RM in the hotel industry has become a notable area of research during the last 30 years, but its application in Mediterranean countries has received little attention in academic literature. The project will use mixed research methods – both qualitative and quantitative. Qualitative data collection through semistructured interviews will explore the degree of digital transformation of revenue management. Quantitative analysis will be used to assess the impact of the level of digitalization on hotel performance, measured by ADR, occupancy, RevPAR and TRevPAR.

ISTRAŽIVAČKI TIM / RESEARCH TEAM

Voditelj/ica projekta
/ Project leader

Sandra Janković,
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management

Članovi tima /
Team members

Katarina Poldrugovac,
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management

Zaid Alrawadieh,
Goran Tudorović