

Naziv projekta / Project title	HR: Robotizacija usluga u hotelijerstvu: perspektiva menadžera EN: Service robotization in hotel industry: managers' perspective
Šifra projekta / Project code	ZIP-FMTU-013-11-2022
Znanstveno područje, polje i grana / Scientific area, field and branch	Društvene znanosti / Ekonomija / Organizacija i menadžment Social Sciences / Economics / Organization and Management
Vrsta istraživanja / Type of research	Primijenjeno istraživanje Applied research
Vrijeme trajanja istraživanja / Duration of the research	1.12.2022. – 1.12.2023.
Vrijednost projekta / Project value	2.521,73 EUR
Izvor financiranja / Source of funding	Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management
Glavne riječi / Keywords	Robotizacija usluge; hotelijerstvo; hotelski menadžeri Service Robotization; Hotel Industry; Hotel Managers
Sažetak	HR: Robotizacija poslova primjenjuje se već godinama u raznim industrijama, međutim u hotelijerstvu je ona tek novija pojava. Zbog velike ovisnosti ove industrije o ljudskom radu primjena i stupanj robotizacije hotelskih usluga javlja se kao čest predmet istraživanja. Prethodne studije potvrdile su njezin značaj u hotelijerstvu s operativnog, financijskog, marketinškog i kadrovskog aspekta, ali istaknule i potrebu za postizanjem optimalne kombinacije ljudskog i tehnološkog čimbenika. Postojeća istraživanja uglavnom su usmjerena na perspektivu korisnika ili zaposlenika, dok stajališta menadžera kao ključnih donositelja odluka u ovom procesu ostaju zanemarena. Stoga se javlja potreba za stjecanjem jasnijeg uvida u stavove hotelskih menadžera glede primjene robotizacije usluge, njezinih mogućnosti, koristi i ograničenja, osobito uzimajući u obzir nedostatak radne snage i mogućnost supstitucije dijela ljudskog rada tehnološkim komponentama. Prethodna istraživanja uvelike se bave subjektima koji već koriste ovakve inovacije pa su stajališta onih koji tek razmatraju njihovu primjenu još uvijek nejasna. S obzirom na recentnost ove pojave, ali i rastući interes za njezinim proučavanjem, ovim istraživanjem nastoje se najprije konceptualizirati dosadašnje spoznaje o primjeni robotizacije u hotelijerstvu te potom primarnim istraživanjem utvrditi determinante njezinog (ne)prihvatanja iz perspektive hotelskih menadžera. Pored proširivanja teorije suvremenog menadžmenta u hotelijerstvu, doprinos ovog istraživanja također leži u rasvjetljavanju ove problematike u zemljama koje su na nižem stupnju tehnološkog razvoja i u početnim fazama implementacije ovakve tehnologije.
Summary	EN: The robotization of jobs in various industries is not a novelty, but it has only recently been observed in the hotel industry. Due to the heavy dependence of this industry on human labor, the application and degree of robotization of hotel services emerges as an important research topic. Previous studies confirmed the importance of robotization in the hotel industry from operational, financial, marketing, and human resource aspects, but also emphasized the need to achieve an optimal combination of human and technological factors. Previous research has mainly focused on the perspective of customers or employees while neglecting the perspective of managers as key decision makers in this process. Therefore, there is a need to gain a clearer insight into the attitudes of hotel managers regarding the application of service robotization, its possibilities, benefits, and limitations, especially considering the labor shortage and the possibility of replacing part of the human workforce with technological components. Most of the previous research deals with entities that are already using such innovations, so the views of those who are just considering their application are

still unclear. Given the timeliness of this phenomenon and the growing interest in its study, this study first attempts to conceptualize the current state of knowledge about the application of robotization in the hotel industry and then uses primary research to identify the determinants of its (non)adoption from the perspective of hotel managers. In addition to expanding the theory of modern management in the hotel industry, the contribution of this research is to shed light on this topic in countries that are at a lower level of technological development and are in the initial stages of implementing this technology.

ISTRAŽIVAČKI TIM / RESEARCH TEAM

*Voditelj/ica projekta
/ Project leader*

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

*Članovi tima /
Team members*

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