

Naziv projekta / Project title	HR: Kontinuirano poboljšanje kao pokretač inovacija i poslovnih performansi u hotelijerstvu EN: Continuous improvement as a driver for innovation and business performance in the hospitality industry
Šifra projekta / Project code	uniri-mz-25-20
Znanstveno područje, polje i grana / Scientific area, field and branch	Društvene znanosti / Ekonomija / Menadžment Social Sciences / Economics / Management
Vrsta istraživanja / Type of research	Empirijsko istraživanje Empirical research
Vrijeme trajanja istraživanja / Duration of the research	10/2025 – 02/2029
Vrijednost projekta / Project value	30.357,51 EUR
Izvor financiranja / Source of funding	Europska unija – NextGenerationEU European union – NextGenerationEU
Ključne riječi / Keywords	upravljanje kvalitetom; kontinuirana poboljšanja; inovacije; hotelijerstvo quality management; continuous improvement; innovation; hospitality industry
Sažetak Summary	HR: U kontekstu dinamičnog poslovanja, gdje je kontinuirana težnja za kvalitetom proizvoda i usluga ključna za postizanje zadovoljstva kupaca, organizacije neprekidno istražuju i implementiraju metode za poboljšanje kvalitete svojih proizvoda i usluga. Upravljanje kvalitetom, posebice implementacija načela kvalitete koje je usmjereno na poboljšanja, ima ključnu ulogu u diferencijaciji organizacija na tržištu. No, unatoč prepoznatim prednostima primjene kontinuiranih poboljšanja u procesu digitalizacije poslovanja, međuodnos razine kontinuiranih poboljšanja i inovacija nije jasno definiran, dok se učinak na financijske pokazatelje, kao produkt njihove interakcije i specifičnosti pojedinih djelatnosti rijetko uzimaju u obzir. Dodatni poticaj za ovo istraživanje proizlazi iz činjenice da je uočen nedostatak empirijskih istraživanja koja se bave ovom problematikom u hotelijerstvu, a dosadašnja istraživanja primarno su usmjerena na kvalitativni pristup temi. Ovaj projekt navedenom problemu pristupa izravno provedbom kvalitativnog i kvantitativnog istraživačkog pristupa, fokusirajući istraživanje na velika i srednje velika poduzeća u hotelijerstvu prema klasifikaciji NSK I551. Primarni podaci prikupljat će se anketiranjem, dok će se sekundarni izvori koristiti putem baze FINA. Istraživanje se bazira na sistematizaciji prethodnih istraživanja iz područja upravljanja kvalitetom i kontinuiranih poboljšanja u hotelijerstvu s posebnim naglaskom na rezultate koje organizacije postižu primjenom kontinuiranih poboljšanja. EN: In a dynamic business environment where the continuous pursuit of product and service quality is critical to customer satisfaction, organisations are constantly seeking and implementing methods to improve the quality of their products and services. Quality management, in particular the implementation of quality principles that focus on improvement, plays a crucial role in

differentiating companies in the marketplace. Despite the recognised benefits of applying continuous improvement in the process of digitising companies, the relationship between the level of continuous improvement and innovation is not clearly defined, while their impact on the financial indicators resulting from their interaction and the specificities of different industries is rarely taken into account. An additional motivation for this research arises from the observed lack of empirical studies addressing this issue in the hospitality industry, as previous research has primarily taken a qualitative approach to this topic. This project addresses the problem directly by utilising both qualitative and quantitative research approaches, focusing on large and medium-sized hospitality businesses as classified by NSK I551. Primary data is collected through surveys, while secondary sources are utilised via the FINA database. The research is based on the systematisation of previous studies in the field of quality management and continuous improvement in the hospitality industry, focusing on the results achieved by companies through the application of continuous improvement.

ISTRAŽIVAČKI TIM / RESEARCH TEAM

*Voditelj/ica projekta
/ Project leader*

dr. sc. Ema Petaković Ikica, viša asistentica
Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Ema Petaković Ikica, PhD, Senior Assistant
University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management