

Hotel kao arhitektonski "landmark" u suvremenom hotelijerstvu

Pauletić, Nina

Master's thesis / Diplomski rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:920777>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-06-22**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

NINA PAULETIĆ

HOTEL KAO ARHITEKTONSKI „LANDMARK“ U
SUVREMENOM HOTELIJERSTVU

Diplomski rad

Pula, 2022.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

NINA PAULETIĆ

**HOTEL KAO ARHITEKTONSKI „LANDMARK“ U
SUVREMENOM HOTELIJERSTVU**

Diplomski rad

JMBAG: 0303066001, redoviti student

Studijski smjer: Turizam i razvoj

Predmet: Suvremeno hotelijerstvo

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Ekonomija

Znanstvena grana: Trgovina i turizam

Mentor: doc. dr. sc. Tamara Floričić

Pula, 2022.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Nina Pauletić, kandidat za magistra ekonomije/poslovne ekonomije ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, _____, _____ godine



IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, _____ dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom _____

_____ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, _____ (datum)

Potpis

SADRŽAJ

1. Uvod.....	1
2. Arhitektura u hotelijerstvu.....	2
2.1. Povijesni razvoj hotelijerstva	3
2.2. Dizajn arhitekture.....	5
2.3. Prošlost, sadašnjost i budućnost razvoja arhitekture i dizajn hotelijerstva.....	7
2.3.1. Početak hotelske industrije.....	8
2.3.2. Dizajn hotela 19. i 20. Stoljeća	8
2.3.3. Sadašnjost – 21. Stoljeće s razvojem tehnologije	9
2.3.4. Budućnost dizajna hotela	10
3. Razvoj i stilovi arhitekture u hotelijerstvu.....	11
3.1. Vremenska struktura arhitekture	11
3.3. Ključni elementi uspješne hotelske arhitekture i dizajna.....	18
3.4. Arhitektura i dizajn trendovi u hotelijerstvu	21
4. Istraživanje – Analiza konkurentnosti i kvalitete u hotelijerstvu specifične arhitekture i dizajna	22
4.1. Archetype Group	22
5.1.1. Yangon Excelsior Hotel.....	23
5.1.2. Novotel Kolkata hotel	25
5.1.3. Vivanta Hyderabad, Indija	26
5.1.4. Palais De La Méditerranée, Nice, Francuska.....	28
5.1.5. Galle Face hotel, Colombo, Sri Lanka.....	30
5.1.6. Mandarin Oriental hotel, Bangkok.....	31
4.2. Handel Architects	33
4.2.1. Dream Downtown hotel, New York	33
4.2.2. Ritz-Carlton Georgetown, Washington.....	35
4.2.3. Rosewood, Abu Dhabi.....	37
4.2.4. W Hotel, Santiago	38

4.2.5. Shangri-La, Colombo	40
4.2.6. Four Seasons Hotel, Miami	41
4.3. The Gettys Group	43
4.3.1. Cordis Hotel, Hong Kong.....	43
4.3.2. Hotel Leveque, Ohio	45
4.3.3. Renaissance Chicago Downtown.....	47
4.3.4. Rand Tower, Minneapolis.....	48
4.3.5. Hampton Inn Moab.....	50
4.3.6. Hilton Orlando Buena Vista Palace	51
4.4. DiLeonardo International	53
4.4.1. St. Regis Yalong, Kina	53
4.4.2. Sheraton, India.....	55
4.4.3. Sunrise Kempinski, Peking.....	56
4.4.4. Ritz-Carlton Doha, Qatar.....	58
4.4.5. Sheraton Dubai Creek.....	59
4.4.6. St. Regis Chengdu	61
4.5. WATG.....	62
4.5.1. Nobu Hotel Los Cabos	63
4.5.2. Rosewood Baha Mar.....	64
4.5.3. Ritz-Carlton Amelia Island.....	66
4.5.4. Ritz-Carlton Bacara	67
4.5.5. Park Hyatt Aviara	69
4.5.6. Dalian Castle hotel	70
4.6. Statistička obrada hotela	72
5. Zaključak.....	77
Popis tablica	81
Popis grafikona.....	82

1. Uvod

Ugostitelji su još od samih početaka oblika hotelijerstva cijenili mišljenje svojih gostiju i koristili ga kao način zbližavanja s njima. Želja za povećanjem zadovoljstva gosta i povratak istih stvorila je potrebu za unapređivanjem usluga kao i potrebu za inovacijom ugostiteljskog proizvoda.

Unapređivanje kvalitete u hotelijerstvu dobiva sve veći uzlet čim se uvidjela važnost mišljenja gostiju te praćenja i bilježenja zadovoljstva gostiju danom uslugom. Hotelijeri su time stvarali svoju prepoznatljivost i unikatnost, respektabilnost kod svojih gostiju što je bio temelj za vrhunsku kvalitetu. Paralelno s time sve više se na temu inovacija u hotelijerstvu pojavljivalo članaka ponukano iskrenom željom za razumijevanje gosta te procesa usluživanja. Također javlja se i važnost pozicioniranja hotela koji u nemaloj mjeri utječu na njegove poslovne učinke. Suvremeni gosti traže više od same lokacije i primarnih usluga koje hotel pruža. Dolazi se do posebnog prepoznatljivog stila, personaliziranog pristupa i cjelokupna atmosfera prostora na što arhitektura i dizajn imaju sve veći utjecaj.

Rad je podijeljen u četiri dijela gdje su teorijski obrađeni pojmovi arhitekture, nadalje navode se razvoj i stilovi arhitekture u hotelijerstvu kao i suvremena arhitektura i atraktivnosti hotela te na kraju slijedi istraživanje.

Predmet istraživanja je analiza hotela prema katalogu HSV – Azija, predstaviti ga generalno, izabrati 5 projektanata te 6 izabranih hotela po projektantu i istražiti njihove ocjene prema *TripAdvisor* ocjenama i predstaviti zaključke.

Također pri istraživanju korištene su sljedeće znanstvene metode: metode analize i sinteze, induktivna i deduktivna, specifikacija i klasifikacija, komparativna metoda te generalizacija, definicija i divizija.

2. Arhitektura u hotelijerstvu

Hotelijerstvo je djelatnost koja gostima pruža usluge smještaja, prehrane, točenja pića, rekreacije i raznovrsne druge usluge. Za vrijeme boravka u hotelu u odabranoj destinaciji, hotelijerstvo turistima omogućuje relaksaciju i odmor, poslovnim subjektima ostvarivanje kontakata u poslovnoj sferi, sudionicima seminara, kongresa i raznih drugih znanstvenih, političkih i stručnih skupova kreira uvjete za rad, turistima izletnicima daje mogućnost upoznavanja s kulturno-povijesnim spomenicima i prirodnim atrakcijama, a stanovništvu u domicilu nudi usluge prehrane, točenja pića te razne zabavne sadržaje. Gospodarski rast određene zemlje, a posebno tercijarnog sektora, rezultira ekspanzijom hotelijerstva što čini preduvjet stimulacije turističkog kretanja domaćeg stanovništva zbog turističkih i poslovnih razloga te rast globalnog turističkog tržišta odnosno rast međunarodnih putovanja u turizmu. Vrlo je važna činjenica da hotelijerstvo potiče rast i razvitak drugih djelatnosti koristeći se njihovim brojnim proizvodima u procesu vlastite pripreme te pružanja usluga. Tako hotelijerstvo zapošljava veliki broj ljudi neizravno. Hotelijerstvo je receptivna turistička djelatnost upravo zato što kroz pružanje usluga turistima ostvaruje konkretan postotak turističke potrošnje.¹

Specifičnosti hotelijerstva su što ima raznovrsnost proizvoda i usluga kojima zadovoljava želje i potrebe potrošača te ima karakter materijalne proizvodnje. Također, u hotelskim objektima se realiziraju razni hotelski programi koji mogu biti osnovni motiv posjeta kako bi se potaknulo da boravak bude ugodniji, sadržajniji i po mogućnosti što duži. Ti hotelski programi su programi zabave, sporta, rekreacije, uljepšavanje tijela, igre, zaštite i sigurnosti, kongresi i ostali.²

Hotelijerstvo je vrlo važno za gospodarstvo neke države jer prema nekim izvorima, turizam, poslije zdravstva, osigurava posao najvećem broju ljudi na svijetu, a u određenim zemljama, broj zaposlenih u uslužnim djelatnostima je mjerilo za procjenu životnog standarda ljudi u tim državama. Hotelijerstvo se zbog svog izrazito velikog opsega poslovanja i utjecaja na gospodarstvo danas naziva i hotelijerskom industrijom. Objekt koji je osnovni reprezentant hotelijerske industrije naziva se hotel. Pojam hotel potječe od latinske riječi *hospes* koja znači gost, odnosno francuske riječi *hôte* koja

¹ Bunja, Đ. (2009) Organizacija poslovanja u hotelijerstvu i turizmu, Zagreb: Školska knjiga

² Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2005.

znači gostoprimac (domaćin). Pojam „hotel“ uglavnom se odnosi na građevinu u kojoj se nalaze sobe za noćenje. U najužem smislu ova definicija mogla bi biti točna. Međutim, suvremenom turistu danas se nude brojne mogućnosti i usluge pa je navedena definicija samo djelomično točna. Sukladno *Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli*, ugostiteljski objekt iz skupine hoteli je poslovni objekt u kojem ugostitelj obavlja ugostiteljsku djelatnost odnosno pruža ugostiteljske usluge (smještaja, prehrane, pića i napitaka) u ugostiteljskim sadržajima (recepcija, sanitarni čvorovi, smještajne jedinice, sadržaji za prehranu i drugo).³

Nadalje u mnoštvu definicija koje označavaju svu kompleksnost ovog medija (fenomena) koji nazivamo arhitektura, od funkcionalne uloge koju ima za čovjeka, preko nadgradnje u isticanju estetskih potreba i vrijednosti, za početak može postaviti definicija koja arhitekturu vidi kao umijeće konceptualne organizacije prostora kroz misaoni (intelektualni) proces, koji je neraskidivo vezan za postojanje ideje, formalne i prostorne. Dakle, može se reći kako se arhitektura, kao spoznajni postupak, bavi kreiranjem i organiziranjem reda i hijerarhije u prostoru uz pomoć geometrije, oblikujući tako arhitektonska djela na koja neposredno utječu dvije ravnopravne komponente, a to su funkcija i estetika. Ili, jednostavno, arhitektura je u svoj svojoj kompleksnosti i sveobuhvatnom značenju – oblikovanje prostora.⁴

2.1. Povijesni razvoj hotelijerstva

Izumi novca i kotača negdje u 5. stoljeću prije Krista smatraju se dvama glavnim čimbenicima koji su doveli do pojave hotelijerstva kao komercijalne djelatnosti. Dok se Europa sa sigurnošću može smatrati kolijevkom organiziranog hotelskog poslovanja, upravo se na američkom kontinentu vidi evolucija moderne hotelske industrije tijekom prošlog stoljeća. Od rudimentarnih drevnih gostionica do današnjih vrhunskih hotela, hotelska industrija je prešla dug put. Podrijetlo i rast hotelske industrije može se široko proučavati u sljedećim razdobljima:⁵

- Antički period - Najraniji zabilježeni dokazi o ugostiteljskim objektima u Europi datiraju iz 500. godine prije Krista. Drevni grad, kao što je Korint u Grčkoj, imao

³ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html

⁴ Mallgrave, H.F. and. Contandriopoulos, Ch., 2008: *Architectural Theory, An Anthology from 1871-2005*. Blackwell Publishing

⁵ <https://www.encyclopedia.com/history/dictionaries-thesauruses-pictures-and-press-releases/hotels-and-hotelindustry>

je značajan broj objekata koji su putniku nudili hranu i piće, kao i krevete. Gostionice biblijskog doba bile su primitivnog tipa, nudile su krevetić ili klupu u kutu sobe, a ponekad čak i konjušnicu. Putnici su nekad boravili u velikoj dvorani, a pojam privatnosti nije postojao. U 3. stoljeću nakon Krista, brojni smještajni objekti narasli su zajedno s opsežnom mrežom popločanih cesta diljem Europe i Male Azije. Hoteli za smještaj u to su vrijeme bili poznati kao vile. Ti su uvjeti prevladavali nekoliko stotina godina sve dok industrijska revolucija u Engleskoj nije dovela do razvoja željeznice i parobroda, čineći putovanje učinkovitijim, udobnijim i bržim. Industrijska revolucija također je dovela do promjene fokusa putovanja koje postaje više poslovno orijentirano nego obrazovno ili društveno. Vodeće organizirano hotelijerstvo, kako ga danas vidimo, preuzele su europske nacije u sponu, posebno Švicarska. Rani smještaji uglavnom su bili pod pokroviteljstvom aristokracije i odlikovali su se planinskim kućama i malim hotelima koji su pružali razne usluge. Između 1750. i 1825. gostionice u Britaniji stekle su reputaciju najboljih ugostiteljskih objekata.

- Grand Tour - Druga polovica osamnaestog stoljeća, prije Francuske revolucije (1780.-1799.), naziva se "zlatnom erom putovanja" jer je popularnost Grand Toura dala veliki poticaj hotelskoj industriji. U to vrijeme, velika turneja europskim kontinentom konstituirana je kao neizostavan element obrazovanja potomaka bogatih obitelji u Britaniji. Kako je ova turneja često trajala nekoliko godina, bila je to dobra poslovna prilika za ljude u istaknutim gradovima Francuske, Italije, Njemačke, Austrije, Švicarske i Irske da osnuju smještaj, prijevoz i rekreaciju. Dalekovidni poduzetnici, koji su namirisali poslovnu priliku, razvili su ugostiteljske vještine i bili pioniri moderne hotelske industrije. Istaknuti među hotelima koji su se pojavili tijekom tog razdoblja bili su Dolder Grand u Zürichu, Imperia u Beču, Jahreszeiten u Hamburgu i Des Bergues u Ženevi.
- Moderno doba - Improvizacija u načinu prijevoza učinila je putovanja sigurnijima, lakšima i bržima i omogućila ekonomično i često masovno kretanje. Uvođenje uspinjača (žičare) učinilo je planine na velikim visinama pristupačnima, što je dovelo do razvoja mnogih hotela u alpskim planinama. Burgenstock i Giessbach su među hotelima u Švicarskoj koji svoje postojanje duguju razvoju žičara. Dva svjetska rata, posebice drugi (1939.-1945.) uzeli su svoj danak ugostiteljstvu. Ogromna razaranja uzrokovana ratom i rezultirajućom ekonomskom depresijom pokazali su se velikim zastojem u putničkom poslovanju. Pedesete godine

prošlog stoljeća svjedočile su sporom i postojanom rastu putovanja na europskom kontinentu. Razvoj zrakoplovnih i komercijalnih putničkih letova preko Atlantika potaknuo je to diljem svijeta, a pritom je ubrzao i rast hotelske industrije. No upravo su američki poduzetnici zaslužni što su svojom inovativnošću i agresivnim marketingom doslovno promijenili lice ugostiteljske industrije. Prije osnivanja City Hotela smještajni kapaciteti na američkom kontinentu bili su oblikovani po uzoru na konobe ili gostionice u europskom stilu. City Hotel je, međutim, izazvao utrku među američkim hotelijerima, što je rezultiralo izgradnjom velikih hotela. Desetljeće velike depresije 1930-ih svjedočilo je likvidnosti većine hotela u Americi. Hotelska industrija je napredovala uz spor i stabilan rast tijekom 1940-ih. Porast putovanja automobilom 1950-ih doveo je do porasta „motornih hotela” ili motela, nove kategorije u hotelskoj industriji. Motel koji je nudio besplatno parkiralište služio je kao odmorište za ljude koji putuju između dva grada ili turističkog odredišta. Sljedećih desetljeća došlo je do masovnog rasta motela, a također i do uvođenja povoljnih hotela koji su nudili osnovne sadržaje po upola nižim cijenama. Postupno, s vremenom, razvili su se u državne i međunarodne lance.

2.2. Dizajn arhitekture

Arhitektura i dizajn interijera idu zajedno pri stvaranju pozitivnog prvog dojma za goste, a u većini slučajeva ima i izravan utjecaj na njihove rezervacije i rezultate. Stoga izgled i dojam same nekretnine mogu gostima puno reći o iskustvu koje mogu očekivati tijekom svog boravka i budući da gosti sve više biraju svoj smještaj samo na temelju slika, arhitektura i dizajn igraju glavnu ulogu u privlačenju pune pozornosti potrošača. Dakle vrlo važno je stvoriti posebnu, inovativnu i vizualno uzbudljivu kombinaciju ne samo arhitekture, već i dizajna interijera i okolnog krajobraznog okruženja kako bi se gostu pružio takav osjećaj jedinstvenosti i koji će ga ponukati pri rezerviranju smještaja.

Dizajn predstavlja primijenjenu umjetnost odnosno umjetničko oblikovanje predmeta za upotrebu. Dizajn arhitekture ima značajnu ulogu u turizmu i hotelijerstvu te postaje jedan od ključnih čimbenika za pozicioniranje hotela. Suvremeni moderni turisti traže više od lokacije i posebnih usluga koje hotel pruža i obraćaju više pažnje stilu gradnje, personaliziranom pristupu, specifičnosti oblikovanja i cjelokupnoj atmosferi prostora. Nastavno, proučava se važnost dizajna te se ističe važnosti suodnosa arhitekture i

okoliša, analiziraju se relevantni trendovi na turističkom tržištu koji utječu na afirmaciju ljudskog stvaralaštva u suvremenom hotelijerstvu.⁶ Dizajn u arhitekturi postaje jedan od najmoćnijih alata hotela za postizanje različitosti, te ujedno postaje i čimbenik inovativnosti. Odnosi se na kreativno uređenje i integriranje strukture i krajolika postizanja specifičnih funkcionalnih i estetskih ciljeva. Hotelski dizajn je u biti rezultat socioekonomskih promjena, tehnološkog napretka, ekonomske i političke situacije te okolišnih čimbenika.

Arhitektura zahtijeva ekonomičan proračun, profesionalnu procjenu lokacije i osmišljavanje cjelokupnog proizvoda. Dizajn ima velik utjecaj u kreiranju okruženja u hotelskoj industriji jer utječe na zahtjeve gostiju i daje novi, atraktivniji izgled i veću dodatnu vrijednost. Vlasnici hotela i marketinški stručnjaci trebaju redovito pratiti promjene na tržištu kako bi bili u toku s nastalim promjenama i na vrijeme mogli utjecati na njih. Bitni elementi o kojima treba voditi računa su:

- zahtjevi vlasnika
- zahtjevi odnosno standardi određenoga hotelskog lanca
- ciljana tržišta
- lokacija hotela
- povijest zgrade
- stil arhitekture i drugo.⁷

Dizajn interijera i osobita arhitektura utječu na percepciju prostora i ambijenta te evociraju poseban doživljaj. Također, ulaskom modnih dizajnera u svijet hotelske industrije, arhitekture i dizajna predstavlja se novi način brendiranja. Naime, modni dizajneri postaju autori unutarnjeg uređenja i često ulaze u vlasničku strukturu hotela. Njihov stil je prepoznatljiv i jedinstven te svojom slavom i popularnošću daju doprinos konkurentnosti hotela. Konkurentnost se očituje kroz sljedeće aspekte:

- sržne specifičnosti i koristi implementiranih vrijednosti, inovacije, arhitekture, umjetnosti
- moćan alat za medijsku promociju i odnose s javnošću

⁶ Floričić, T.: Suvremeno hotelijerstvo, Sveučilište "Jurja Dobrile", Fakultet ekonomije i turizma "Dr. Mijo Mirković", 2022. str. 296.

⁷ Ibidem, str. 298.

- ostvarivanje ugleda percepcijom vlasnika kao kreativnog vizionara, lidera i preuzimatelja rizika
- mogućnost formiranja jedinstvenih strategija pozicioniranja kojima se upravlja budućim razvojem hotela
- povećana prepoznatljivost brenda i hotela
- percepcija bogatstva na svjesnoj i nesvjesnoj razini
- vraćanje zadovoljnih gostiju koji su najbolji promotori hotela putem *WoM* promocije
- formiranje popularnosti hotela o kojem svi pričaju, mjesta „*must visit*“ koja se mora posjetiti, koja su „*in*“, u trendu, afirmacija prestiža
- promocija inovacija u umjetnosti, dizajnu i multimedijским instalacijama u hotelu (*3D printing art, multimedial art*, interaktivni video sadržaji)
- pružanje mogućnosti za kupovinu umjetničkih djela; hotel može organizirati poslovanje galerije u kojoj gosti mogu kupiti umjetnička djela koja im se svide.

Također odgovor se ističe i u povećanju vrijednosti nekretnine te umjetničkih djela u kolekciji hotela. Povećanje vrijednosti može se realizirati i pažljivo targetiranim objavama u medijima kroz *press release* koji djeluju kao autentične novosti, a svojim sadržajem izazivaju *wow* efekt i želju gostiju da borave upravo i jedino u tom hotelu u točno toj izabranoj destinaciji.

Udruživanje umjetnosti i dizajna afirmiraju iskorak modnih marki u dizajn hotelijerstva te se prezentiraju u formiranju hotelskih brendova koji implementiraju trendove modnog dizajna sa suvremenim hotelijerstvom. Osim navedenih „hotela s potpisom“, tematski hoteli pop kulture također predstavljaju izražen trend u području marketinškog pozicioniranja, a neki od najpoznatijih su: Disneyland Hotel (SAD), Godzilla Hotel (Japan), The Salt Hotel (Bolivija) i drugi.⁸

2.3. Prošlost, sadašnjost i budućnost razvoja arhitekture i dizajn hotelijerstva

Arhitektura i dizajn je područje koje pokriva širok spektar tipologija. Bilo da se radi o javnom parku, željezničkom kolodvoru, autobusnom stajalištu, pa čak i građevini, danas sve dizajniraju dizajneri različitih područja arhitekture. Hoteli su s vremenom

⁸ Floričić, T. op. cit. str. 299.

postali sveprisutni te koncept dizajna hotela od davnina je pružanje gostoprimstva putnicima. Te danas se stalno razvija prilagođavajući se različitim kulturama i tradicijama.⁹

Dizajn hotela nije ograničen samo na dizajniranje smještaja i obroka za putnike, već je duboko ukorijenjen u pružanju gostoprimstva gostima. Gostoljubivost prema gostima bila je vidljiva i u antičko doba kada su Grci u selu izgradili termalne kupke za odmor i razonodu putnika. Čak su i Rimljani gradili vile i zgrade kako bi pružili smještaj putnicima. Povijest i prošlost hotelskog dizajna isprepletene su s tradicijama civilizacija. Kasnije u srednjem vijeku, samostani, hramovi i opatije uspostavili su izbjegličke kampove za lokalne putnike i goste kako bi se odmorili u vjerskim redovima. Gostionice i zbjegovi su cvjetali, ali im nisu davali hranu. Nešto kasnije je vlada napravila mjesta za odmor i prostor za presvlačenje konja. Neke gostionice poput *Auberge des Trois Rois* u *Basleu* i danas su poznate po svojoj gostoljubivosti i sadržajima.

2.3.1. Početak hotelske industrije

Do sada su ljudi shvatili potrebe za odmorima i hotelima pa su se nadolazeći hoteli počeli registrirati. U to vrijeme dizajn hotela bio je u razvoju u industriji te u Engleskoj je došlo do oko 600 registriranih gostionica. Njihov dizajn općenito je imao unutarnje dvorove i lučne trijemove sa spavaćim sobama na stranama dvorišta, usluge kao što su konjušnice straga i javne prostorije i kuhinje sprijeda. Kasnije se u Engleskoj ova hotelska industrija proširila te su obješeni natpisi ispred hotela kako bi se ljudi lakše usmjeravali. Oko pola stoljeća kasnije i Englezi su odlučili uključiti klubove i masonske lože u dizajn hotela. Zapravo, u Parizu, za vrijeme vladavine kralja Luja XIV., hoteli na *Place Vendome* postali su jedan od najboljih primjera hotela. Bio je to prvi primjer višenamjenskog arhitektonskog kompleksa s mnogo drugih butika, trgovina, ureda i hotela u istom kompleksu.

2.3.2. Dizajn hotela 19. i 20. Stoljeća

19. stoljeće bilo je vrijeme industrijske revolucije koja je olakšala izgradnju hotela i ubrzala njen tempo. Izgradnja hotela u središtu grada proširila se od New Yorka do Kopenhagena, a potom i na mnoga druga mjesta. Kasnije u 1800-ima, nakon izgradnje

⁹ <https://www.re-thinkingthefuture.com/designing-for-typologies/a5867-past-present-and-future-hotel-design/>

hotela Royal, izgradnja hotela proširila se u francuskim i talijanskim gradovima. U međuvremenu, u Indiji, *Dak Bungalows* su putnicima pružili potreban smještaj.

U međuvremenu, na zapadnoj strani, hoteli su s vremenom postajali sve napredniji. Hotel *Holt* u New Yorku prvi je osigurao dizalo za prtljagu. Hotel *Shepherds* u Kairu rezultirao je potpunom preobrazbom harema starog gradskog središta, u kojem su žene bile ograničene.

Do ovog vremena hoteli su postali sofisticiraniji s boljim sobama i blagovaonicama. Godina 1829. smatrana je prekretnicom u vremenskoj crti hotelske industrije. Američki arhitekt Isaiah Rogers projektirao je prvi ikada luksuzni hotel "*Tremont Hotel*" u Bostonu, koji je imao privatne kupaonice i brave na vratima. Također je koristio napredne tehnologije poput pogonskih pumpi za podizanje vode, što je bilo prilično novo u tom razdoblju.

Hotel je stvorio potpuno novi trend luksuznih hotela. Kasnije su se u hotelima javili barovi i javne salone te su se estetika i arhitektura hotela poboljšale jer su se pojavili zanimljivo ukrašeni stropovi i masivni lusteri.

Hotelski dizajn u 20. stoljeću postao je poslovna industrija u nastajanju, što je učinilo estetiku i arhitekturu neophodnima. Ljudi su se počeli obraćati arhitektonskim tvrtkama kako bi u svoje hotele ugradili sve novije i bolje tehnologije. U međuvremenu su se pojavili veliki igrači u hotelijerstvu poput *Marriota*, *Sheratona*, *Hyatta* i mnogih drugih. U to su vrijeme postali popularni i automobili što je ljudima olakšalo putovanje, a samim time i povećalo potrebu za odsjedanjem u hotelima te također se u to vrijeme pojavio i pojam motela.

2.3.3. Sadašnjost – 21. Stoljeće s razvojem tehnologije

21. stoljeće svjedočilo je još mnogo transformacija s tehnološkim intervencijama. Neki od najviših i luksuznih hotela izgrađeni su u 21. stoljeću. *Burj Khalifa*, Hotel *Fairmont Makkah* i *Burj al Arab* samo su neki od mnogih primjera hotelskog dizajna 21. stoljeća. Kada se *Airbnb* otvorio 2008., dao je drugačiji zaokret hotelskoj industriji. Danas hotel nije samo mjesto za odmor tijekom putovanja već je postalo mjesto za razonodu. Štoviše, ovih dana dolazi do povećanja broja solo putnika, što utječe na arhitektonske dizajne. Ne smetaju im sadržaji i u redu su s dijeljenjem prostora, interakcijom i komunikacijom sa suputnicima.

Danas znamo za razne usluge i tehnologije zajedno s evolucijom ljudskog ponašanja na putovanju. Koncept solo putovanja doveo je do trenda omladinskih hostela i kućnih ugostiteljskih objekata. Svi ovi čimbenici doveli su do izgradnje hotela sa sklonošću primjeni dodira klasične povijesti uz ugradnju modernih usluga i tehnologija. Danas je hotelska industrija postala bitan dio svjetskog gospodarstva, zbog čega je nužno da dizajn utječe na društvo. Možemo uočiti da su arhitektonska čuda i poznate građevinske strukture općenito javne tipologije prvenstveno vezane uz turizam. To je zato što ove građevine služe kao simbol i orijentir određenog grada kada su izgrađene i privlače mnoge druge ljude da ga posjete, češće povećavajući ekonomiju. U slučaju hotela, ljudi su jako privučeni njihovim modernim izgledom i sadržajima jer je danas putovanje postalo više aktivnost u slobodno vrijeme nego vezanost uz posao.

2.3.4. Budućnost dizajna hotela

Budućnost dizajna hotela vrlo je raznolika. Hotel je tipologija zgrade kojom upravlja zajednica, aktualni dizajn i arhitektonski trendovi, kulturni čimbenici, ekonomija, ciljni korisnici i mnogi drugi. Ono što smo zamišljali dvije godine ranije o budućnosti dizajna hotela bilo je vrlo različito od onoga što zamišljamo sada. Danas se svijet suočava sa značajnijim problemom post-pandemije covida, koja je uzdrmala svijet i dovela do propasti mnogih industrija. Hotelska industrija bila je jedan od značajno pogođenih sektora budući da nije bilo turizma i zahtjeva za smještaj ili objedovanje. Iako se situacija postupno normalizirala, to je promijenilo način na koji vidimo budućnost arhitekture u cjelini.

Covid je natjerao ljude da razmišljaju o socijalnom distanciranju kao značajnom faktoru pri projektiranju. Osim čimbenika sigurnosti, dizajneri također vide veliki potencijal u dizajnu hotela kao i održivost. Drugim riječima, budući hoteli nastoje biti kompetentniji u pogledu usluga, ponuđenih sadržaja i potrošnje energije. Ljudi traže diverzifikaciju u ovom području i čine hotele sve aktivnijim sudionicima u susjedstvu. Mnoge inovacije poput dizajna pojedinačnih kapsula za spavanje ili zajedničkih prostora stvorile su sveobuhvatne mogućnosti između kojih korisnici mogu birati, a godinama su se povećavale. Sve u svemu, hotel doživio je nekoliko promjena i transformacija. To će se nastaviti i u budućnosti, uz uključivanje i bavljenje višim tehnološkim pomagalima u projektiranju.

3. Razvoj i stilovi arhitekture u hotelijerstvu

Hoteli kao urbanističko arhitektonske strukture postaju atrakcije i sredstvo postizanja različitosti pa danas imaju važnu ulogu u određivanju uspjeha ili neuspjeha nekog hotelskog projekta. Kod projektiranja hotela izuzetno je važno postići usklađenost arhitektonske i dizajnerske vizije s prethodno postavljenim programom budućeg hotela pri čijem stvaranju treba uzeti u obzir brojne aspekte životnih stilova kao i trendove koji utječu na dinamičnost turističkog tržišta. Rastuća svijest javnosti o ekologiji na razvijenim turističkim tržištima, koja neposredno utječe na arhitekturu i dizajn hotela jedan je od glavnih poticaja brojnih trendova u hotelijerstvu.¹⁰

3.1. Vremenska struktura arhitekture¹¹

Počevši od najstarijih civilizacija, razdoblja klasične arhitekture drevne Grčke i Rima, velike zgrade u Americi su evoluirale odnosno građevinski projekti su evoluirali u tehnologiji i dizajnu o kojem se i dan danas neprestano informira. Ponekad bi arhitekti imitirali klasične stilove arhitekture, dok bi ih dizajneri odbacili ili pokušali poboljšati.

Nijedan pokret nije započeo u određenoj godini ili u određenom dijelu svijeta jer čovječanstvo je uvijek nosilo ideje s jednog mjesta na drugo, a slične tehnike izgradnje evoluirale su stoljećima na udaljenim mjestima. Ovaj pregled koji slijedi kategorizirano prikazuje kako se svaki novi pokret nadovezuje na prethodni te povijesni periodi ne počinju i zaustavljaju se na preciznim točkama kalendara. Razdoblja i stilovi prolaze paralelno zajedno, ponekad spajaju kontradiktorne ideje, ponekad izmišljaju nove pristupe i ponovno izmišljaju starije pokrete. Nadalje, slijedi prikaz evolucije arhitekture klasičnog stila.¹²

- Neoklasicizam od 1730. do 1925. - europski arhitekti su se okrenuli od razrađenih baroknih i rokoko stilova u korist ograničene neoklasične pristupe. Simetrična neoklasična arhitektura odrazila je intelektualno buđenje među srednjim i višim klasama u Europi tijekom razdoblja koje povjesničari često nazivaju prosvjetiteljstvom. Ornamentalni barokni i rokoko stilovi su se izostavili jer su

¹⁰ M. Mustapić, A. Vlahov: Važnost dizajna u arhitekturi za pozicioniranje hotela na turističkom tržištu, 2015.

¹¹ <https://hr.eferrit.com/vremenska-struktura-arhitekture-zapadne-utjecaje-na-graditeljstvo/>

¹² <https://www.re-thinkingthefuture.com/rtf-fresh-perspectives/a2036-20-styles-followed-in-architecture-from-the-past-to-the-present/>

arhitekti za rastuću srednju klasu reagirali i odbacili bogatstvo vladajuće klase. Francuske i američke revolucije vratile su svoj dizajn na klasične ideale uključujući ravnopravnost i demokraciju čiji su simboli civilizacije drevne Grčke i Rima. Ovaj stil uključuje grandioznu simetričnu kompoziciju crpeći utjecaj paladijanskog stila arhitekture. Simetrija, elegantne linije, nenatpran izgled, trokutasti zabati, samostojeći stupovi, balkoni s balustradama, naglašeni vijenci i velebna zgrada odlikovali su ovaj jedinstveni stil arhitekture.

- Art Nouveau od 1890. do 1910. - poznat kao novi stil u Francuskoj, prvi put izražen je u tkaninama i grafičkom dizajnu. Stil se proširio na arhitekturu i namještaj 1890-ih kao revolt protiv industrijalizacije. Razdoblje se često zbunjuje s Art Deco, koji ima posve drugačiji vizualni izgled i filozofsko podrijetlo. Naziv Art Nouveau je francuskog podrijetla no filozofija, do neke mjere širenja ideja Williama Morrisa i spisa Ivana Ruskina, izazvala je slične pokrete diljem Europe. U Njemačkoj se zvao *Jugendstil*, u Austriji je bilo *Sezessionsstil*, a u Španjolskoj to je bio Modernizam. Na djela španjolskog arhitekta Antonija Gaudí (1852-1926) navodi se da je pod utjecajem Art Nouveau ili Modernismo, a Gaudi se često naziva jedan od prvih modernističkih arhitekata. Secesijski stil arhitekture očituje svoju prisutnost u obliku elemenata inspiriranih zakrivljenim linijama i organskim oblicima. Ovaj stil nije zastupljen samo u arhitekturi, već i u dizajnu interijera, dizajnu namještaja, slikarstvu, kiparstvu, grafici, tipografiji i primijenjenoj umjetnosti.
- Beaux Arts od 1830. do 1880. - također poznat kao Beaux Arts klasicizam, akademski klasicizam ili klasični preporod, Beaux Arts arhitektura karakterizira red, simetriju, formalni dizajn, grandioznost i složeni ornament. Arhitektura beaux umjetnosti bila je omiljeni stil za velike javne zgrade i bogate palače. Beaux Arts stil arhitekture u početku je bio akademski arhitektonski stil koji se predavao u Francuskoj. Nakon što je utjecao na arhitekturu od 1830-ih do kraja 19. stoljeća, Beaux Arts pokret utjecao je na američke arhitektae Louis Sullivan, Henry Hobson Richardson i Daniel Burnham. Moderne linije, simetrija i ukrasi bili su ugrađeni u moderne materijale poput željeza i stakla u to vrijeme. Masivne zgrade imale su zglobna pročelja s elementima poput balustrada, ukrasnih stupova, lučnih ulaza

i kartuša, dok interijeri su imali središnje kupole, zasvođene stropove, velika stubišta i mramorne podove.

- Neogotika od 1905. do 1930. - početkom 20. stoljeća srednjovjekovne gotičke ideje primijenjene su na moderne objekte, kako privatne kuće, tako i novu vrstu arhitekture zvane nebodere. Neogotički neboderi često imaju jake vertikalne linije i osjećaj velike visine, lučni i istaknuti prozori s ukrasnim trapericama, „*gargoyles*“ i druge srednjovjekovne rezbarije. Gotički preporod bio je viktorijanski stil inspiriran gotičkim katedralama i drugom srednjovjekovnom arhitekturom.
- Futurizam od 1912. – nastao je u Italiji početkom 20. stoljeća, kao dio futurističkog pokreta koji je započeo pjesnik Filippo Tommaso Marinetti. Pokreti su privlačili arhitekta, umjetnike, pjesnike i glazbenike iz cijeloga svijeta, slijedeći anti povijesna načela. Postoji osjećaj dinamike, kretanja, brzine koju karakteriziraju aerodinamične forme, oštre linije, industrijski elementi i visoki neboderi. Glavne komponente futurističke arhitekture koje su definirale arhitekturu tog vremena bili su pokret, tehnologija i znanost te prirodni materijali.
- Art Deco od 1925. do 1937.- Art Deco stil dio je Art Deco pokreta koji se pojavio 1920-ih i 30-ih godina promičući industrijsku umjetnost, koja se brzo proširila Europom i SAD-om. Pokret predstavlja društveni i tehnološki napredak u kombinaciji s korištenjem luksuznih materijala, uzoraka, ručno izrađenih elemenata i ikona s modernom tehnologijom i dizajnom. Art Deco zgrade koriste raskošne materijale poput štukature, ukrasnog stakla, čelika, terakote, aluminija i keramike. Značajne značajke ovog stila uključuju stepenaste zabate, skulpturalne ploče, ukrašene detalje kao što su piramida, cik-cak, kubični oblici, ševron i drugi geometrijski oblici.
- Ekspresionizam od 1910. do 1924. - Ekspresionistički pokret u umjetnosti i arhitekturi razvio se u Njemačkoj početkom 20. stoljeća, povlačeći paralele s ekspresionističkim izvedbenim umjetnostima i vizualima. Materijali poput betona i stakla korišteni su za stvaranje skulpturalnih oblika, asimetričnih, iskrivljenih i fragmentiranih. Oblici pokazuju naglasak na stilskom, simboličkom, emocionalnom, a ponekad i romantičnom izrazu umjesto realizma. Dizajni su bili

okrenuti apstrakciji pokazujući evociranje unutarnjih osjećaja i emocija, dajući izjavu. Ekspresionistički dizajni odbacili su tradicionalnu arhitekturu kako bi stvorili inovativnu, apstraktnu i romantičnu.

- Modernizam od 1917. do 1965. - u prvoj polovici 20. stoljeća pojavila se moderna arhitektura koja je donijela dramatične promjene kako za umjetnost tako i za arhitekturu. Modernizam obuhvaća različite stilove koji ističu funkcionalizam, pročišćenu arhitektonsku formu, čistu strukturu, nedostatak ornamentike i korištenje novovjekovnih materijala čelika, stakla i betona. Modernizam se smatra važnim pomakom u smislu arhitektonskog dizajna i izražaja. Pojam 'Forma slijedi funkciju' redefinirao je novi svijet arhitekture koji označava i održava motivaciju današnjih arhitekta.
- Konstruktivizam od 1920. do 1935. - konstruktivistička arhitektura je stil u kojem napredna tehnologija i inženjerstvo dominiraju arhitekturom, odražavajući moderno industrijsko društvo i urbani prostor. Pokret je započeo u Sovjetskom Savezu 1920-ih s komunističkom svrhom. Stil je proizveo izgradnju nekoliko izvanrednih zgrada do 1932. prije nego što je zastario, a također je utjecao na buduće arhitektonske pokrete poput brutalizma. Uočeno je odbacivanje ukrasa i važnosti industrijskih materijala.
- Bauhaus od 1919. do 1933. - Bauhaus je bila najutjecajnija umjetnička škola 20. stoljeća, koju je osnovao Walter Gropius 1919. redefinirajući arhitekturu kao sintezu između umjetnosti i obrta, društva i tehnologije. Proširio se od dizajna namještaja, tekstila, stolarije do proizvoda do plastične umjetnosti. Bauhaus je imao istaknuta i trajna postignuća na području slikarstva i kiparstva. Na Bauhaus su utjecali pokreti kao što su pokret za umjetnost i obrt i Art Nouveau. Primjenjivali su nastavne metode koje su bile revolucionarne i imale su teorijski i intelektualni pristup svojim predmetima.
- Postmodernizam od 1950. do 2007. - Postmodernizam je bio reakcija protiv modernog pristupa koji je iznjedrio novo doba koje ponovno otkriva povijesne detalje, ekstravagantne oblike i poznate motive. Postmodernizam uključuje umjetničku ornamentiku, asimetriju, humor, kreativnost, kompleksnost i

dekorativne elemente nasuprot čistoj pročišćenoj arhitektonskoj formi modernističkog stila. Robert Venturi bio je poznati arhitekt ovog doba, koji je izazvao modernizam u svojoj knjizi *Složenost i kontradikcija u arhitekturi*.

- Dekonstruktivizam od 1980. - dosegnuvši vrhunac osamdesetih godina prošlog stoljeća, ideje dekonstruktivizma proširile su se svijetom zadobivši složen oblik arhitekture. Zbunjujuće i izvanredne građevine dekonstruktivizma su neke koje nas i danas zadivljuju. Oštre kutove, fragmentirane forme, povijene krovove, zakrivljene plohe karakterizira odsustvo simetrije, sklada, kontinuiteta pa čak i zbrke. Građevine su počele uočavati kompleksnost oblika i redefiniranje oblika te portretiranje novijih tretmana pročelja zgrada.
- Parametrizam od 2008. do danas - parametrizam je stil unutar suvremene avangardne arhitekture, promoviran kao nasljednik moderne i postmoderne arhitekture. Izraz je 2008. godine skovao Patrik Schumacher, arhitektonski partner Zaha Hadid. Parametrizam ima svoje podrijetlo u parametarskom dizajnu, koji se temelji na ograničenjima u parametarskoj jednačini. Oslanja se na programe, algoritme i računala za manipuliranje jednačinama u svrhu dizajna. Aspekti parametricizma korišteni su u urbanom dizajnu, arhitektonskom dizajnu, dizajnu interijera i dizajnu namještaja. Cilj je izgraditi više prostorne složenosti uz zadržavanje čitljivosti, tj. intenzivirati odnose između prostora.

Tablica 1: Primjeri stilova arhitekture u hotelijerstvu

STIL ARHITEKTURE		PRIMJER HOTELA		
1.	Neoklasicizam	Cotton House (Barcelona)	Saint James (Pariz)	Aristide hotel (Grčka)
2.	Art Nouveau	Tassel (Bruxelles)	Metropole (Bruxelles)	Torre del Remei (Španjolska)
3.	Beaux Arts	Hermitage (SAD)	Santo Mauro (Madrid)	Willard (Washington)
4.	Neogotika	Gaillard (Pariz)	Emily Morgan (Teksas)	Qvest (Njemačka)
5.	Art Deco	Waldorf Astoria (New York)	Marlin (Miami)	Midland (Lancashire)
6.	Futurizam	Burj Al Arab (Dubai)	Marina Bay Sands (Singapur)	Tianma Pit (Šangaj)
7.	Ekspresionizam	Dubrovnik (Zagreb)	Westin Bonaventure (SAD)	Broschek House (Hamburg)
8.	Modernizam	Maestral (Brela)	Pelegrin (Kupari)	Libertas (Dubrovnik)
9.	Konstruktivizam	Iset (Rusija)	Kharkiv (Ukrajina)	Hotel Moskva (Moskva)
10.	Bauhaus	Bauhaus (Škotska)	Cinema (Tel Aviv)	Arthaus (Dublin)
11.	Postmodernizam	Bonaventura (Los Angeles)	Inntel hotel (Nizozemska)	Plesna kuća (Prag)
12.	Dekonstruktivizam	Porta Fira (Barcelona)	Marques de Riscal (Španjolska)	Opus (Dubai)
13.	Parametrizam	Morpheus (Kina)	Graft Tower (Portoriko)	Yas hotel (Abu Dhabi)

Izvor: Izrada autora

3.2. Suvremena arhitektura i atraktivnost hotela

Suvremena arhitektura je oblik konstrukcije koji utjelovljuje različite stilove dizajna zgrada koji proizlaze iz širokog raspona utjecaja. Suvremena arhitektura udaljava se od moderne arhitekture kasnog dvadesetog stoljeća, uključujući ekološke značajke i obuhvaća sve vrste kreativnosti. Osim korištenja različitih stilova i utjecaja, suvremena arhitektura koristi najnoviju tehnologiju i materijale.

Jedinstveno obilježje suvremene arhitekture je izražajnost oblika i dizajna. Objekti sadrže inovativne i kreativne dizajne koji su zamišljeni da budu zapaženi i cijenjeni. Estetski smisao naglašen je u dizajnu struktura. Također postoji širok raspon kombinacija materijala kako bi se dobio kontrast ili ujednačenost. Pojedinačna zgrada mogla bi se graditi pomoću betona, stakla, aluminijskih zaslona i više drugih materijala koji možda nisu uobičajeni u modernoj arhitekturi. Inovativnost uključuje asimetrične fasade i kristalno slične aspekte koji mijenjaju boju ovisno o orijentaciji sunca u različita doba dana. Suvremeni arhitekti imaju osjećaj za održivost. To se postiže projektiranjem zgrada koje su energetske učinkovite i koje koriste reciklirani materijal za najveći dio procesa izgradnje. Takve zgrade mogu se napajati solarnim panelima, koji se koriste kao krovni materijal. Većina suvremenih zgrada ima ogromne prozore koji omogućuju prolazak kroz maksimalno prirodno svjetlo. To ne samo da povećava povezanost s prostorom, već također poboljšava prozračnost i smanjuje troškove klimatizacije. Rasprostranjena je uporaba armiranog betona koji se može izraditi u bilo kojem zamislivom obliku kako bi se stvorile zgrade koje su neobične i estetski privlačne. Arhitekta se nadaju da će postići ovaj oblik dizajna, dok će osigurati da je cijeli projekt ekonomičan i služi svrsi koju namjerava.¹³

Suvremeno hotelijerstvo implementira arhitektonski dizajn koji predstavlja atraktivno umjetničko oblikovanje eksterijera, utječe na korisnikov način percepcije i doživljaja kao i na vizualni imidž hotelskog objekta. Interijer kao nedjeljivi element hotelske strukture snažno utječe na atraktivnost i percepciju turista. Dizajnerska rješenja formiraju hotelski proizvod koji svojim specifičnim i senzornim karakteristikama ostvaruje konkurentsku prednost na tržištu ponude.¹⁴

¹³ <https://hr.history-hub.com/sto-je-suvremena-arhitektura>

¹⁴ Floričić T.: Suvremeno hotelijerstvo, izazovi nove konkurentnosti, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 2022., str. 306.

Četiri su faktora za kvalitetno arhitektonsko projektiranje hotela u cilju afirmiranja atraktivnosti:¹⁵

- Veza s okruženjem: lokacija je ključna determinanta arhitektonskog oblikovanja hotela. Hotelska arhitektura se najčešće prilagođava prirodnom ili izgrađenom okruženju. Interakcija između zgrade i okruženja odnosno povezanost s podnebljem i duhom mjesta utječe na način na koji gosti doživljavaju određeni prostor i aktivnost u njemu. Hotelu je neophodna specifičnost koja se crpi iz destinacije kako bi se gosti privukli ili vratili jer on ne prodaje samo usluge, već i doživljaje i emocije destinacije. Glavna ideja u ovom kontekstu je da se ljudima pruži jedinstveni ambijent i doživljaj, a hotelska se arhitektura može na različite načine uklopiti u svoje šire i uže okruženje.
- Originalnost: težiti originalnom, autentičnom i inovativnom dizajnu hotela. Težnja za izgradnjom autentičnog hotela kako bi se diferencirao od konkurencije i ostao na vrhu ponude.
- Ravnoteža suprotnosti: staro – novo, prošlost – sadašnjost. Iako dramatično različiti po stilu i materijalu, novi i stari dijelovi zgrade mogu ipak ostvariti usklađenost kao i povezanost.
- Povezanost: uspješnu arhitekturu karakterizira jedinstven stil i beskompromisna povezanost putem kulturoloških, geografskih ili povijesnih čimbenika.

3.3. Ključni elementi uspješne hotelske arhitekture i dizajna¹⁶

Da bi se danas vodio uspješan hotel, mora se prestati razmišljati linearno ili uzeti u obzir samo estetiku i funkcionalnost. Naprotiv, odgovarajuća arhitektura i dizajn luksuznog hotela uzima u obzir sve aspekte boravka gosta, ne samo fizičke, već i emocionalne. Krajnji cilj dizajna eksterijera i interijera hotela trebao bi biti stvaranje jedinstvenih i nezaboravnih iskustava za putnika.

¹⁵ Čomić Đ. (2015), Arhitektura kao faktor kvaliteta hotelskog proizvoda

¹⁶ <https://www.altdesignconstruction.com/blog/post/complete-guide-hotel-architecture-and-design>

U nastavku slijedi nekoliko ključnih elemenata koje vlasnik hotela treba imati na umu pri zapošljavanju dizajnera ili dizajnersku tvrtku za svoju nekretninu kako bi postigao holistički i jedinstveni rezultat, odnosno atraktivnost hotela.

3.3.1. *Ispričati priču*

Moderna filozofija hotelskog dizajna je pričanje priče. Prilikom gradnje ili redizajniranja hotela važno je stvoriti jedinstven koncept, koji oblikuje identitet hotela i doživljaj gostiju. Pobriniti se da oblici, materijali i funkcionalnost različitih prostora u cijelom hotelu odražavaju određeni koncept i inspiraciju dizajna, kao i da ispričaju svoju priču.

U konceptu hotela treba uzeti u obzir stvari poput:

- Arhitektura i koncept dizajna hotela
- Hotelski sadržaji, kao što su wellness sadržaji ili brendiranje restorana i hrane
- *Signature Experiences* koje hotel nudi svojim gostima
- Operativni postupci, koji bi trebali biti usklađeni s glavnom idejom
- Brendiranje hotela i komunikacijske strategije
- Potpuni vodič kroz arhitekturu i dizajn hotela

3.3.2. *Odražiti lokaciju i vanjske elemente*

Klimatski uvjeti geografskog položaja trebali bi biti jedan od najvažnijih čimbenika u arhitekturi i dizajnu hotela. Vrijeme vani uvelike bi trebalo odrediti kako će vanjski dijelovi hotela izgledati i kako će biti u interakciji s unutarnjim dijelovima. Također, prilikom projektiranja hotela važno je uzeti u obzir orijentaciju zgrade i kako se sunce kreće oko nje. Dizajn zona, funkcija, kao i izbor tekstura, boja i materijala, trebali bi biti inspirirani "suradnjom" hotela sa suncem i okolinom.

3.3.3. *Ostaviti odličan prvi dojam*

Tijekom procesa arhitekture i projektiranja hotela, arhitekt ili dizajner treba razmotriti nekoliko ključnih područja interijera hotela. Ulaz u hotel je prva prijemna točka za posjetitelje. Ulaz je ono što oblikuje prvi dojam klijenta, stoga je ključno pozitivno predisponirati posjetitelja od prvih nekoliko sekundi. Pobriniti se da estetika ulaza bude usklađena s konceptom hotela. Funkcionalno, ulazni prostor trebao bi omogućiti lak prolaz posjetitelja i osoblja. Osim toga, ulaz bi se trebao lako pronaći s

ulice, putnici se nikako ne bi smjeli mučiti s pronalaskom ulaza. Dizajn i raspored recepcije trebao bi pružiti osjećaj intimnosti, što u kombinaciji s toplom dobrodošlicom osoblja, daje posjetitelju potvrdu da je napravio pravi izbor s hotelom. Nadalje idealna je prilika pretvoriti predvorje središnjom točkom svoje nekretnine. Posjetitelji se obično okupljaju u ovom prostoru, a jedinstveni dizajn i estetika potaknut će ih da fotografiraju i dijele ih na društvenim mrežama, dajući vam besplatnu reklamu i privući više klijenata.

3.3.4. Obratiti pažnju na dizajn sobe za goste

Hotelska soba je jedino mjesto gdje putnici spavaju, opuštaju se i donose konačnu odluku jesu li odabrali pravi hotel. Hotelsku priču treba uhvatiti u svim malim detaljima i elementima koji čine sobu. Također je dobra ideja podijeliti sobu na pametne funkcionalne zone, kao što je prostor za spavanje ili zona za rekreaciju. Prostrana tuš kabina, udoban krevet i adekvatan prostor za odlaganje prtljage i odjeće su neophodni za ugodan boravak u hotelu.

3.3.5. Dizajnirati zajedničke prostore za iskustva

Prostori za druženje i aktivnosti hotela, kao što su prostori za doručak i dnevni boravak, restoran ili bazen, bitni su elementi koji doprinose cjelokupnom doživljaju posjetitelja.

Svi zajednički prostori trebali bi odražavati brendiranje hotela i pružiti gostima zabavno i živo iskustvo. Prilikom projektiranja ovih prostora usredotočite se na funkcionalne i estetske potrebe klijenata različitih kultura i različitih iskustava. Pozovite ih da podijele zajedničko iskustvo i prožive priču koju pokušavate ispričati. Tlocrt bi trebao uključivati odvojene prostore za zabavu, opuštanje, druženje, gastronomsko uživanje, te olakšati ljudima interakciju i stvaranje uspomena. Kada se gradi koncept dizajna, treba proučiti navike putnika i kako će se one pretočiti u iskustvo. Treba dopustiti profesionalcima da se pobrinu za dizajn hotela jer da bi se vodio uspješan hotelski posao, mora se imati na umu svaki mali detalj. Prava arhitektura i dizajn hotela dovest će do zadovoljnih iskustava gostiju, koji ostavljaju pozitivne kritike i donose više posla.

3.4. Arhitektura i dizajn trendovi u hotelijerstvu

Sada više nego ikad, gospodarstvenici u hotelskoj industriji moraju biti jasni da sektor prolazi kroz duboku transformaciju jer je tradicionalna ponuda uvelike nadmašena i elementi poput avangardne arhitekture, inovativnog dizajna, tehnološke infrastrukture, ekološke vizije, kao i kreativnost u uređenju čimbenici su koji su značajno povećali njegovu relevantnost unutar poslovne sheme.

Ovo su najistaknutiji trendovi u arhitekturi i dizajnu hotelske industrije:¹⁷

- Jedinstvene sobe: turist očekuje jedinstvena iskustva, stoga se toplo preporučuje da svaka soba ima arhitektonske ili dizajnerske značajke koje joj daju jedinstveni karakter i može biti nešto jednostavno poput njezinih boja ili čak namještaja; međutim, taj će uspjeh ovisiti o skladnoj integraciji u cjelokupni dizajn.
- Biofilna arhitektura i dizajn: Općenito govoreći, radi se o integraciji lišća i prirodnih elemenata u arhitekturu ili građevinski dizajn. To je trend koji će s godinama postajati sve relevantniji, a biofilni dizajn ima za cilj zadovoljiti potrebe ljudi za kontaktom s prirodom. U slučaju hotela, ovaj je trend usvojen uključivanjem prirodnih tehnika osvjetljenja i ventilacije u njihov dizajn, korištenjem organskih građevinskih materijala i uključivanjem pogleda na vegetaciju, prirodnih pogleda ili slapova koji su dio arhitekture građevine ili su prirodni predstaviti.
- Hibridni ili fleksibilni prostori: Redizajniranje područja kako bi postala i hibridna i fleksibilna velika je prednost za hotelsku industriju budući da dok maksimalno iskorištavaju svoj prostor, također mogu povećati svoju ponudu sadržaja i pogodnosti, generirati interakciju, kao i suživot između gostiju i stvoriti različite vrste rekreacijske, pa čak i radne atmosfere.
- Ekološka i održiva mjesta: Stvaranje ekološki odgovornih prostora nije samo trend nego vitalna potreba, tako da njihov dizajn i izgradnju moraju provoditi stručnjaci koji dijele ovu ekološku viziju i imaju potrebno iskustvo za projektiranje i postizanje izgradnje koja pridonosi i okolišu očuvanje i održivost.

¹⁷ <https://www.tourism-review.com/latest-trends-in-hotel-industry-design-and-architecture-news12618>

4. Istraživanje – Analiza konkurentnosti i kvalitete u hotelijerstvu specifične arhitekture i dizajna

Istraživanje se temelji na analizi hotela prema katalogu HSV – Azija. U istraživanju je obuhvaćeno 5 projekatana te 6 izabranih hotela po projektantu istražiti i prikazati njihove ocjene prema TripAdvisoru i predstaviti zaključke.

HVS je jedina svjetska konzultantska tvrtka usmjerena isključivo na ugostiteljstvo. S više od 250 ljudi u više od 50 ureda diljem svijeta, nude stručnost u svim vrstama ugostiteljskih objekata, uključujući hotele, restorane, kockarnice, smještaj u zajedničkom vlasništvu, objekte mješovite namjene, golf terene te spa i wellness, kao i kao kongresni, sportski i zabavni sadržaji.

Od studije izvedivosti pri planiranju izgradnje ili kupnje do savjeta o izlaznoj strategiji i svega između nude bogatstvo hotelijerske inteligencije, opsežnu stručnost, globalni doseg i razumijevanje lokalnog tržišta kako bi pomogli postići rezultate.¹⁸

U nastavku slijedi analiza odabranih projekatana, a to su: Archetype Group, Handel Architects, The Gettys Group, DiLeonardo International i WATG.

4.1. Archetype Group

S više od 1000 zaposlenika, Archetype Group je jedna od vodećih privatnih konzultantskih tvrtki za građevinarstvo na 4 kontinenta - Africi, Aziji, Europi i Latinskoj Americi, četvrta je najveća francuska građevinska tvrtka i najveća francuska arhitektonska tvrtka - koja se razvija u cijelom svijetu. S osnovnim uslugama u arhitekturi i glavnom planiranju, građevinskom i infrastrukturnom inženjerstvu, industrijskom i procesnom inženjerstvu i projektima, izgradnji i upravljanju troškovima. Njihova stručnost pokriva ključne građevinske sektore kao što su zgrade i nekretnine, industrija i proizvodnja te energija i infrastruktura.

Osnovana 2002. godine, Archetype Group je uključena u brojne različite projekte. Njihove izgrađene reference uključuju prestižne projekte nekretnina kao što su toranj MahaNakhon u Bangkoku, palača Taj Mahal u Mumbaiju, obnova ADB tornja i Sofitel

¹⁸ <https://hvs.com/>

Ivoire u Abidjanu, Capital Place (hotel Four Seasons) u Jakarti, Saigon Pearl u Ho Chi Minh City, hotel Fairmont u Džibutiju, međunarodna zračna luka Siem Reap, hotel Shangri-La u Ulaanbataaru, Yoma Central u Yangonu, Galeries Lafayette u Šangaju i sjedište Regionalnog vijeća u Parizu.

Trenutno s 26 ureda registriranih u 18 zemalja, Archetype Group je do danas radila na preko 1500 projekata u 50 različitih zemalja.¹⁹

5.1.1. Yangon Excelsior Hotel

Archetype Group imao je priliku uključiti se u renoviranje i arhitektonsku transformaciju zgrade u boutique hotel za koji se očekuje da će biti jedan od najboljih luksuznih hotela s 5 zvjezdica u Yangonu. Prvo im je dodijeljena izrada studije izvodljivosti za hotel, a kasnije su dodijeljene usluge arhitekture, inženjeringa i upravljanja projektom i izgradnjom. Novoobnovljeni hotel Excelsior nudi 74 sobe i apartmana s vrhunskim dekorom, sve pomno dizajnirano kao nježan podsjetnik na britansku kolonijalnu atmosferu, a istovremeno pruža svu potrebnu modernu udobnost.

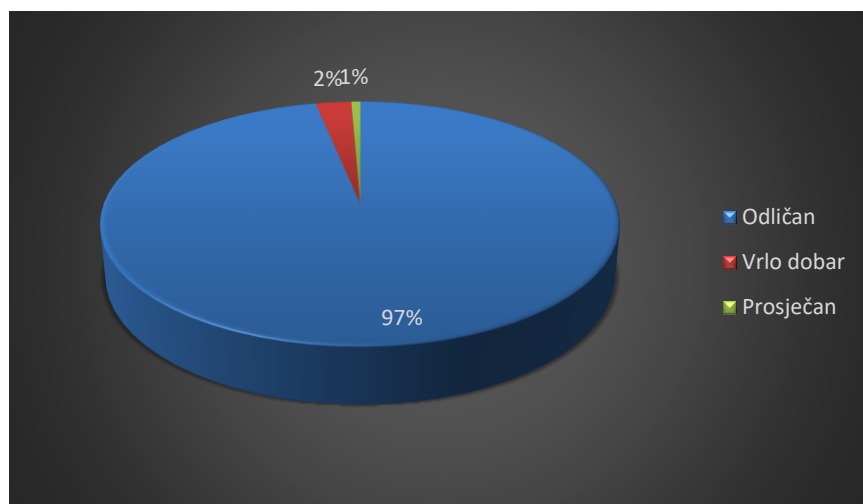
Nagrade hotela Yangon Excelsior: ²⁰

- Yangon Excelsior proglašen je regionalnim pobjednikom za najbolji dizajn interijera hotela (Azija),
- 2019. je hotel dobio prestižnu nagradu Yangon Heritage Trust, Blue Plaque kao priznanje za bogatu povijest zgrade i posebnu ulogu u baštini Yangona

¹⁹ <https://www.archetype-group.com/company-profile>

²⁰ <https://www.archetype-group.com/news/another-prestigious-award-yangon-excelsior-hotel-myanmar>

Grafikon 1: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Excelsior Yangon



Izvor: Autorica

Od ukupno 154 recenzija sa TripAdvisor-a, njih 149 (97,75%) ocijenilo je hotel sa svih 5 zvjezdica, zatim njih 4 (2,60%) misli kako je hotel vrlo dobar i tek 1 (0,65%) misli da je prosječan, a recenzija o lošim i užasnim iskustvima nije bilo.

Lokacija i vrijednost ovog hotela ocijenjene su sa visokih 4,9, čistoća i usluga sa 5,0 te sveukupna ocjena ovog hotela je 5,0.

Tablica 2: Recenzije Hotela Yangon Excelsior

Recenzije hotela Yangon Excelsior		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	24	15,58%
Dizajn	19	12,34%
Interijer	9	5,84%
Sobe	69	44,81%
Divan hotel	28	18,18%
Odlična hrana	27	17,53%
Arhitektura	3	1,95%
Predvorje	3	1,95%
Usluga	1	0,65%

Izvor: Autorica

Prema gore navedenim podacima vidljivo je kako hotel je na vrlo dobroj poziciji, odnosno kako su gosti zadovoljni hotelom kako i uslugom, aktivnostima i dizajnom hotela. Međutim, vidljivo je kako gosti nisu vođeni vanjskim izgledom hotela i interijera

kako bi bukirali smještaj, već im je bitnija komformnost i usluga te hrana, dok je izgled hotela i dizajn nešto što primijete, ali im ne daje veliku pažnju pri rezervaciji smještaja.

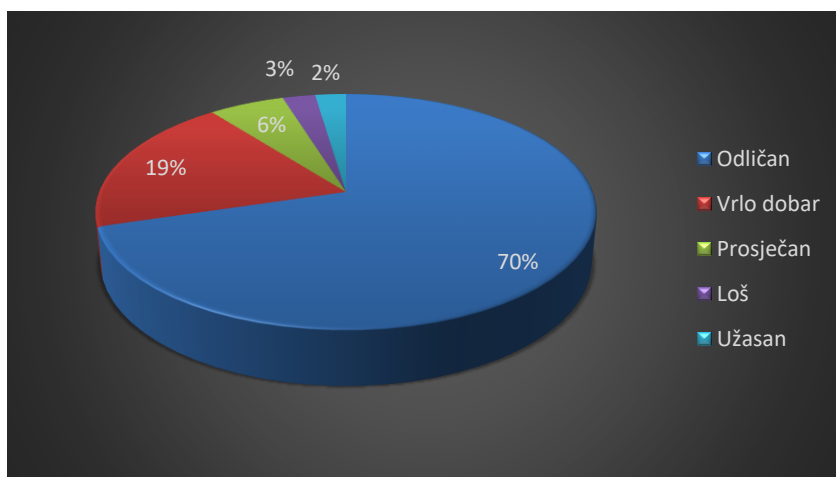
5.1.2. Novotel Kolkata hotel

Novotel Kolkata hotel samim imenom govori kako se smjestio u Indiji, grad Kolkata. Kolkata je poznata po kolonijalnoj arhitekturi, muzejima, umjetničkim galerijama i tradicionalnoj hrani, To je spoj tradicionalnog i modernog. Novotel Kolkata ponosno stoji kao prva nekretnina hotela Accor u istočnoj Indiji. Ovaj hotel predstavlja ulaz u grad radosti jer je jedan od najvećih objekata s pet zvjezdica u istočnoj Indiji s više od 340 soba. Archetype Group imao je prilike uključiti se u arhitektonsku renovaciju, usluge upravljanja projektima i upravljanja troškovima, što je izrodilo brojnim nagradama za impozantnu arhitekturu i dizajn kao i nagradama za izvrsnost i razvoj.

Nagrade hotela Novotel Kolkata:²¹

- Razvoj godine - Srednja kategorija 2015.: Dodijeljeno NKHR-u od strane Hotel Investors Forum India u siječnju 2015.,
- Vrhunski hotel godine 2015.-16. – Dodijeljen NKHR-u na dodjeli BW Hotelier Awards

Grafikon 2: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Novotel Kolkata



Izvor: Autorica

Od ukupno 2303 recenzija sa TripAdvisor-a, njih 1620 (70,34%) ocijenilo je hotel sa odličnim, zatim njih 441 (19,11%) misli kako je hotel vrlo dobar, 132 (5,73%) je ocijenilo

²¹ <https://novotelkolkata.com/>

hotel sa prosječnom ocjenom 3, njih 57 (2,48%) smatra kako je hotel loš te 53 (2,34%) ih smatra kako je hotel užasan.

Lokacija i vrijednost ovog hotela ocijenjene su ocjenom 4, čistoća i usluga sa 4,5 te sveukupna ocjena ovog hotela je 4,5.

Tablica 3: Recenzije hotela Novotel Kolkata

Recenzije hotela Novotel Kolkata		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	240	10,42%
Dizajn	23	0,99%
Interijer	36	1,56%
Sobe	62	2,69%
Divan hotel	15	0,65%
Odlična hrana	24	1,04%
Arhitektura	1	0,04%
Predvorje	5	0,22%
Usluga	66	2,87%

Izvor: Autorica

U prikazanoj tablici vidimo recenzije odnosno stavke hotela koje su se najviše svidjele gostima. Vidljivo je kako lokacija hotela se nalazi na prvom mjestu dok sve ostale stavke i nisu toliko često spominjane kao i stavka arhitekture koja se nalazi na posljednjem mjestu.

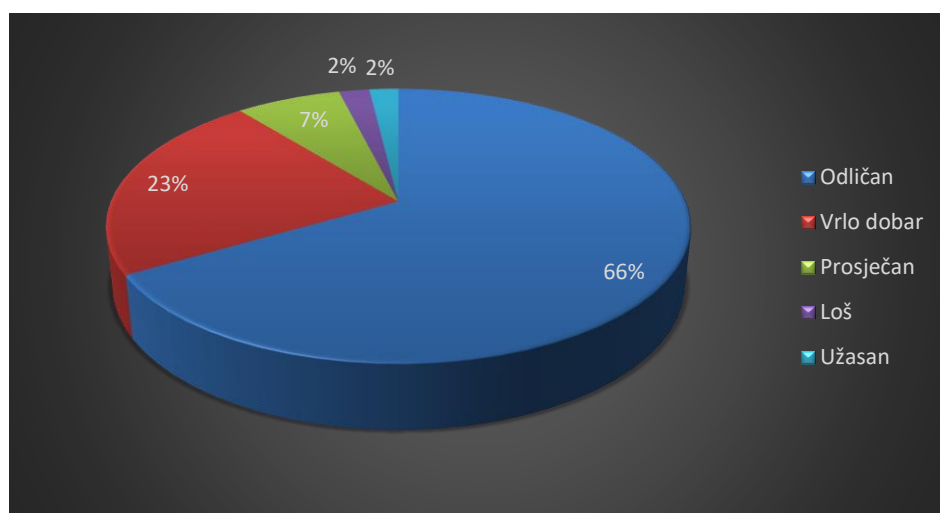
5.1.3. Vivanta Hyderabad, Indija

Vivanta hotel sa 5 zvjezdica smjestio se u samom srcu Hyderabad, Indija te se nalazi u neposrednoj blizini glavnih znamenitosti grada. Interpretira tradiciju na osvježavajuće moderan način. Hotel je postao klasik sa 181 sobom, jednostavan, ali moderan dojam strukture dobro se uklapa s elegantnim dekorom, izložbenim kuhinjama, blagovaonicama i poslovnim centrima. Archetype grupa imala je prilike sudjelovati u arhitektonskoj transformaciji i uslugama upravljanja projektima. Pokušali su dati hrabar i istaknut dizajn od upotrijebljenih elegantnih valovitih materijala za oblaganje, elegantnog ostakljenja do moderne teksture potpuno drvenog eksterijera.

Nagrade hotela Vivanta Hyderabad:²²

- Najbolji hotel s pet zvjezdica godine 2014. - Epikur Indijska gostoljubivost
- Tata Business Excellence Award za najbolji sigurnosni tim, 2013.

Grafikon 3: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Vivanta Hyderabad



Izvor: Autorica

Od ukupno 1839 recenzija sa TripAdvisora, njih 1225 (66,62%) ocijenilo je hotel sa odličnim, zatim njih 415 (22,62%) misli kako je hotel vrlo dobar, dok 128 (6,91%) ih misli kako je prosječan, 36 (2,01%) misli da je hotel loš i 34 (1,9%) ih smatra kako je hotel užasan.

Sve 4 karakteristike su ocijenjene ocjenom 4,5, odnosno lokacija, čistoća, usluga i vrijednost te sveukupna ocjena ovog hotela je 4,5.

Tablica 4: Recenzije hotela Vivanta Hyderabad

Recenzije hotela Vivanta		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	269	14,63%
Dizajn	19	1,03%
Interijer	21	1,14%
Sobe	920	50,03%
Divan hotel	210	11,42%
Odlična hrana	253	13,76%

²² <https://www.vivantahotels.com/>

Arhitektura	1	0,05%
Predvorje	86	4,68%
Usluga	721	39,21%

Izvor: Autorica

U ovoj tablici vidimo kako su gostima se najviše svidjele sobe, zatim slijede lokacija, hrana te sam hotel općenito. Dok na zadnjem mjestu se opet našao interijer, dizajn te arhitektura.

5.1.4. Palais De La Méditerranée, Nice, Francuska

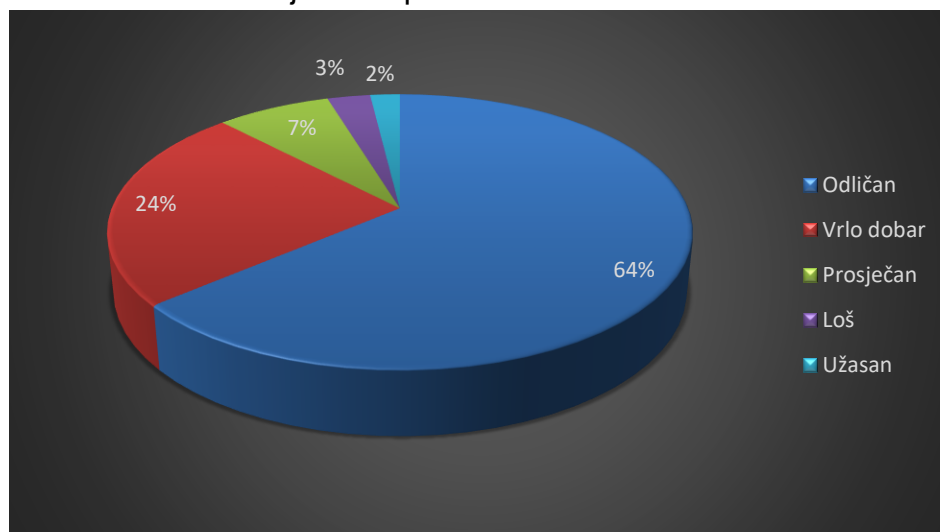
Hyatt Regency Nice Palais de la Méditerranée je luksuzni kasino hotelski kompleks smješten u Nici, u Francuskoj. Archetype grupa bila je zadužena za arhitektonsku transformaciju. Zgrada je srušena osim fasade koja je bila zaštićeni spomenik te zgrada je renovirana i pretvorena u luksuzni hotel s pet zvjezdica. Sadrži 187 soba i dvanaest apartmana te se proteže na devet katova. Od otkrivanja Art Deco fasade, posjetitelji s početka 20. stoljeća divili su se kiparstvu, bijelom mramoru, predvorju, masivnom stubištu, prozorima od obojenog stakla, dragocjenom drvu i svjetlucavim kristalnim lusterima.

Udruženje Palais de la Méditerranée hotela:²³

- Hotel sudjeluje u „Green Globe“, programu koji mjeri utjecaj imanja na jedno ili više od sljedećeg: okoliš, zajednicu, kulturnu baštinu i lokalno gospodarstvo

²³ <https://hyatt-regency-nice-palais.h-rez.com/>

Grafikon 4: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Palais de la Mediterranee



Izvor: Autorica

Od ukupno 4148 recenzija sa TripAdvisora, njih 2646 (63,79%) ocijenilo je hotel sa odličnim, zatim 997 (24,04%) ih misli kako je hotel vrlo dobar, 309 (7,45%) ih misli kako je hotel prosječan, te 116 (2,8%) smatra hotel lošim i tek 80 (1,93%) ih smatra kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela ocijenjena je ocjenom 4,1, dok usluga i čistoća nose ocjenu 4,6 te lokacija je ocijenjena ocjenom 4,9, a sveukupna ocjena ovog hotela je 4,5

Tablica 5: Recenzije hotela Palais de la Mediterranee

Recenzije hotela Palais de la Méditerranée		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	232	5,59%
Dizajn	3	0,07%
Interijer	95	2,29%
Sobe	123	2,97%
Divan hotel	195	4,70%
Odlična hrana	11	0,27%
Arhitektura	51	1,23%
Predvorje	15	0,36%
Usluga	611	14,73%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica prikazuje nam kako su gosti veoma zadovoljni uslugom dok su lokacija, sobe i sam hotel općenito daleko ispod. A hrana, predvorje i dizajn drže posljednja mjesta dok arhitektura se ipak nešto više svidjela gostima u ovom primjeru.

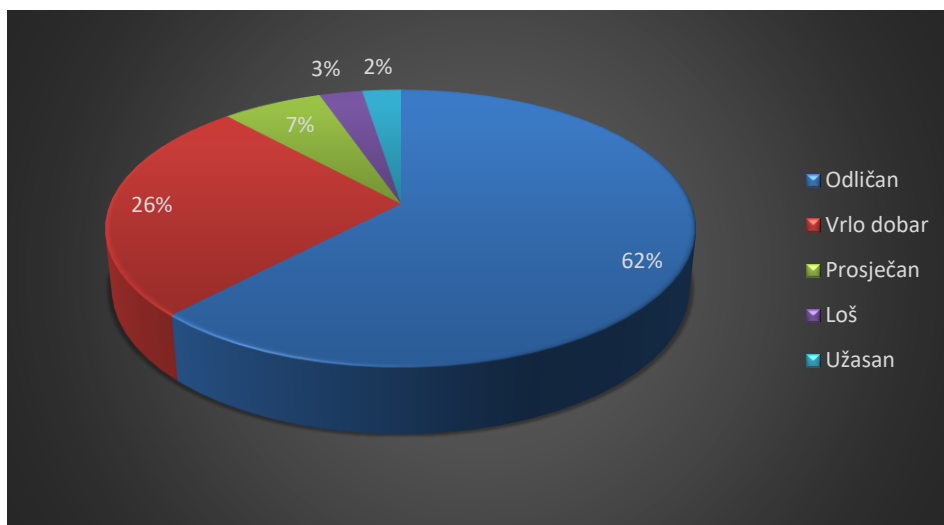
5.1.5. Galle Face hotel, Colombo, Sri Lanka

Kulturna znamenitost Šri Lanke, Galle Face Hotel sa 5 zvjezdica smještena je u srcu Colomba. Jedan je od najstarijih hotela u kolonijalnom stilu koji prihvaća svoju bogatu povijest i legendarne tradicije. Archetype grupa davala je usluge renovacije, upravljanje projektima te tehničke dubinske analize. Dovala je hotel do prijašnje slave. Hotel sa 158 soba nudi spektakularan pogled na more, a renovacija je svaku sobu ogolila do kosti i vratila s upečatljivim novim interijerima i klasičnim namještajem od mahagonija. Elegantni sivi mramor oblaže zidove kupaonice te privatni balkoni s pogledom na more.

Nagrade Galle Face hotela:²⁴

- Azijski vodeći hotel baštine 2022. godine,
- Vodeći poslovni hotel u Šri Lanki 2022. godine.

Grafikon 5: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Galle Face



Izvor: Autorica

Od ukupno 2827 recenzija sa TripAdvisora, njih 1770 (62,11%) ocijenilo je hotel sa ocjenom 5, zatim njih 731 (26,07%) misli kako je hotel vrlo dobar, 180 (6,51%) ih misli

²⁴ <https://www.gallefacehotel.com/>

kako je hotel prosječan, tek 76 (2,79%) ih smatra kako je hotel loš te njih 70 (2,51%) misli kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela ocijenjena je ocjenom 4,0, dok čistoća i usluga nose ocjenu 4,5 te lokacija je ocijenjena ocjenom 5,0 i sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 6:Recenzije hotela Galle Face

Recenzije hotela Galle Face		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	567	20,06%
Dizajn	29	1,03%
Interijer	48	1,70%
Sobe	983	34,77%
Divan hotel	781	27,63%
Odlična hrana	932	32,97%
Arhitektura	81	2,87%
Predvorje	100	3,54%
Usluge	978	34,59%

Izvor: Autorica

Prikazana tablica prikazuje kako su gosti veoma zadovoljni sobama i samom uslugom hotela te tik iza nalazi se hrana, dok dizajn, interijer i sama arhitektura nisu spominjane u recenzijama previše.

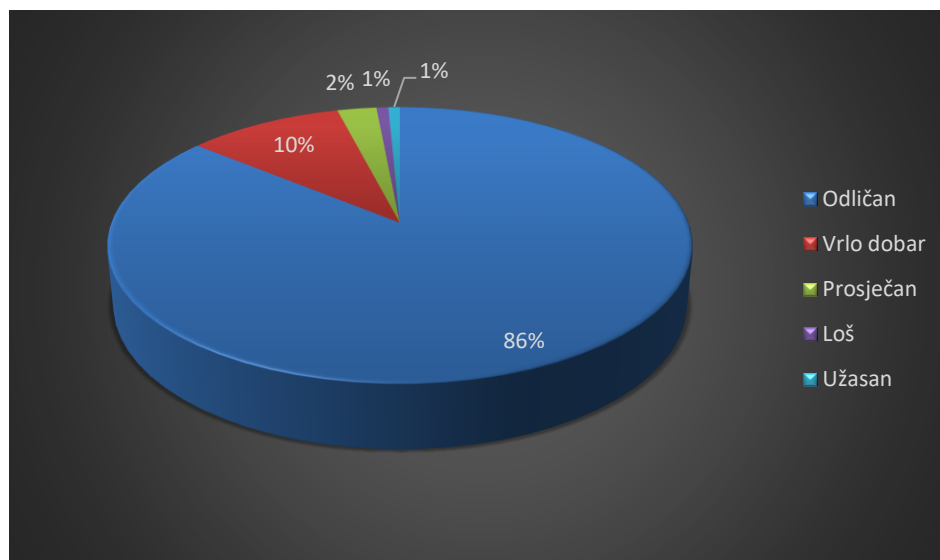
5.1.6. Mandarin Oriental hotel, Bangkok

Mandarin Oriental je luksuzni hotel s 5 zvjezdica i u jednom od najzbudljivijih gradova na svijetu, Bangkok. Archetype grupa davala je usluge arhitekture, inženjersko praćenje i evaluacije te upravljanje projektima. Redizajn je uslijedio nakon restauracije autorskog i vrtnog krila hotela. Nedavno renovirane sobe i apartmani opremljeni su modernim sadržajima, ali zadržavaju karakterističnu tajlandsku eleganciju hotela. Renoviranjem je također povećan broj apartmana u hotelu, kao i povećane sobe za goste s pogledom na rijeku Chao Phraya te ih sada broji 331 sveukupno.

Nagrade hotela Mandarin Oriental:²⁵

- TripAdvisor – Izbor putnika za najbolji od najboljih 2020.
- The Gallivanter's Guide - Najbolji gradski hotel u svijetu, najbolji gradski hotel u jugoistočnoj Aziji, najbolji hotel/kuhinja u odmaralištu u svijetu

Grafikon 6: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Mandarin Oriental



Izvor: Autorica

Od ukupno 5304 recenzije sa TripAdvisora, njih 4557 (85,92%) misli kako je hotel odličan, zatim njih 534 (10,07%) misli da je hotel vrlo dobar, 134 (2,53%) ih smatra da je hotel prosječan, tek 40 (0,77%) ih misli kako je hotel loš i 39 (0,74%) misli kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela ocijenjena je ocjenom 4,4, lokacija nosi ocjenu 4,7 te čistoća i usluga su ocijenjene ocjenom 4,9, a sveukupna ocjena hotela je 5,0.

Tablica 7: Recenzije hotela Mandarin Oriental

Recenzije hotela Mandarin Oriental		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	552	10,41%
Dizajn	81	1,53%
Interijer	57	1,07%

²⁵ <https://www.mandarinoriental.com/en/bangkok/chao-phraya-river>

Sobe	984	18,55%
Divan hotel	975	18,38%
Odlična hrana	435	8,20%
Arhitektura	15	0,28%
Predvorje	411	7,75%
Usluga	971	18,31%

Izvor: Autorica

Tablica prikazuje kako su gosti veoma zadovoljni ovim hotelom u skoro svim aspektima, odnosno soba, hotel i usluga drže prva mjesta po broju pozitivnih recenzija. Dok dizajn, interijer i arhitektura su nešto manje spominjani.

4.2. Handel Architects

Handel Architects osnovan je 1994. s predanošću da gradove učini boljim mjestima za život. Vjeruju da su arhitektura i dizajn važni te da svojim radom mogu napraviti pozitivnu promjenu u svijetu. Nastoje stvoriti zgrade koje nisu samo stvari same po sebi, već služe kao katalizatori pozitivnih urbanih i društvenih promjena.

S više od 200 arhitekata i dizajnera u New Yorku, San Franciscu, Bostonu i Hong Kongu, njihov rad obuhvaća projekte poput Nacionalnog spomenika 11. rujna, urbane infrastrukture i projekata glavnog planiranja, mješovite namjene visoke gustoće, višeobiteljskih projekata diljem svijeta, hoteli, sjedišta poduzeća i zgrade za neprofitne, institucionalne i obrazovne klijente diljem svijeta.

Održivi dizajn je srž njihove prakse. Handel Architects donio je standarde održivosti na nova tržišta diljem svijeta, uključujući revolucionarne zgrade pasivnih kuća u SAD-u, prvu poslovnu zgradu LEED Gold u Čileu i prvu LEED Gold kondominijsku zgradu u New Yorku.²⁶

4.2.1. Dream Downtown hotel, New York

Dream Downtown butik hotel s 4 zvjezdice smješten je u New Yorku. Godine 2006., Handel Architects angažiran je da renovira interijer i eksterijer kompleksa. Hotel nudi sve što današnji urbani putnik traži, uključujući 316 gostinjskih soba i apartmana

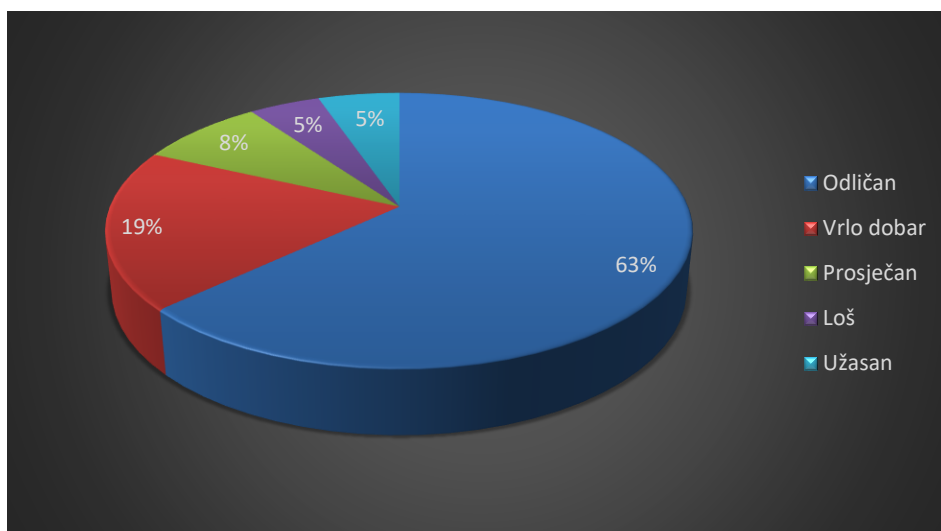
²⁶ <https://handelarchitects.com/firm/about>

u stilu potkrovlja, luksuzne sadržaje i jedinstvene prostore za zabavu. Hotel danas je izvanrednog dizajna i jedinstvenog karaktera kao i svi projekti Handel Architects grupe.

Nagrade Dream Downtown hotela:²⁷

- Nagrada za najbolji hotel, Magazin Boutique Design,
- Nagrada za najbolji vanjski izgled, Magazin Boutique Design,
- Nagrada za arhitektonsku transformaciju, društvo američkih registriranih arhitekata New York

Grafikon 7: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Dream Downtown



Izvor: Autorica

Od ukupno 4312 recenzija sa TripAdvisora, njih 2715 (62,93%) ocijenilo je hotel ocjenom 5, 812 (18,77%) ih smatra kako je hotel vrlo dobar, 356 (8,19%) misli kako je prosječan, 202 (4,63%) misli kako je hotel loš te čak 227 (5,28%) ih misli kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela ocijenjena je ocjenom 4,0, usluga 4,4, čistoća 4,5 i lokacija nosi ocjenu 4,8 dok sveukupna ocjena hotela je 4,5.

²⁷ <https://www.dreamhotels.com/about/press>

Tablica 8: Recenzije hotela Dream Downtown

Recenzije hotela Dream Downtown		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	995	23,08%
Dizajn	329	7,63%
Interijer	12	0,28%
Sobe	923	21,41%
Divan hotel	110	2,55%
Odlična hrana	498	11,55%
Arhitektura	35	0,81%
Predvorje	852	19,76%
Usluga	956	22,17%

Izvor: Autorica

Recenzije Dream Downtown hotela prikazuju kako su gosti veoma zadovoljni lokacijom, uslugom kao i smještajem u sobama. Zatim slijede predvorje, hrana i dizajn te na posljednjem mjestu nalazi se interijer.

4.2.2. Ritz-Carlton Georgetown, Washington

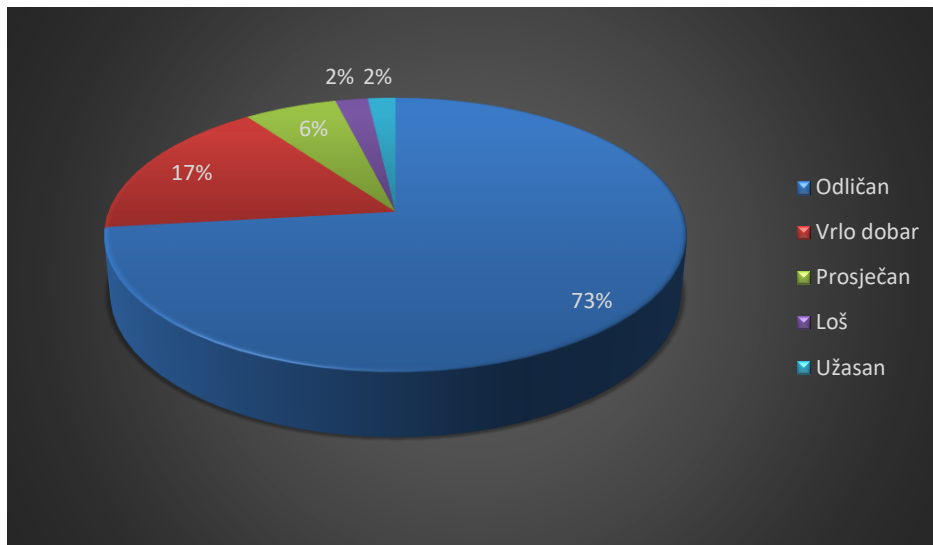
Ritz-Carlton hotel s 5 zvjezdica smješten je u Georgetownu, Washington. Jedan je od najpoznatijih luksuznih hotela u Georgetownu. Handel Architects pružali su usluge mješovite namjene, adaptivne ponovne upotrebe i renoviranje te projekt je dovršen 2003. godine. Ovaj butik hotel nekad je bio industrijska zgrada, a sad je interijer napravljen od mješavine metala i cigle, dok su umjetnička djela i namještaj odabrani kako bi poduprli dojam prostora. Bivša spalionica je pretvorena u hotelske javne prostore, u kojima se nalaze predvorje, bar, restoran i prostori za sastanke te sveukupno ima 114 soba.

Nagrade Ritz-Carlton hotela:²⁸

- Vodeći butik hotel u Washingtonu DC 2021.,
- Američka nagrada za arhitekturu

²⁸ <https://www.ritzcarlton.com/en/about/awards.html>

Grafikon 8: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Ritz-Carlton, Georgetown



Izvor: Autorica

Od ukupno 612 recenzija sa TripAdvisora, njih 449 (73,2%) smatra da je hotel odličan, 103 (16,83%) je dalo ocjenu vrlo dobar, 37 (6,05%) ih misli da je hotel prosječan, 12 (2,12%) smatra kako je hotel loš i 11 (1,8%) smatra kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela je ocijenjena ocjenom 4,1, usluga sa 4,7, dok su lokacija i čistoća ocijenjene ocjenom 4,8, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 9: Recenzije hotela Ritz-Carlton Georgetown

Recenzije hotela Ritz-Carlton Georgetown		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	292	47,71%
Dizajn	11	1,80%
Interijer	6	0,98%
Sobe	412	67,32%
Divan hotel	441	72,06%
Odlična hrana	87	14,22%
Arhitektura	17	2,78%
Predvorje	190	31,05%
Usluga	282	46,08%

Izvor: Autorica

Recenzije hotela Ritz-Carlton u Georgetownu nam prikazuju kako su gosti oduševljeni samim hotelom te sviđaju im se sobe, lokacija i sama usluga hotela.

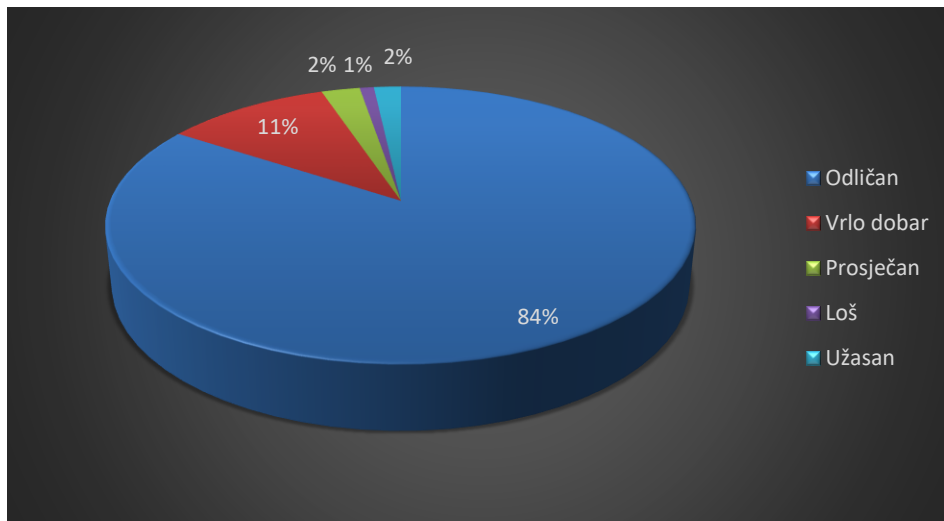
4.2.3. Rosewood, Abu Dhabi

Rosewood u Abu Dhabiju nudi mještanima i turistima posebno i personalizirano iskustvo luksuznog načina života kao hotel s 5 zvjezdica. Handel grupa je završila projekt 2013. godine. Pružili su arhitektonsku uslugu koja je izrodila hotel mješovite namjene i rezidencijalni projekt od 36 katova presvučena reflektirajućim staklom, odabranim zbog svjetlucanja danju i svjetla noću. Rosewood uključuje 326 soba, a također je dizajniran za izravnu vezu sa susjednim luksuznim trgovačkim centrom Galleria. U cijelom hotelu, tradicionalni bliskoistočni tekstil i detalji nadopunjeni su modernim linijama i elegantnim arhitektonskim elementima.

Nagrade Rosewood hotela:²⁹

- World Travel Awards ocijenila je Rosewood vodećim luksuznim apartmanima i rezidencijama u Abu Dhabiju,
- Condé Nast Traveller je ocijenio hotel brojem 5 na Bliskom istoku

Grafikon 9: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Rosewood



Izvor: Autorica

Od ukupno 2169 recenzija sa TripAdvisora, njih 1826 (84,19%) smatra kako je hotel odličan, zatim ocjenu vrlo dobar dalo je sveukupno 232 (10,65%) gosta, tek 55 (2,49%) ih misli kako je hotel prosječan, 19 (0,92%) ih smatra kako je hotel loš i čak 37 (1,75%)

²⁹ <https://www.rosewoodhotels.com/en/abu-dhabi/overview/awards>

misli kako je hotel užasan što je za 18 (0,83%) više od onih koji smatraju da je hotel loš.

Lokacija, vrijednost i usluga hotela ocijenjene su sa ocjenom 4,5, dok čistoća nosi ocjenu 5,0 te sveukupna ocjena hotela jest 4,5.

Tablica 10: Recenzije hotela Rosewood

Recenzije hotela Rosewood		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	321	14,80%
Dizajn	55	2,54%
Interijer	31	1,43%
Sobe	971	44,77%
Divan hotel	1035	47,72%
Odlična hrana	165	7,61%
Arhitektura	3	0,14%
Predvorje	19	0,88%
Usluga	207	9,54%

Izvor: Autorica

Recenzije hotela Rosewood prikazuju kako su gosti veoma zadovoljni hotelom, kako su sobe udobne te predivna lokacija. Dok arhitektura, predvorje i dizajn im se nisu svidjeli.

4.2.4. W Hotel, Santiago

W Santiago je moderan i luksuzan hotel s 5 zvjezdica koji se nalazi u Čileu te on je suvremena dizajnerska interpretacija grada Santiaga, luksuzna arhitektura i dekor protežu se kroz sve sadržaje hotela. Projekt je jedna od najviših zgrada u Santiagu i izazov Handel grupi kako uklopiti zgradu da funkcionira usprkos visokoj seizmičkoj aktivnosti lokacije. To je kompleks mješovite namjene od 31 kata koji zauzima cijeli gradski blok sa svojih 196 soba. I oni su uspjeli dizajnirati hotel u kojem je prisutna paleta boja svih javnih prostora i soba za goste uključujući narančastu, plavu i druge jarke nijanse koje se nalaze u planinama i pustinjama Južne Amerike.

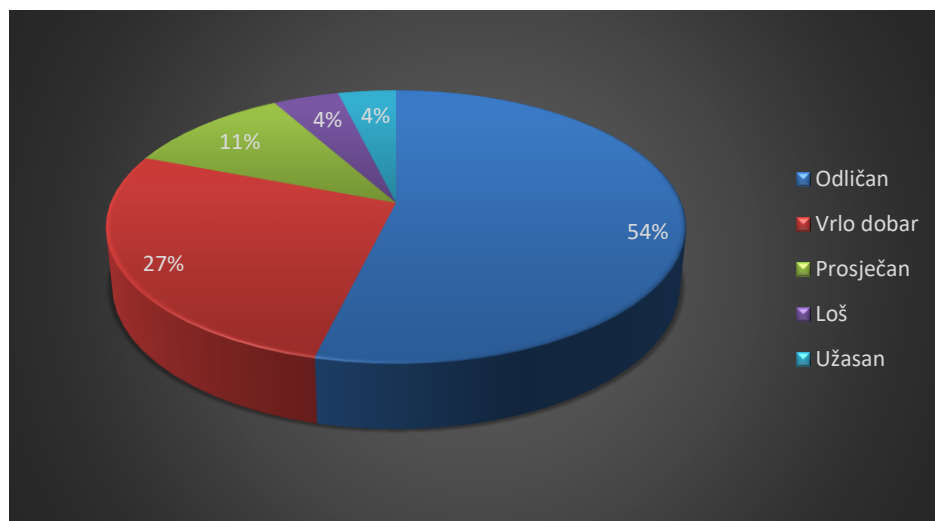
Nagrade W hotela:³⁰

- Čileanski vodeći poslovni hotel 2021.,

³⁰ <https://www.worldtravelawards.com/award-chiles-leading-business-hotel-2021>

- Najbolji hotelski restoran u Čileu 2020.

Grafikon 10: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel W, Santiago



Izvor: Autorica

Od ukupno 2070 recenzija sa TripAdvisora, njih tek nešto više od 50 % misli kako je hotel odličan, odnosno njih 1115 (53,82%), 559 (27,05%) ih smatra kako je hotel vrlo dobar, 227 (10,97%) ih smatra kako je hotel prosječan, čak 90 (4,35%) ih smatra kako je hotel loš i 79 (3,89%) misli kako je užasan.

Vrijednost hotela je dobila dosta nižu ocjenu nego u prijašnjim primjerima, tek 3,8, usluga je ocijenjena ocjenom 4,2, čistoća 4,5 i lokacija 4,6, a sveukupna ocjena hotela je 4,0.

Tablica 11: Recenzije hotela W, Santiago

Recenzije hotela W Santiago		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	280	13,53%
Dizajn	67	3,24%
Interijer	8	0,39%
Sobe	662	31,98%
Divan hotel	271	13,09%
Odlična hrana	67	3,24%
Arhitektura	2	0,10%
Predvorje	50	2,42%
Usluga	47	2,27%

Izvor: Autorica

U prikazanoj tablici vidimo kako su goste najviše dojmile sobe i njihova udobnost kao i čistoća. Dok su nešto manje bili zadovoljni dizajnom i arhitekturom.

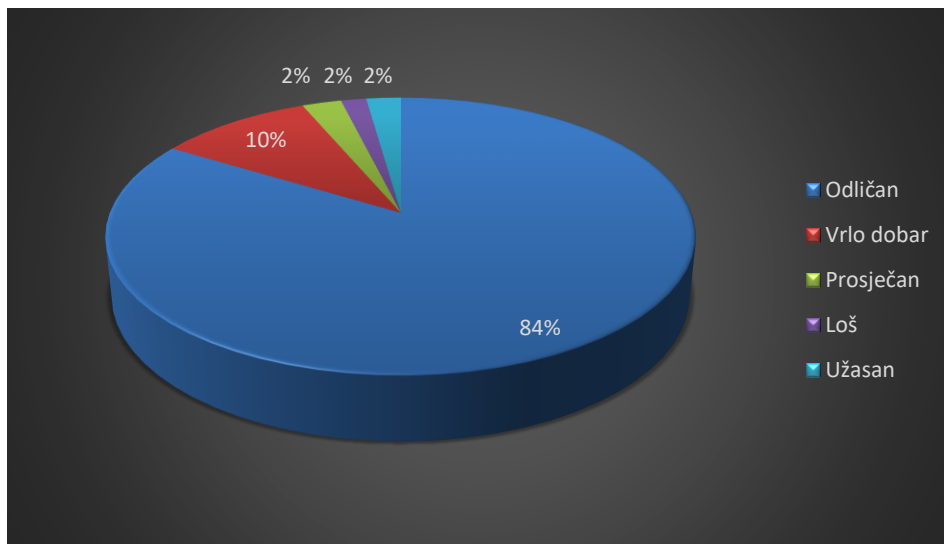
4.2.5. Shangri-La, Colombo

Shangri-La Colombo je hotel s 5 zvjezdica smješten u Colombu, Šri Lanka u blizini središta financijskog i poslovnog okruga Šri Lanke te ponosi se smještajem od više od 500 soba te može prihvatiti do 2000 gostiju u konferencijskih salama. Osim projektiranja hotela, Handel Architects izradili su glavni plan za cijeli razvoj koji uključuje urede, maloprodaju i više od 400 stambenih jedinica u dva tornja. Shangri-La Colombo nudi zapanjujući pogled na Indijski ocean, interijeri su osvijetljeni svjetlucavim ogromnim lusterima te prevladava svijetla shema boja koja se kreće od svijetlog drveta, plavozelene i blijedoplave svile te kupaonice obložene svijetlim bojama mramora.

Nagrade hotela Shangry-La:³¹

- Najbolji hotelski brend u Kini, Business Traveler China Awards

Grafikon 11: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Shangri-La



Izvor: Autorica

Od ukupno 2018 recenzija sa TripAdvisora, njih 1689 (83,7%) je ocijenilo hotel sa odličnim, zatim 200 (9,91%) ih smatra kako je hotel vrlo dobar, tek 51 (2,53%) ih misli

³¹ <http://www.shangri-la.com/corporate/press-room/awards/>

kako je hotel prosječan, 33 (1,63%) ih misli kako je hotel loš te 45 (2,23%) ih misli kako je hotel užasan što je za 12 (0,60%) više od onih koji smatraju da je hotel loš.

Vrijednost ovog hotela je opet nešto niže ocijenjena odnosno nosi ocjenu 3,7, usluga je ocijenjena ocjenom 4,2, čistoća sa 4,3, i lokacija sa 4,8, dok je sveukupna ocjena hotela 4,0.

Tablica 12: Recenzije hotela Shangri-La

Recenzije hotela Shangri-La		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	55	2,73%
Dizajn	4	0,20%
Interijer	7	0,35%
Sobe	131	6,49%
Divan hotel	189	9,37%
Odlična hrana	122	6,05%
Arhitektura	3	0,15%
Predvorje	42	2,08%
Usluga	150	7,43%

Izvor: Autorica

Recenzije prikazanog hotela nam govore kako su gosti zadovoljni hotelom općenito te hranom i uslugom dok dizajn, interijer i arhitektura se jedva spominju.

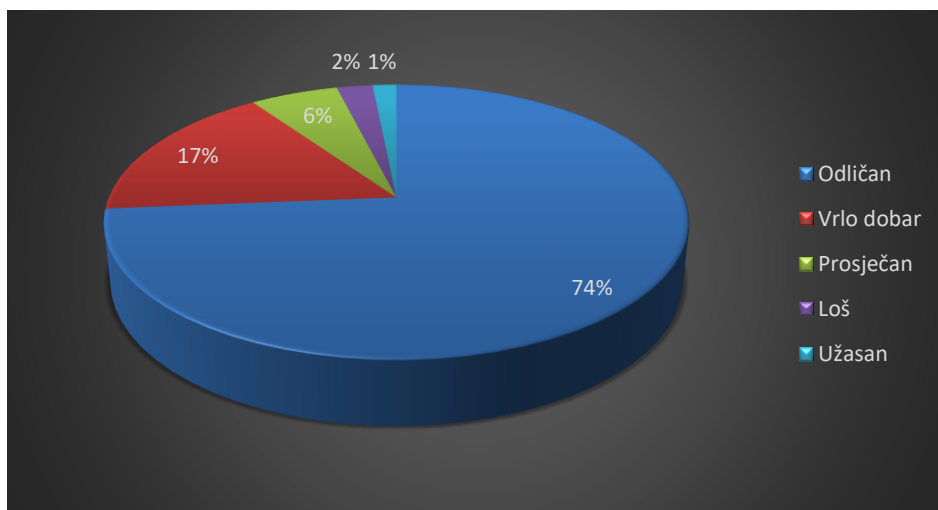
4.2.6. *Four Seasons Hotel, Miami*

Four Seasons Tower je prva prava urbana stambena zgrada mješovite namjene u Miamiu. Hotel sveukupno broji 220 soba. Projekt Handel grupe je osmišljen da izdrži jake tropske vjetrove uz minimalno njihanje što je rezultiralo potpunom staklenom presvlakom i metalnom oblogom, a niski podij sadrži kamen i gotove ploče. Zgrada sadrži više od 20 različitih vrsta završnih obrada, uključujući uvezeni talijanski mramor, uvezeno kamenje i staklo od poda do stropa. Također toranj mješovite namjene Four Seasons obavijen je trakama svijetloplavog stakla, što podsjeća na mjesto gdje se voda spaja s nebom.

Nagrade hotela Four Seasons:³²

- Hotel Four Seasons u nagrađen je sa šest nagrada s dodjele nagrada za hotelski dizajn u Miamiu 2019.
- Hotel Four Seasons nalazi se među prvih pet najboljih novih hotela otvorenih u 2022. prema časopisu Travel + Leisure.

Grafikon 12: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Four Seasons, Miami



Izvor: Autorica

Od ukupno 2319 recenzija sa TripAdvisora, njih 1709 (73,69%) smatra kako je hotel odličan, zatim 385 (16,6%) ih misli kako je hotel vrlo dobar, 135 (5,78%) ih misli da je hotel prosječan, tek 54 (2,37%) ih misli da je hotel loš i 36 (1,55%) ih misli kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela ocijenjena je ocjenom 4,2, zatim lokacija je dobila ocjenu 4,4, usluga 4,6 i čistoća 4,8, dok je sveukupna ocjena 4,5.

Tablica 13: Recenzije hotela Four Seasons, Miami

Recenzije hotela Four Seasons, Miami		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	463	19,97%
Dizajn	20	0,86%
Interijer	12	0,52%
Sobe	955	41,18%
Divan hotel	1054	45,45%

³² <https://press.fourseasons.com/news-releases/awards-and-accolades-for-four-seasons-hotels-and-resorts/>

Odlična hrana	566	24,41%
Arhitektura	8	0,34%
Predvorje	191	8,24%
Usluga	1011	43,60%

Izvor: Autorica

Gosti Four Seasons hotela bili su veoma zadovoljni općenito hotelom kao i uslugom te smještajem u sobama. Dok opet arhitektura, interijer i dizajn je nešto što se rijetko spominje pri recenziranju.

4.3. The Gettys Group

The Gettys Group je obitelj tvrtki usmjerenih na ugostiteljstvo posvećena stvaranju nadahnutih trenutaka koji ostaju s gostima i definiranih detalja koji obogaćuju brendove. Više od 30 godina vodili su razvojne programere, operatere i robne marke u stvaranju smislenih i nagrađujućih ugostiteljskih iskustava diljem svijeta.

Njihove tvrtke posjeduju širok raspon stručnosti, pružajući specijalizirane usluge u cijelom spektru ugostiteljstva i nekretnina.

Njihov pristup je da u svemu što rade, misija ostaje ista. Bilo da dizajniraju interijere za sve razine lanca, usmjeravaju upravljanje programom za novi razvoj, lansiraju uzbudljive robne marke ili demistificiraju proces nabave. Time se može računati na holistički pristup, kako bi se gosti osjećali sjajno, a većina što je najvažnije, stvoriti stvarnu vrijednost.³³

4.3.1. Cordis Hotel, Hong Kong

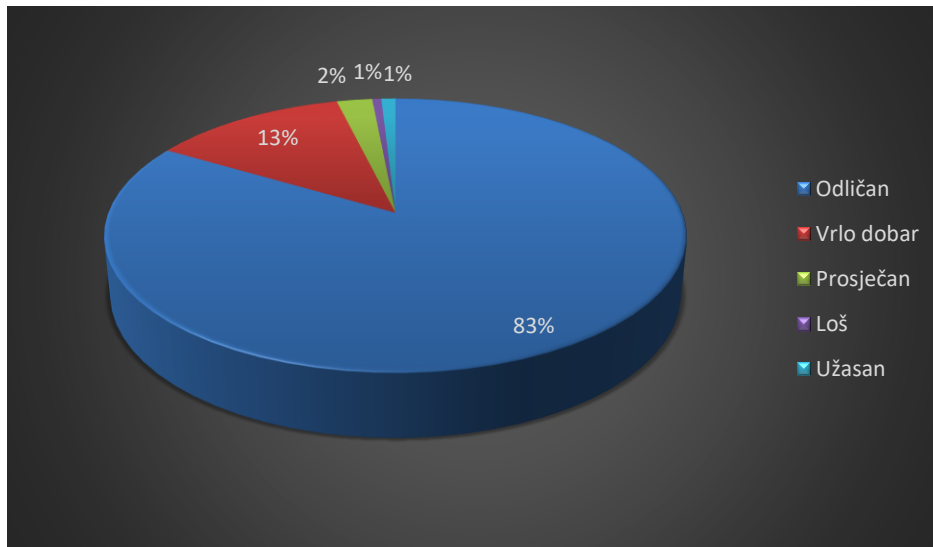
Cordis je vrhunski hotel s 5 zvjezdica smješten u Hong Kongu. Ovaj moderni hotel sa 665 soba izravno je povezan s trgovačkim centrom. Za interijer bili su zaslužni The Gettys Group koji su pretočili hotel u suvremeni dizajn i pažnju posvećenu detaljima. Gostima se pruža autentično i impresivno lokalno iskustvo kroz čak 1500 djela suvremene kineske umjetnosti izloženih u hotelu. U sobama prevladavaju bijele boje prošarane crnim tonovima, mramorni podovi i ogromni svjetlucajući lusteri kao i velike staklene površine koje nude fantastičan pogled na užurbano susjedstvo.

³³ <https://www.gettys.com/about/>

Nagrade hotela Cordis:³⁴

- Cordis Hong Kong u Langham Placeu je dobitnik nagrade vodeće hotelske rezidencije u Aziji 2015.
- Cordis Hong Kong prepoznat kao „Best of the Best 2021.“ od strane TripAdvisora, „Travelers Choice Award“

Grafikon 13: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Cordis



Izvor: Autorica

Od sveukupno 3681 recenzija sa TripAdvisora, čak 3073 (83,46%) je ocijenilo hotel ocjenom odličan, zatim 468 (12,71%) je dalo ocjenu vrlo dobar, tek 85 (2,31%) ih smatra kako je hotel prosječan, 21 (0,59%) ih misli da je hotel loš i 34 (0,92%) ih misli da je hotel užasan što je za 13 (0,33%) više od onih koji misle da je hotel loš.

Vrijednost hotela je dobilo ocjenu 4,6, dok su lokacija, čistoća i usluga dobile ocjenu 4,8 i sveukupna ocjena hotela je 5,0.

³⁴ <https://www.worldtravelawards.com/profile-1498-cordis-hong-kong>

Tablica 14: Recenzije hotela Cordis

Recenzije Cordis hotela		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	1578	42,87%
Dizajn	29	0,79%
Interijer	10	0,27%
Sobe	1107	30,07%
Divan hotel	1223	33,22%
Odlična hrana	809	21,98%
Arhitektura	3	0,08%
Predvorje	163	4,43%
Usluga	1058	28,74%

Izvor: Autorica

Recenzije hotela Cordis u Hong Kongu prikazuju nam kako se gostima veoma sviđa hotel, smještaj u prostranim sobama i predivnom lokacijom te kako su zadovoljni pruženom uslugom hotela.

4.3.2. Hotel Leveque, Ohio

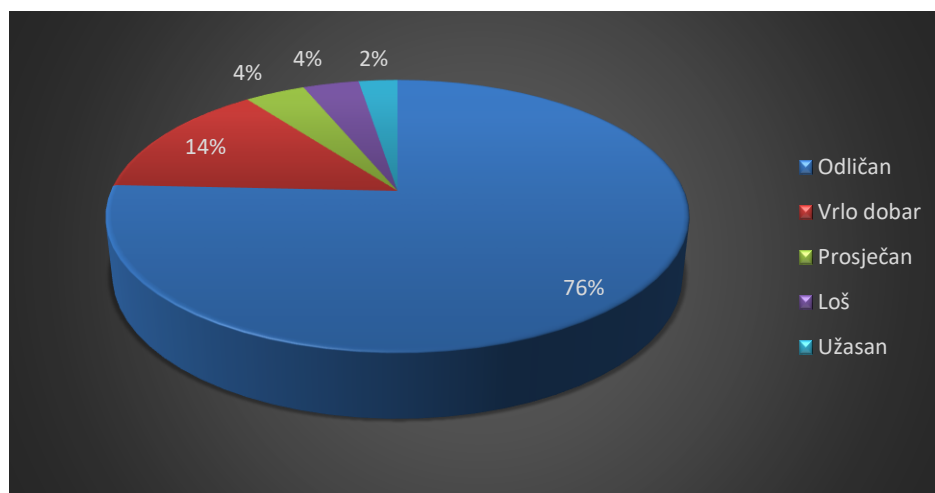
Hotel Levequ sa 4 zvjezdice poznat je kao boutique hotel sa 149 soba smješten u srcu središta Ohia koji će sigurno očarati svakog gosta zadivljujućim detaljima. Bogata povijest tornja LeVeque navela The Gettys grupu da dizajnira interijer tornja koji brendira hotel kao svjetionik gostoprimstva u Ohio. Hotel su ukrasili astrološkim motivima na muralima u stilu Art Deco i pločama od terakote, tepih i zidne obloge također podsjećaju na to doba kroz uzorke sjajnih tekstura i kombinacija modernih i tradicionalnih komada. Time rezidencija osigurava boravak koji je umirujući i elegantan, a da nije zagušljiv.

Priznanja hotela Leveque:³⁵

- Hotel LeVeque dobio je priznanje na večeri dodjele nagrada Boutique & Lifestyle Lodging Association Hospitality Awards 2021.

³⁵ <https://www.hotellevequecolumbus.com/press/hotel-leveque-honored-by-boutique-lifestyle-lodging-association>

Grafikon 14: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel LeVeque



Izvor: Autorica

Od sveukupno 350 recenzija sa TripAdvisora, njih 265 (75,71%) misli kako je hotel odličan, zatim 49 (14%) ih misli da je hotel vrlo dobar, 14 (4%) ih misli kako je hotel prosječan, 13 (3,71%) ih misli da je hotel loš i 9 (2,57%) ih smatra da je hotel užasan.

Vrijednost hotela je ocijenjena ocjenom 4,3, usluga sa 4,7 te lokacija i čistoća su ocijenjene ocjenom 4,8, dok sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 15: Recenzije hotela LeVeque

Recenzije hotela LeVeque		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	83	23,71%
Dizajn	17	4,86%
Interijer	4	1,14%
Sobe	258	73,71%
Divan hotel	280	80%
Odlična hrana	38	10,86%
Arhitektura	13	3,71%
Predvorje	87	24,86%
Usluga	168	48%

Izvor: Autorica

Recenzije hotela LeVeque nam prikazuju kako su gosti veoma zadovoljni sobama i uslugom, te slijede izgled predvorja, sama lokacija hotela kao i hrana.

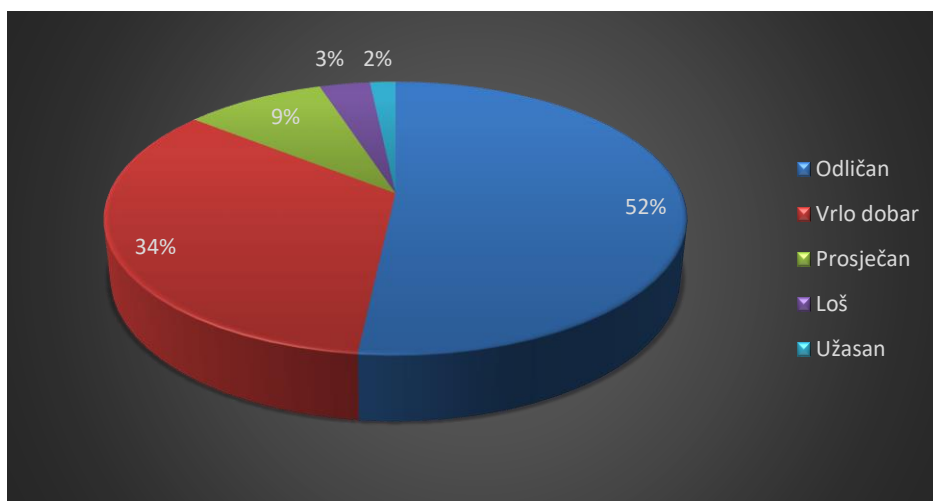
4.3.3. Renaissance Chicago Downtown

Hotel s 4 zvjezdice Renaissance Chicago Downtown smješten je u samom srcu Chicaga pružajući suvremeni dekor i moderne pogodnosti, svaka soba u hotelu uključuje vlastitu kupaonicu s mramornim i drvenim namještajem, zajedno s pogledom na rijeku Chicago ili horizont. Uz poznavanje brenda Renaissance i postojećeg dizajna hotela The Gettys grupa je na početku ovog projekta angažirana da osmisli daljnje mogućnosti poslovnog razvoja. Također bile su uključene projektantska i konzultantska grupa u pružanje rješenja koja su stvorila dodatni fleksibilni prostor za sastanke u apartmanima i dodatne sobe.

Nagrade Renaissance hotela:³⁶

- TimeOut: Najbolji hoteli u središtu Chicaga
- USA Today: Najbolji američki restorani i barovi na krovovima

Grafikon 15: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Renaissance



Izvor: Autorica

Od ukupno 2123 recenzija sa TripAdvisora, njih nešto više od 50% smatra da je hotel odličan, odnosno 1099 (51,72%), zatim njih 721 (33,96%) ih smatra kako je hotel vrlo dobar, 197 (9,28%) ih smatra kako je hotel prosječan, 70 (3,34%) ih smatra da je hotel loš i 36 (1,69%) ih smatra kako je hotel užasan.

³⁶ <https://www.marriott.com/en-us/hotels/chisr-renaissance-chicago-downtown-hotel/events/>

Vrijednost hotela je ocijenjena ocjenu 3,9, usluga sa 4,4, čistoća sa 4,5 i lokacija sa 4,8 dok je sveukupna ocjena 4,5.

Tablica 16: Recenzije hotela Renaissance

Recenzije hotela Renaissance		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	1056	49,74%
Dizajn	41	1,93%
Interijer	16	0,75%
Sobe	68	3,20%
Divan hotel	1023	48,19%
Odlična hrana	330	15,54%
Arhitektura	40	1,88%
Predvorje	561	26,42%
Usluga	635	29,91%

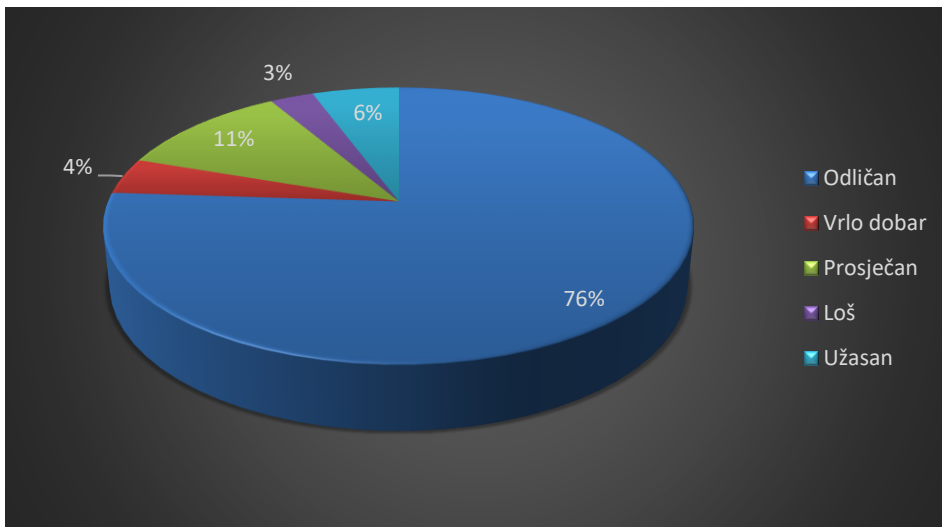
Izvor: Autorica

Prikazani hotel nam govori kako su gosti bili zadovoljni lokacijom hotela i samim hotelom dok se arhitektura, dizajn i interijer rijetko spominju.

4.3.4. Rand Tower, Minneapolis

Očaran poviješću, Rand Tower, hotel s 4 zvjezdice nudi pravo iskustvo u centru grada Minneapolis. Diči se sa svojim 270 soba koje su dizajnirane u stilu Art Deco, tvrdo drvo, rastegnuto platno i polirani mesing. Također hotel sada ima unutarnju paletu boja inspiriranu nebom, potpuno ažuriran eksterijer te novo nadodanih modernih elemenata.

Grafikon 16: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Rand Tower



Izvor: Autorica

Od ukupno 71 recenzije sa TripAdvisora, njih 53 (76,05%) dalo je ocjenu odličan, zatim njih 3 (4,23%) dalo je ocjenu vrlo dobar, ocjenu prosječan dalo je čak 8 (11,27%) što je za 5 (7,04%) više od onih koji su dali ocjenu vrlo dobar, zatim njih 2 (2,82%) ocijenilo je hotel lošim i 5 (5,63%) ocijenilo je hotel užasnim što je za 3 (2,81%) više od onih koji su ocijenili hotel lošim.

Usluga hotela je ocijenjena ocjenom 4,5, zatim vrijednost sa 4,6, čistoća sa 4,8 i lokacija sa 5,0, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 17: Recenzije hotela Rand Tower

Recenzije Rand Tower hotela		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	14	19,72%
Dizajn	4	5,63%
Interijer	2	2,82%
Sobe	53	74,65%
Divan hotel	59	83,10%
Odlična hrana	13	18,31%
Arhitektura	2	2,82%
Predvorje	10	14,08%
Usluga	4	5,63%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica o sviđanju gostiju nam prikazuje kako su gosti zadovoljni hotelom odnosno smještajem u sobama, dok sve ostale stavke ih nisu dojmile, čak ni usluga ni lokacija kojima su gosti inače veoma zadovoljni.

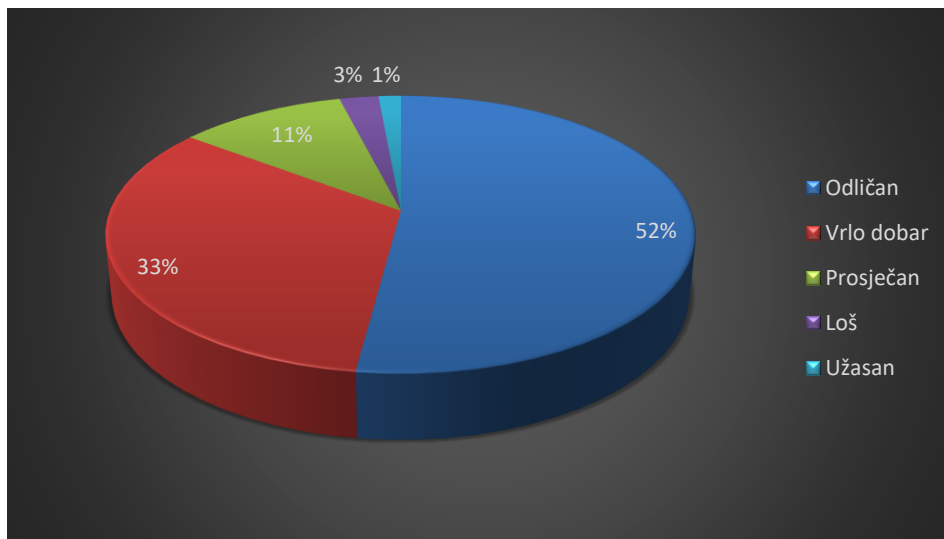
4.3.5. Hampton Inn Moab

Hotel nižeg do srednjeg ranga sa svoje 3 zvjezdice i sveukupno 78 soba. Ovo renoviranje dalo je novu svrhu hotelu koji se nalazi u području u usponu gdje je konkurencija sve veća jer sve više posjetitelja privlači prirodna ljepota zadivljujućeg krajolika Moaba. The Gettys grupa renovirala je vanjski dio hotela u kojem dominiraju crveni i bijeli tonovi, sobe za goste su prostrane i osvijetljene gdje također dominira drveni namještaji te javne prostore gdje je okruženje ugodno i atmosfera je spokojna. Dizajn sadrži prilagođeno predvorje i sobe za goste, sve unutar standarda brenda.

Participacija hotela Hampton Inn:³⁷

- Hotel Hampton Inn potpisao UNESCO-vo obećanje održivog putovanja.

Grafikon 17: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Hampton Inn, Moab



Izvor: Autorica

Od ukupno 1587 recenzija sa TripAdvisora, tek nešto više od 50% je ocijenilo hotel odličnim odnosno 827 (52,17%), zatim njih 527 (33,27%) ocijenilo je hotel vrlo dobrim,

³⁷ <https://uk.hotels.com/ho323150/hampton-inn-moab-moab-united-states-of-america/>

171 (10,78%) ih ocijenilo hotel prosječnim, 39 (2,52%) ih smatra kako je hotel loš i 23 (1,45%) ih smatra kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela je ocijenjena ocjenom 4,0, usluga sa 4,4, dok lokacija i čistoća nose ocjenu 4,6, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 18: Recenzije hotela Hampton Inn, Moab

Recenzije hotela Hampton Inn Moab		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	511	32,20%
Dizajn	8	0,50%
Interijer	5	0,32%
Sobe	998	62,89%
Divan hotel	34	2,14%
Odlična hrana	2	0,13%
Arhitektura	0	0%
Predvorje	2	0,13%
Usluga	3	0,19%

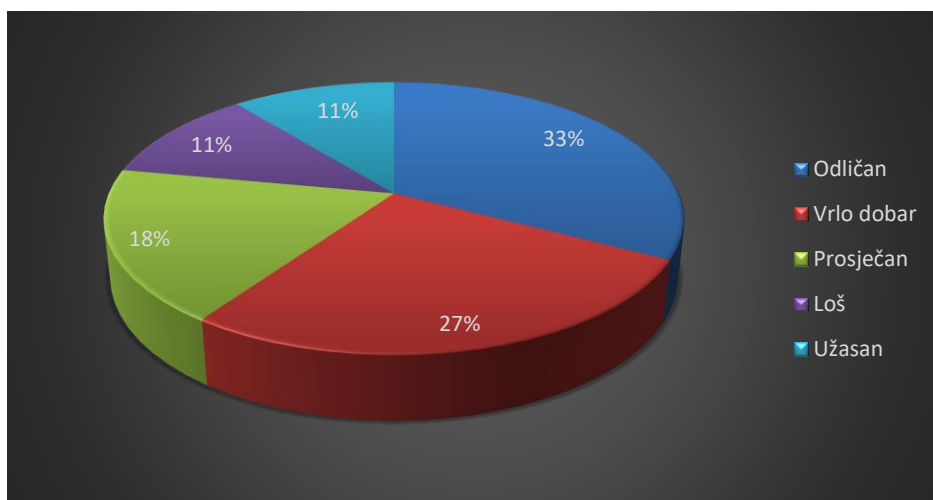
Izvor: Autorica

Gosti ovog hotela rekli su kako su sobe i lokacija jedino što im se najviše sviđjelo dok sve ostale stavke nisu često spominjane. A arhitektura se uopće nije ni spominjala.

4.3.6. Hilton Orlando Buena Vista Palace

Hotel Hilton smjestio se u Orlando i nosi 4 zvjezdice. Prostrani smještaj od 1011 soba nudi udobne i moderne sadržaje s prekrasnim panoramskim pogledom s tornjeva ili otočnih zgrada. Svi apartmani i većina soba za goste imaju privatni balkon s pogledom na Disney Springs i Walt Disney World Resort. Kako bi ovaj objekt bio pozicioniran kao službeni hotel Walt Disney World, The Gettys grupa provela je opsežnu renovaciju cijelog hotela koja je donijela novo oživljenu palaču Buena Vista. Renoviranje vrijedno više milijuna dolara obuhvatilo je više od 1000 soba za goste, uključivalo je značajna arhitektonska poboljšanja i uvelo niz jedinstvenih brendiranih destinacija za hranu i piće za goste.

Grafikon 18: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Hilton, Orlando



Izvor: Autorica

Od ukupno 7040 recenzija sa TripAdvisora, ujedno je i hotel sa najviše recenzija, ali i najlošijim zasad. Naime tek 2300 (32,65%) je ocijenilo hotel s odličnim, njih 1907 (27,09%) je ocijenilo hotel vrlo dobrim, zatim 1279 (18,18%) smatra kako je hotel prosječan, 789 (11,21%) ih smatra kako je hotel loš i 765 (10,85%) smatra da je hotel užasan.

Vrijednost hotela ocijenjena je ocjenom 3,7, usluga i čistoća sa 3,8 lokacija sa 4,5, a sveukupna ocjena hotela je 3,5.

Tablica 19: Recenzije hotela Hilton, Orlando

Recenzije hotela Hilton, Orlando		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	1078	15,31%
Dizajn	31	0,44%
Interijer	22	0,31%
Sobe	848	12,05%
Divan hotel	771	10,95%
Odlična hrana	989	14,05%
Arhitektura	5	0,07%
Predvorje	749	10,61%
Usluga	1088	15,45%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica nam prikazuje kako su gosti zadovoljni skoro svim navedenim stavkama, usluga i lokacija drže prva mjesta, dok dizajn, interijer i arhitektura se nešto rjeđe spominju.

4.4. DiLeonardo International

DiLeonardo je vrhunska tvrtka za dizajn interijera s punom uslugom. U obiteljskom vlasništvu više od 50 godina, njihov personalizirani pristup boji sve što rade. Sa sjedištem u Providenceu, Rhode Island i uredima u Dubaiju, Hong Kongu i Manili, sastoje se od najboljih i najsajnijih talenata iz cijelog svijeta. U svakom prostoru koji dizajniraju daju poseban osjećaj mjesta koristeći svaku priliku za slavljenje regionalnih materijala, umjetničkih oblika, krajolika i kulturne povijesti.

U partnerstvu s vrhunskim svjetskim ugostiteljskim brendovima, DiLeonardo "tim majstora" neprestano pokazuje sposobnost da iskoristi svrhovito eleganciju u dizajnu i isporuči je bilo gdje u svijetu, stvarajući prostore koji "rade svoj posao" s gracioznošću i njuhom. Vode računa o estetskom i financijskom uspjehu svakog projekta.

4.4.1. St. Regis Yalong, Kina

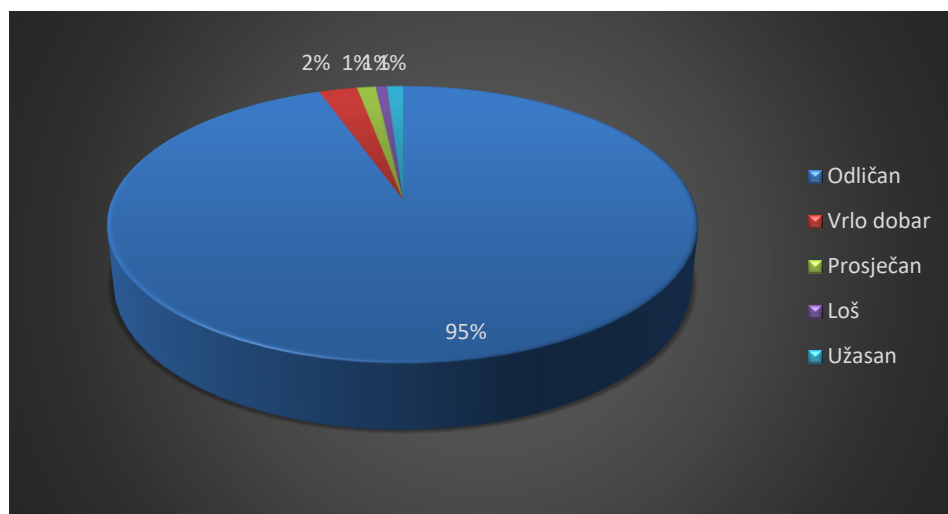
Odmaralište s 5 zvjezdica St. Regis Sanya Yalong Bay smjestilo se uz kristalno čistu vodu, bijele pješčane plaže i bujne zelene planine koje čine pozadinu za elegantno stiliziranu arhitekturu hotela. Interijeri hotela kroz više od 400 soba slave more, pijesak i nautičke elemente sa čistim linijama boja i završnim slojevima drva poput jahti, egzotičnim kamenjem boje pijeska i namještajem kakvi se nalaze na luksuznim preookeanskim brodovima. Pozornost posvećena detaljima kako bi se stvorila opuštajuća atmosfera i ujedno luksuzan prostor gdje prevladavaju bezvremenske palete boja poput kremaste, bijele i plave.

Nagrade/priznanja:³⁸

- Kineski vodeći dizajnerski hotel 2014. godine
- Vodeće odmaralište na plaži u Kini 2022. godine

³⁸ <https://www.worldtravelawards.com/profile-31677-the-st-regis-sanya-yalong-bay-resort>

Grafikon 19: Recenzije saTripAdvisora - Hotel St.Regis Yalong Bay Resort



Izvor: Autorica

Od ukupno 5042 recenzije sa TripAdvisora, njih čak 4770 (94,65%) je ocijenilo ovaj hotel sa ocjenom odličan, zatim 123 (2,49%) je dalo ocjenu vrlo dobar, 61 (1,21%) je ocijenilo hotel prosječnim, 37 (0,75%) ih misli kako je hotel loš i 51 (1,03%) ih misli kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela ocjenjena je ocjenom 4,0, zatim usluga sa 4,2, lokacija sa 4,3, i čistoća sa 4,4 dok sveukupna ocjena je 5,0.

Tablica 20: Recenzije hotela St. Regis Yalong Bay Resort

Recenzije hotela St. Regis Yalong Bay Resort		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	7	0,14%
Dizajn	3	0,06%
Interijer	3	0,06%
Sobe	125	2,48%
Divan hotel	129	2,56%
Odlična hrana	85	1,69%
Arhitektura	4	0,08%
Predvorje	18	0,36%
Usluga	123	2,44%

Izvor: Autorica

Recenzije hotela St.Regis prikazuju kako su gosti zadovoljni danom uslugom i hranom, pruženim smještajem kao i hotelom općenito dok ih ostale stavke nisu previše dojmile.

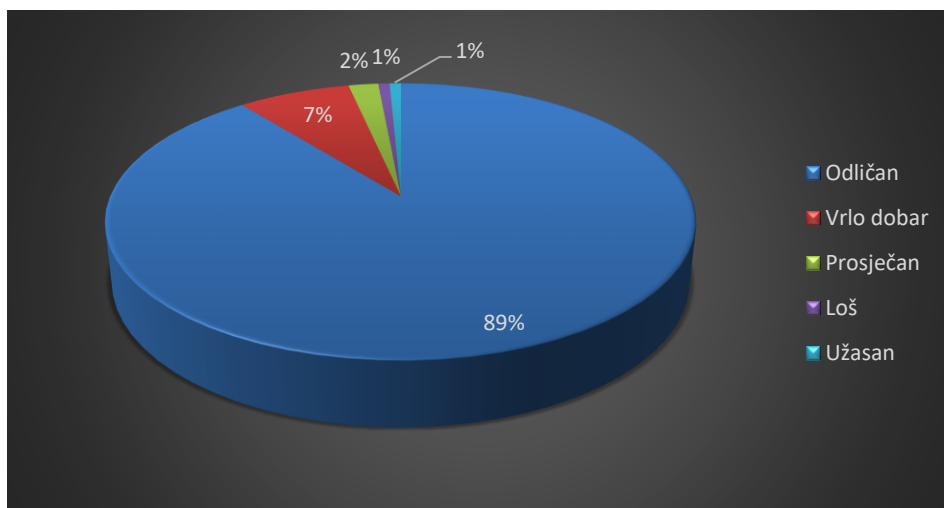
4.4.2. Sheraton, India

Okružen slavnim znamenitostima i samo nekoliko minuta vožnje od međunarodne zračne luke, Sheraton Grand Bangalore Hotel na Brigade Gatewayu s 5 zvjezdica u živahnoj turističkoj destinaciji nudi luksuz kroz 230 soba. Bezvremenski koncept DiLeonardo grupe stavlja fokus marke Sheraton na nasljeđe i moderne interpretacije klasičnog dizajna. Crpeći inspiraciju iz europskih modnih utjecaja, kao i modernog ukusa. Inovativni tlocrti, moderne, potpuno opremljene kupaonice, izvanredni Sheraton sadržaji i muževna paleta boja čokolade, zlata i vrhnja, nude gostima uzvišenu udobnost u urbanom okruženju.

Nagrade hotela Sheraton:³⁹

- Nagrade za hotel godine na prestižnom BW Hotelier Indian Hospitality Awards 2016.,
- Nagradu za hotel godine na Hotel Operations Summit India 2016.

Grafikon 20: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Sheraton Grand Bangalore



Izvor: Autorica

Od ukupno 2851 recenzija sa TripAdvisora, njih 2545 (89,27%) je dalo ocjenu odličan, zatim 208 (7,33%) je dalo ocjenu vrlo dobar, tek 56 ih misli kako je hotel prosječan, 21 (0,74%) ih misli kako je hotel loš i isto toliko ih misli da je hotel užasan.

³⁹ <https://www.brigadeinsight.com/vol20-no1/hospitality/sheraton-grand-bangalore-hotel-wins-upper-upscale-hotel-of-the-year-award>

Vrijednost i lokacija hotela ocijenjene su sa 4,5 dok usluga i čistoća nose ocjenu 5,0 i sveukupna ocjena hotela je 5,0.

Tablica 21: Recenzije hotela Sheraton Grand Bangalore

Recenzije hotela Sheraton Grand Bangalore		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	432	15,15%
Dizajn	8	0,28%
Interijer	39	1,37%
Sobe	1208	42,37%
Divan hotel	1671	58,61%
Odlična hrana	1223	42,90%
Arhitektura	3	0,11%
Predvorje	183	6,43%
Usluga	1318	46,23%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica prikazuje recenzije hotela Sheraton u Indiji te vidljivo je kako su gosti veoma zadovoljni hotelom. Također zadovoljni su smještajem u sobama, odličnom hranom kao i uslugom, dok ih je lokacija nešto manje dojmila.

4.4.3. Sunrise Kempinski, Peking

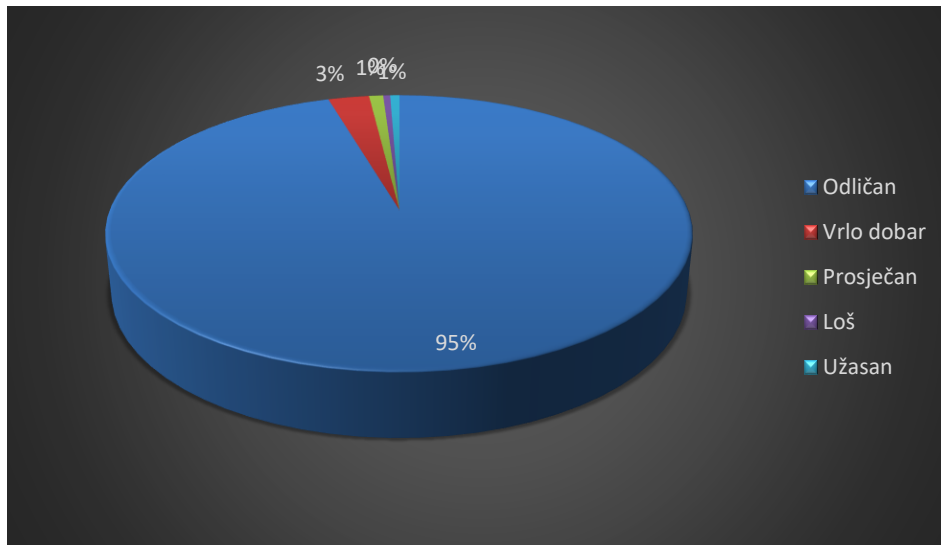
Luksuzni hotel od 5 zvjezdica nudi 302 sobe i apartmana s prekrasnim pogledom na okolno jezero, planine i zelenilo. Odajući počast krajoliku, DiLeonardo grupa je interijer dizajnirala jedinstvenim geometrijskim oblicima, elementima i značajkama koje se „igraju“ sjenama u prostorijama kako se sunce pomiče. Pod utjecajem mjesta koje izaziva strahopoštovanje i prirodnog okruženja, hotel utjelovljuje oblik izlazećeg sunca i simbolizira sklad i jedinstvo.

Nagrade hotela Kempinski:⁴⁰

- Sunrise Kempinski 2017. dobio nagradu Travellers' Choice Awards "Outstanding Resort Hotel" od strane City Weekenda,
- Sunrise Kempinski 2017. ubraja se u deset najpopularnijih hotelskih odmarališta u Kini" od strane Century Business Herald

⁴⁰ <https://www.kempinski.com/en/beijing/sunrise-kempinski-hotel-beijing/press-room/awards/>

Grafikon 21: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Sunrise Kempinski



Izvor: Autorica

Od ukupno 1324 recenzija sa TripAdvisora, njih 1262 (95,39%) je ocijenilo hotel sa odličnim, 35 (2,64%) je dalo ocjenu vrlo dobar, zatim 13 (0,91%) smatra kako je hotel prosječan, 6 (0,45%) smatra kako je hotel loš i 8 (0,6%) ih smatra kako je hotel užasan. Vrijednost hotela ocijenjena je sa 4,1, usluga sa 4,3, lokacija sa 4,5 i čistoća sa 4,7, a sveukupna ocjena hotela je 5,0.

Tablica 22: Recenzije hotela Sunrise Kempinski

Recenzije hotela Sunrise Kempinski		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	29	2,19%
Dizajn	9	0,68%
Interijer	1	0,08%
Sobe	43	3,25%
Divan hotel	68	5,14%
Odlična hrana	27	2,04%
Arhitektura	16	1,21%
Predvorje	4	0,30%
Usluga	43	3,25%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica nam prikazuje sviđanja hotela Sunrise Kempinski koji je mnoge oduševio svojim neobičnim izgledom. Također gosti su veoma zadovoljni uslugom i

smještajem, čak se i arhitektura hotela nešto više spominje nego u prijašnjim primjerima.

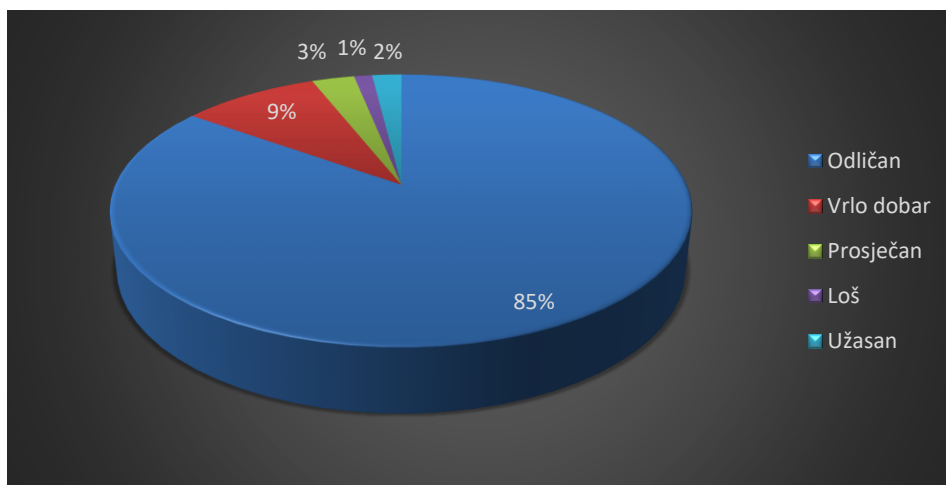
4.4.4. Ritz-Carlton Doha, Qatar

Ovaj luksuzni hotel sa 174 sobe i apartmana s balkonom, pogledom na more, vrt ili bazen smjestio se u Dohi. To je međunarodno odredište s pet zvjezdica. DiLeonardo grupa je svoje usluge arhitektonske preobrazbe izvršila savršeno kroz jednostavan i minimalan dizajn hotela, oponašajući tradicionalni pristup, dok su fasada i unutarne uređenje bili raskošniji i luksuzniji. Ipak, ta su se dva aspekta savršeno uklopila. Besprijekoran spoj katarske baštine i kulture, koji se spaja s njegovim naprednim vizionarskim idejama, njeguje samu bit ovog ljetovališta.

Nagrade Ritz-Carlton hotela:⁴¹

- Vodeća luksuzna hotelska vila u Kataru 2021.
- Vodeća spa lječilište u Kataru 2016.

Grafikon 22: Recenzije sa TripAdvisora - Resort Ritz-Carlton



Izvor: Autorica

Od ukupno 2855 recenzija sa TripAdvisora, njih 2431 (85,22%) je ocijenilo resort s odličnim, 258 (9,14%) je ocijenilo sa vrlo dobrim, zatim 80 (2,84%) smatra da je hotel prosječan, 31 (1,2%) ih smatra kako je hotel loš i 55 (1,96%) ih smatra kako je hotel užasan što je za 24 (0,76%) više od onih koji smatraju da je hotel loš.

⁴¹ <https://www.worldtravelawards.com/profile-28161-sharq-village-spa-a-ritz-carlton-hotel>

Vrijednost hotela ocijenjeno je sa ocjenom 4,2, lokacija sa 4,3, usluga sa 4,6 i čistoća sa 4,7, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 23: Recenzije resorta Ritz-Carlton

Recenzije resorta Ritz-Carlton Sharq Village		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	157	5,50%
Dizajn	57	2%
Interijer	23	0,81%
Sobe	643	22,52%
Divan hotel	1092	38,25%
Odlična hrana	779	27,29%
Arhitektura	44	1,54%
Predvorje	93	3,26%
Usluga	1247	43,68%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica nam prikazuje mali skok stavki arhitekture, dizanja i interijera na bolje. Također gosti su veoma zadovoljni pruženom uslugom kao i samim hotelom općenito.

4.4.5. Sheraton Dubai Creek

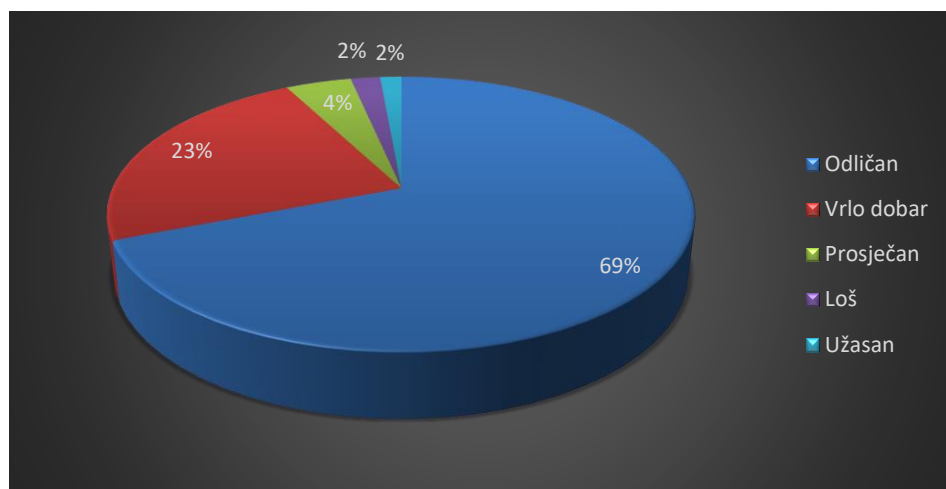
Sheraton Dubai Creek s pet zvjezdica nudi moderan, elegantan izgled s poznatim arapskim dodirima gostoprimstva. Ima 268 udobnih i prostranih soba sa predivnim pogledom. Bezvremenski s relevantnim gledištem, koncept DiLeonardo grupe stavlja fokus marke Sheraton na nasljeđe i moderne interpretacije klasičnog dizajna crpeći inspiraciju iz europskih modnih utjecaja. Stvorili su drugačiju, ali elegantnu atmosferu s naglaskom na arapsko kroz upotrebu suptilnih uzoraka u dizajnu tepiha, tkanina i umjetnina.

Nagrade hotela Sheraton:⁴²

- Sheraton Dubai Creek Hotel & Towers dobitnik je Travel & Hospitality Awards za 2022.,
- Vodeći gradski hotel u Dubaiju 2020.

⁴² <https://thawards.com/middle-east-2022/>

Grafikon 23: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Sheraton, Dubai



Izvor: Autorica

Od ukupno 3497 recenzija sa TripAdvisora, njih 2413 (69,03%) je ocijenilo hotel odličnim, 815 (23,33%) je ocijenilo hotel vrlo dobrim, zatim 152 (4,32%) smatra kako je hotel prosječan, 68 (1,94%) ih smatra kako je hotel loš i 48 (1,4%) ih smatra kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela ocjenjena je sa 4,2, lokacija sa 4,3, dok usluga i čistoća nose ocjenu 4,6, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 24: Recenzije hotela Sheraton

Recenzije hotela Sheraton, Dubai		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	698	19,96%
Dizajn	48	1,37%
Interijer	27	0,77%
Sobe	1139	32,57%
Divan hotel	1090	31,17%
Odlična hrana	657	18,79%
Arhitektura	9	0,26%
Predvorje	251	7,18%
Usluga	1150	32,89%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica na opet prikazuje kako su gosti zadovoljni sobama, uslugom, lokacijom i hranom te to su glavne stavke koje općenito gosti više zapažaju i koje čine bitnu razliku pri rezervaciji smještaja.

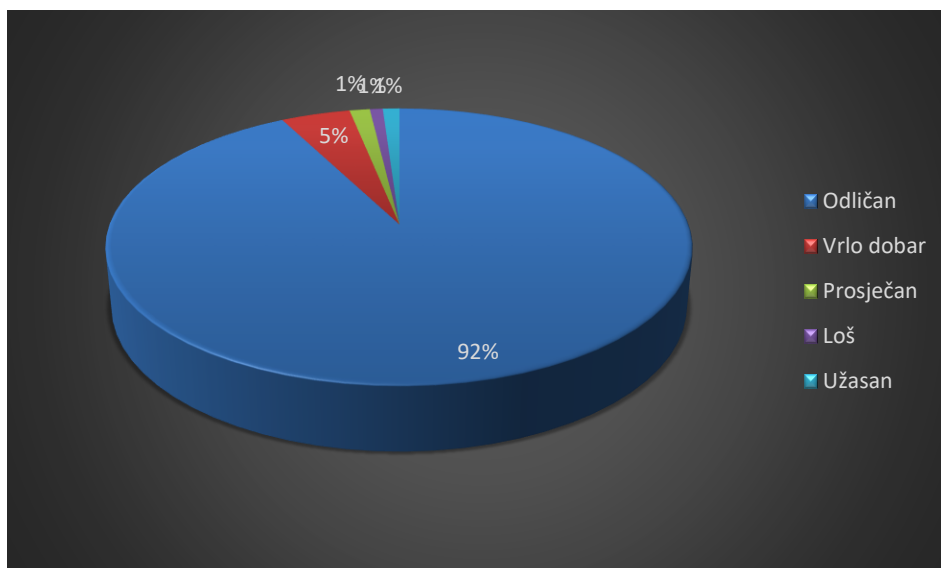
4.4.6. St. Regis Chengdu

Uz slavnu adresu u drevnom gradu, St.Regis Chengdu, Kina, strateški je smješten u blizini vrhunskih trgovina i poznatih restorana. Sadrži 279 prostranih soba i apartmana pomno uređenih, s prilagođenim namještajem i modernim sadržajima koji stvaraju osjećaj neponovljive gracioznosti i stila što je odličje hotelskih pet zvjezdica. DiLeonardo grupa je svojim uslugama elegantno uklopila detalje u hotel. Obris gradova pretočeni su u modernu skulpturu uz korištenje kristala i svjetla te u kombinaciji s Art Deco inspiracijama čine klasik za sofisticiranog gosta.

Nagrade hotela St.Regis Chendgu:⁴³

- 2021. dobili Feefo Platinum Service Award za postizanje zlatne usluge od povjerenja tri godine zaredom.

Grafikon 24: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel St.Regis



Izvor: Autorica

Od ukupno 1686 recenzija sa TripAdvisora, njih 1557 (92,35%) je ocijenilo hotela odličnim, 75 (4,45%), zatim tek 21 (1,3%) ih smatra kako je hotel prosječan, 14 (0,83%) ih smatra kako je hotel loš i 19 (1,07%) ih smatra kako je hotel užasan što je za 5 (0,24%) više od onih koji smatraju da je hotel loš.

⁴³ <https://www.worldtravelawards.com/profile-40761-the-st-regis-chengdu>

Vrijednost hotela cijenjena je sa 4,5 dok su usluga, lokacija i čistoća ocijenjene sa 4,7 i sveukupna ocjena hotela je 5,0.

Tablica 25: Recenzije hotela St.Regis

Recenzije hotela St.Regis		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	78	4,63%
Dizajn	6	0,36%
Interijer	1	0,06%
Sobe	219	12,99%
Divan hotel	251	14,89%
Odlična hrana	83	4,92%
Arhitektura	0	0%
Predvorje	24	1,42%
Usluga	185	10,97%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica nam prikazuje hotel s nešto manjim brojem recenzije, no bez obzira na to vidljivo je kako su stavke sobe u usluga na vrhu sviđanja gostiju.

4.5. WATG

Od 1945. u Honolulu, bili su pioniri ugostiteljstva, turizma i dizajna destinacija. Neovisni do danas, postali su globalna multidisciplinarna dizajnerska tvrtka specijalizirana za strategiju, glavno planiranje, arhitekturu, krajolik i interijere Wimberly. WATG čini tim od 500 kreativnih profesionalaca koji putuju svijetom i dizajniraju značajna urbana odredišta i odredišta za slobodno vrijeme s osam ureda na tri kontinenta.

U 170 zemalja i teritorija osmislili su i isporučili preko 400 izgrađenih projekata, dočekujući stotine tisuća gostiju i posjetitelja svaki dan.

Glavno planiranje razmatra fizički karakter mjesta i njegov potencijal za pozitivnu transformaciju u kontekstu tržišnih očekivanja. Rezultat je plan koji minimizira rizik i optimizira dugoročni financijski uspjeh uz stvaranje lijepog mjesta. S ciljem ekonomske dugovječnosti, pružaju viziju i razvoj koncepta, konkurentno pozicioniranje i izvedivost,

korištenje i planiranje zemljišta – sve promišljeno orkestrirano s ljudskim iskustvom u srži.

Iznad svega, vizija njihovih klijenata inspirira njihove dizajne. Poučeni bogatom poviješću u ugostiteljstvu i dubokim razumijevanjem potreba programera, operatera i gostiju, dizajniraju sve vrste projekata sa svrhom, a ne samo da impresioniraju. Od blistavih odredišta za zabavu do intimnih butik hotela, dinamičnog urbanog razvoja do luksuznih odmarališta i visokih zgrada do privatnih utočišta, pričaju jedinstvene priče njihovih klijenata i njihovih zajednica kroz iskustva koja stvaraju trajnu vrijednost.

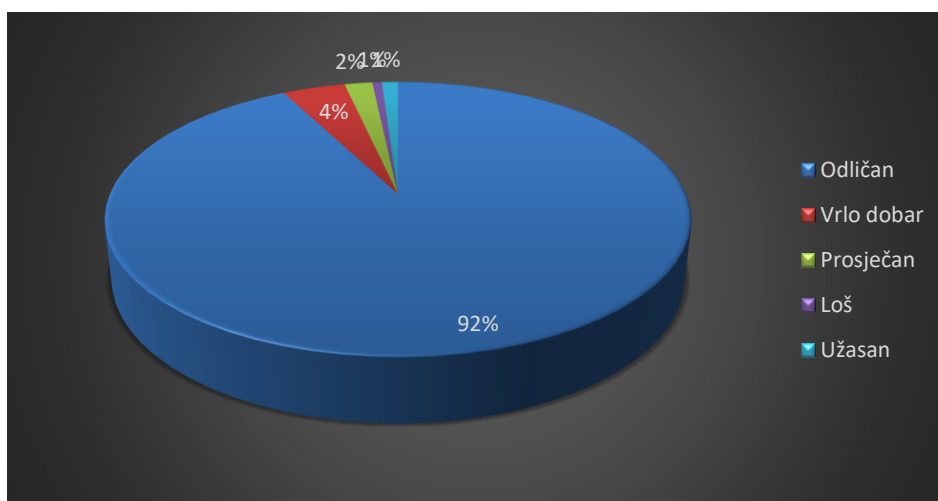
4.5.1. Nobu Hotel Los Cabos

Nobu Hotel Los Cabos moderno je luksuzno odmaralište s pet zvjezdica smješteno na južnom vrhu poluotoka Baja. Nadovezuje se na brend Nobu kao moderan i luksuzan hotel s izvrsnom kuhinjom, inovativnosti i kreativnosti. Posjed uključuje 200 soba i apartmana. Jednostavne linije i svijetle boje kombiniraju se s granitom, vapnencem, lokalnim Cabo kamenom i fino obrađenim drvom za stvaranje suptilne veze između gostiju i okoliša.

Nagrade hotela Nobu:⁴⁴

- Vodeće novo odmaralište u Meksiku 2020.,
- 2020. Vodeći meksički resort, prema World Travel Awards

Grafikon 25: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Nobu



Izvor: Autorica

⁴⁴ <https://www.worldtravelawards.com/profile-39547-nobu-hotel-los-cabos>

Od ukupno 1424 recenzija sa TripAdvisora, njih 1317 (92,42%) ocijenilo je hotel odličnim, 58 (4,14%) je ocijenilo hotel vrlo dobrim, zatim 27 (1,83%) ih smatra kako je hotel prosječan, 9 (0,63%) ih smatra kako je hotel loš i 14 (1,05%) ih smatra kako je hotel užasan što je za 5 (0,42%) više od onih koji smatraju da je hotel loš.

Lokacija hotela ocijenjena je ocjenom 4,5, vrijednost hotela sa 4,7, usluga sa 4,8 i čistoća sa 4,9, a sveukupna ocjena hotela je 5,0.

Tablica 26: Recenzije hotela Nobu

Recenzije hotela Nobu		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	126	8,85%
Dizajn	81	5,69%
Interijer	8	0,56%
Sobe	641	45,01%
Divan hotel	792	55,62%
Odlična hrana	675	47,40%
Arhitektura	86	6,04%
Predvorje	46	3,23%
Usluga	848	59,55%

Izvor: Autorica

Ova tablica prikazuje recenzije hotela Nobu i vidljivo je kako su gosti zadovoljni njime te također u ovom primjeru je arhitektura spominjana češće nego u prijašnjim primjerima, a to je rezultat vrhunskog i luksuznog izgleda hotela i rad sa vrhunskim tvrtkama za dizajn i renovaciju.

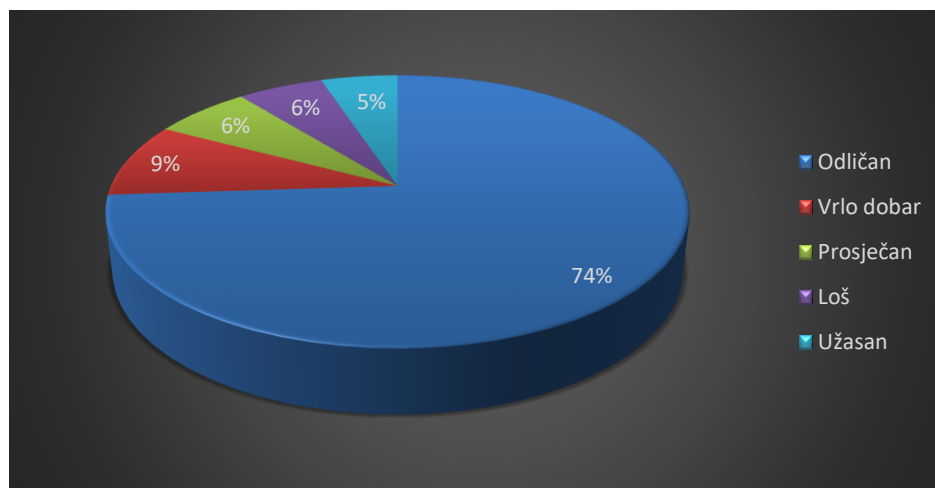
4.5.2. Rosewood Baha Mar

Svjež, moderan i nepogrešivo dizajn u bahamskom stambenom stilu odlikuje Rosewood hotel s pet zvjezdica smješten na Bahamima. Sadrži 230 soba čiji je interijer inspiriran bogatom kulturom Bahama i upotpunjen luksuznim sadržajima svjetske klase. Dizajn odiše sofisticiranosti i laganim paletama boja s oštrim tonovima koja stvara luksuznu, ali intimnu atmosferu.

Nagrade hotela Rosewood:⁴⁵

- 2020. „World Travel Awards“ proglašen vodećom luksuznom hotelskom vilom na Bahamima,
- 2021. „Conde Nast Traveller Readers Choice Awards“, 2 najbolje odmaralište na Atlantiku

Grafikon 26: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Rosewood, Baha Mar



Izvor: Autorica

Od ukupno 668 recenzija sa TripAdvisora, njih 494 (73,95%) je ocijenilo hotel odličnim, 58 (8,83%) je ocijenilo vrlo dobrim, zatim 43 (6,44%) ih smatra da je hotel prosječan, 39 (5,69%) ih smatra kako je hotel loš i 34 (5,09) ih smatra kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela je ocijenjena ocjenom 4,0, usluga sa 4,4, lokacija sa 4,7 i čistoća sa 4,8, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 27: Recenzije hotela Rosewood

Recenzije hotela Rosewood		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	45	6,74%
Dizajn	13	1,95%
Interijer	8	1,20%
Sobe	123	18,41%
Divan hotel	125	18,71%
Odlična hrana	80	11,98%
Arhitektura	1	0,15%

⁴⁵ <https://www.rosewoodhotels.com/en/baha-mar/overview/awards>

Predvorje	16	2,40%
Usluga	155	23,20%

Izvor: Autorica

Prikazana tablica daje nam uvid u recenzije hotela Rosewood u Bahamima te vidljivo je kako su gosti veoma zadovoljni hotelom, kao i smještajem te pruženim uslugama.

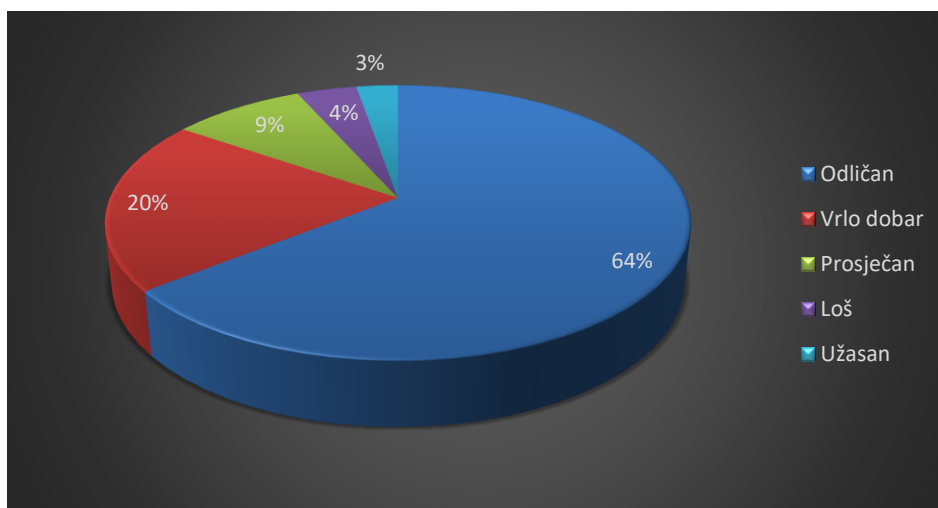
4.5.3. Ritz-Carlton Amelia Island

WATG grupa provela je dramatičnu vizualnu i funkcionalnu transformaciju 446 soba hotela Ritz-Carlton. Hotel s pet zvjezdica smješten je na otoku Amelia. Sofisticirana paleta hotela utemeljena je na bogatim neutralnim tonovima zemlje i naglašena bojama pijeska, mora i bujne španjolske mahovine i živih hrastova.

Nagrade Ritz-Carlton hotela:

- Vodeći hotel za vjenčanja na Floridi 2020.,
- 2020. hotel Ritz-Carlton Amelia osvojio je nagradu za najbolji hoteli u SAD-u

Grafikon 27: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Ritz-Carlton, Amelia



Izvor: Autorica

Od ukupno 3114 recenzija sa TripAdvisora, njih 2001 (64,26%) je ocijenilo hotel odličnim, 634 (20,36%) je ocijenilo vrlo dobrim, zatim 272 (8,73%) smatra da je hotel prosječan, 122 (3,92%) ih smatra da je hotel loš i 85 (2,73%) ih smatra kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela je ocijenjena sa 3,9, usluga i čistoća sa 4,6 i lokacija sa 4,7, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 28: Recenzije hotela Ritz-Carlton, Amelia

Recenzije hotela Ritz-Carlton, Amelia		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	520	16,70%
Dizajn	22	0,71%
Interijer	14	0,45%
Sobe	1046	33,59%
Divan hotel	1236	39,69%
Odlična hrana	1019	32,72%
Arhitektura	5	1,16%
Predvorje	371	11,91%
Usluga	1120	35,97%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica nam prikazuje kako su gosti zadovoljni hotelom te na prvom mjestu se nalazi smještaj u sobama, hrana i usluga, dok na posljednjem mjestu se nalaze arhitektura, interijer i dizajn.

4.5.4. Ritz-Carlton Bacara

Hotel s 5 zvjezdica Ritz-Carlton koji se nalazi u Santa Barbari spaja privlačnost obalnog grada s ljepotom njegovog prirodnog okruženja.

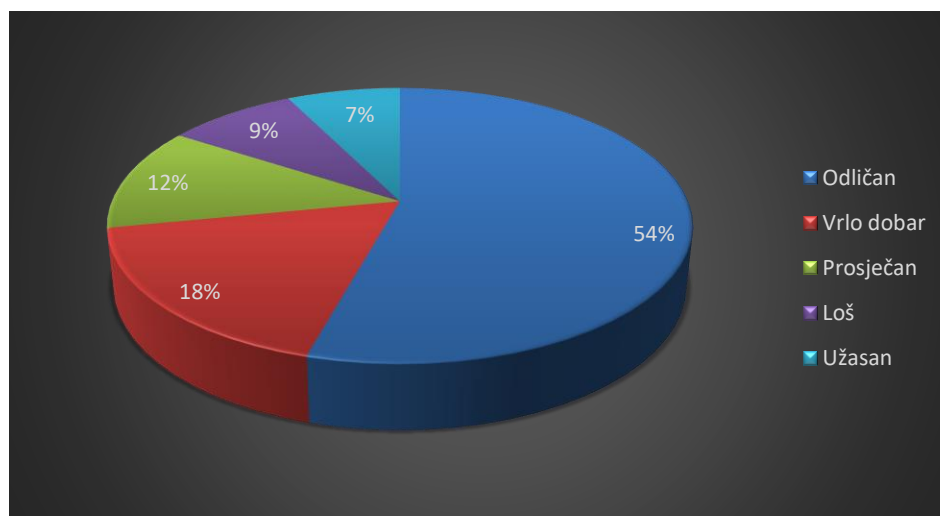
Tvrtka WATG dobila je posao kao arhitekt za renoviranje znamenitog odmarališta The Ritz-Carlton. Renovacija je obuhvatila interijer 358 luksuznih soba za goste, apartmana i vila od kojih sve imaju privatne balkone. Tvrtka je stvorila poboljšani osjećaj dolaska kroz nadograđeno predvorje i nova vanjska područja za okupljanje. Također hotel je prožet drvenim površinama i raznim elementima kao i geometrijski zanimljivih lusterata te ističe se bijela boja zidova koja odražava luksuznost hotela.

Nagrade hotela Ritz-Carlton:⁴⁶

- Vodeće odmaralište u Sjevernoj Americi 2021.,
- Vodeći hotelski apartman u Kaliforniji 2020.

⁴⁶ <https://www.worldtravelawards.com/profile-37452-the-ritz-carlton-bacara-santa-barbara>

Grafikon 28: Recenzije sa TripAdvisora - Ritz-Carlton, Bacara



Izvor: Autorica

Od ukupno 3169 recenzija sa TripAdvisora, njih 1722 (54,34%) je ocijenilo hotel odličnim, 558 (17,58%) je ocijenilo vrlo dobrim, zatim 385 (12,18%) smatra hotel prosječnim, 269 (8,49%) smatra kako je hotel loš i 235 (7,42%) smatra kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela je ocijenjena ocjenom 3,7, usluga sa 4,1, lokacija i čistoća nose ocjenu 4,5, a sveukupna ocjena hotela je 4,0.

Tablica 29: Recenzije hotela Ritz-Carlton, Bacara

Recenzije hotela Ritz-Carlton, Bacara		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	523	16,50%
Dizajn	26	0,82%
Interijer	11	0,35%
Sobe	1240	39,13%
Divan hotel	989	31,21%
Odlična hrana	1269	40,04%
Arhitektura	71	2,24%
Predvorje	278	8,77%
Usluga	976	30,80%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica nam također prikazuje kako se gostima svidjela arhitektura te također su zadovoljni danom uslugom, sobama i hranom.

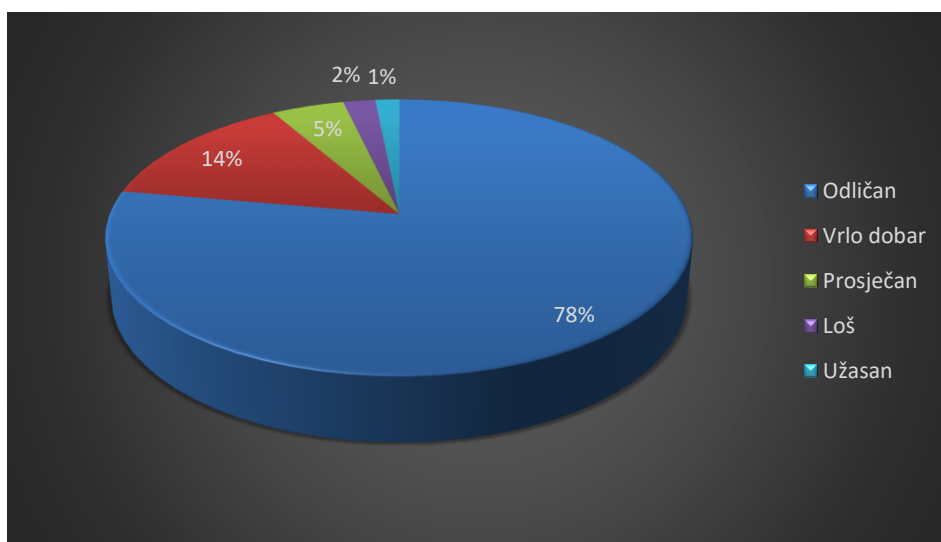
4.5.5. Park Hyatt Aviara

Za ovo značajno odmaralište s pet zvjezdica smješteno blizu San Diega, WATG grupa pružila je uslugu transformacijske obnove arhitekture, krajobraza i dizajna interijera 327 soba. Dizajn utjelovljuje luksuzno obalno imanje s detaljima inspiriranim divljim životinjama. Predvorje je renovirano s namjerom da neprimjerno se povezuje s vanjštinom i oceanom dok niz salona i barova unutar predvorja odišu ležernom elegancijom koja odražava obalnu kalifornijsku oazu.

Nagrade hotela Hyatt:⁴⁷

- Redizajn hotela, Dobitnik zlatne nagrade Stella - Najbolja renovacija 2021.

Grafikon 29: Recenzije sa TripAdvisora - Park Hyatt, Aviara



Izvor: Autorica

Od ukupno 3070 recenzija sa TripAdvisora, njih 2389 (77,79%) je ocijenilo hotel odličnim, 427 (13,88%) je ocijenilo vrlo dobrim, zatim 144 (4,69%) smatra kako je hotel prosječan, 63 (2,08%) ih smatra kako je hotel loš i 47 (1,56%) ih smatra kako je hotel užasan.

Vrijednost hotela je ocijenjena ocjenom 4,3, lokacija sa 4,6, usluga sa 4,7 i čistoća sa 4,8, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

⁴⁷ <https://parkhyattaviara.com/about/>

Tablica 30: Recenzije hotela Park Hyatt

Recenzije hotela Park Hyatt		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	404	13,16%
Dizajn	27	0,88%
Interijer	20	0,65%
Sobe	1785	58,14%
Divan hotel	1283	41,79%
Odlična hrana	940	30,62%
Arhitektura	8	0,26%
Predvorje	311	10,13%
Usluga	1227	39,97%

Izvor: Autorica

Sljedeća tablica nam prikazuje kako su gosti ovog hotela najviše zadovoljni smještajem u sobama te pruženom uslugom, zatim slijede hrana lokacija i predvorje dok je arhitektura na posljednjem mjestu.

4.5.6. Dalian Castle hotel

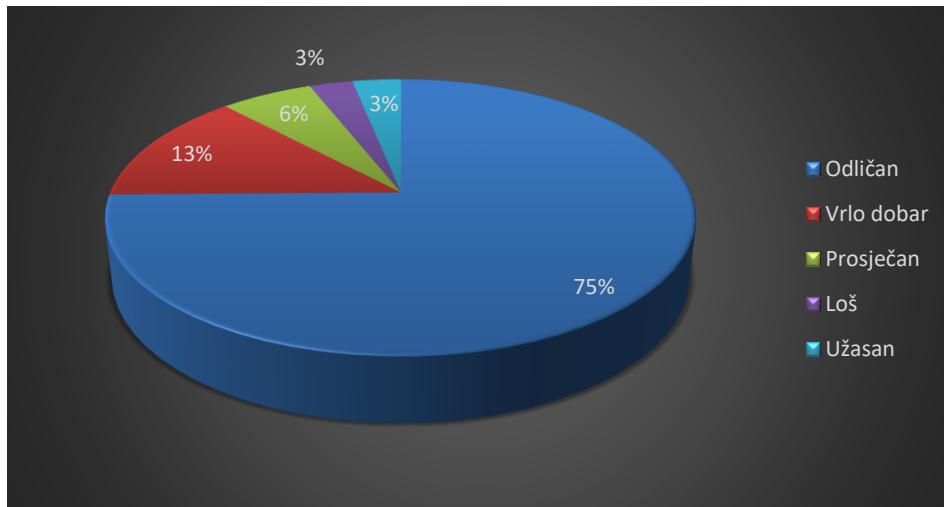
Dalian Castle s pet zvjezdica hotel smjestio sa na Lotusovoj planini s pogledom na Žuto more. Cjelokupni dizajn hotela odradio je WATG tim koji stvorio interijer koji odražava veličanstveni krajolik, a istovremeno nudi raskošan smještaj. Svaka od 292 sobe za goste ima pogled na ocean ili planinu i profinjen dekor. Bogata paleta boja i klasični dizajn besprijeckorno se stapaju s modernim tehnološkim pogodnostima kako bi zadovoljili sve potrebe svojih gostiju. Mramorna kupaonica zajedno s kadom i kišnim tušem osigurava vrhunski doživljaj opuštanja i spokoja koji odražava i vanjšina hotela.

Nagrade Dalian hotela:⁴⁸

- The Castle Hotel Dalian, hotel luksuzne kolekcije
- Vodeći hotel u Liaoningu 2020.

⁴⁸ <https://www.worldtravelawards.com/profile-40890-the-castle-hotel-a-luxury-collection-hotel-dalian>

Grafikon 30: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Dalian Castle



Izvor: Autorica

Od ukupno 331 recenzija sa TripAdvisora, njih 251 (71,51%) je ocijenilo hotel odličnim, 42 (12,69%) je ocijenilo vrlo dobrim, zatim 19 (5,74%) ih smatra kako je hotel prosječan, 9 (2,71%) ih smatra kako je hotel loš i 10 (3,02%) ih smatra kako je hotel užasan što je za 1 (0,31%) više od onih koji smatraju da je hotel loš.

Vrijednost hotela ocijenjena je sa 3,9, usluga sa 4,1, čistoća sa 4,3 i lokacija sa 4,5, a sveukupna ocjena hotela je 4,5.

Tablica 31: Recenzije Dalian Castle hotela

Recenzije Dalian Castle hotela		
Kriterij ocjenjivanja	Broj recenzija po hotelu	Udio recenzija
Lokacija	13	3,93%
Dizajn	4	1,21%
Interijer	4	1,21%
Sobe	60	18,13%
Divan hotel	85	25,68%
Odlična hrana	32	9,67%
Arhitektura	7	2,11%
Predvorje	19	5,74%
Usluga	36	10,88%

Izvor: Autorica

Te posljednja tablica nam prikazuje recenzije Dalian hotela i premda ima malo recenzija vidljivo je kako su gosti zadovoljni hotelom kao i sobama, hranom te uslugom, dok ih lokacija i nije toliko dojmila.

4.6. Statistička obrada hotela

Prema gore obavljenoj analizi hotela, recenzije su sumirane u tablicu koja prikazuje sveukupnu ocjenu hotela te što gosti najviše primjećuju i prema čemu odabiru svoj smještaj u određenom hotelu odnosno recenzije hotela.

Tablica 32: Statistička obrada hotela

Arhitektonska tvrtka	Naziv hotela	Sveukupna ocjena hotela	Postotak odličnih recenzija sa TripAdvisora
Archetype Group	Yangon Excelsior	5.0	97,75%
	Novotel Kolkata	4.5	70,34%
	Vivanta Hyderabad	4.5	66,62%
	Palais de la Mediteranee	4.5	63,79%
	Galle Face	4.5	62,11%
	Mandarin Oriental	5.0	85,92%
Handel Architects	Dream Downtown	4.5	62,93%
	Ritz-Carlton Georgetown	4.5	73,2%
	Rosewood Abu Dhabi	4.5	84,19%
	W Santiago	4.0	53,82%
	Shangry-La Colombo	4.0	83,7%
	Four Seasons Miami	4.5	73,96%
The Gettys Group	Cordis Hong Kong	5.0	83,46%
	Leveque, Autograph Collection	4.5	75,71%
	Renaissance Chicago Downtown	4.5	51,72%
	Rand Tower	4.5	76,05%
	Hampton Inn	4.5	52,17%
	Hilton Buena Vista Palace	3.5	32,65%
DiLeonardo International	St.Regis Yalong	5.0	94,65%
	Sheraton Indija	5.0	89,27%
	Sunrize Kempinski	5.0	95,39%
	Ritz-Carlton Doha	4.5	85,22%

	Sheraton Dubai	4.5	69,03%
	St.Regis Chengdu	5.0	92,35%
WATG	Nobu Meksiko	5.0	92,42%
	Rosewood Bahami	4.5	73,95%
	Ritz-Carlton Amelia	4.5	64,26%
	Ritz-Carlton Bacara	4.0	54,34%
	Park Hyatt SAD	4.5	77,79%
	Dalian Castle Kina	4.5	71,51%

Izvor: Izrada autorice

Prema gore navedenim podacima moguće je primijetiti kako su svi projekti arhitektonskih firmi podjednako recenzirani međutim vidljivo se izdvaja *DiLeonardo Internationals* gdje prevladavaju odlične ocjene odnosno 5.0 i 4,5 te također prema danim recenzijama gostiju prevladavaju bolji postoci odličnih ocjena nego kod hotela ostalih arhitektonskih firmi. Dok *The Gettys Group* se izdvaja po nešto lošijim ocjenama, najniža dana ocjena hotela je 3,5 te najlošiji postotak ocjena iznosi 32,65%.

Tablica 33: Poredak recenzija hotela

Poredak recenzija	Broj ukupnih recenzija	
Sobe	18 779	25,42%
Hotel	17 505	23,67%
Usluga	17 385	23,51%
Hrana	12 237	16,55%
Lokacija	11 642	15,74%
Predvorje	5 150	6,96%
Dizajn	1 094	1,48%
Interijer	560	0,74%
Arhitektura	537	0,73%

Izvor: Autorica

U tablici iznad vidimo sviđanja gostiju odnosno poredak najčešće spomenutih stavki pri recenziranju hotela i stavke koje su odlučujuće pri rezervaciji smještaja. Prikazano je kako gosti najviše pažnje posvećuju sobama, općenito hotelu, usluzi i hrani i lokaciji dok predvorje, dizajn, interijer i arhitektura ne im računaju bitnu stavku pri biranju

smještaja. Arhitektura i dizajn hotela su prvo što gosti vide, međutim ono im služi kao prenoćište te im je bitniji izgled i komformnost soba.

Tablica 34: Prosječna ocjena kategorija kvalitete

	Naziv hotela	Vrijednost hotela	Usluga	Čistoća	Lokacija
Archetype Group	Yangon Excelsior	4.9	5	5	4.9
	Novotel Kolkata	4	4.5	4.5	4
	Vivanta Hyderabad	4.5	4.5	4.5	4.5
	Palais de la Mediteranee	4.1	4.6	4.6	4.9
	Galle Face	4	4.5	4.5	5
	Mandarin Oriental	4.4	4.9	4.9	4.7
Handel Architects	Dream Downtown	4	4.4	4.5	4.8
	Ritz-Carlton Georgtown	4.1	4.7	4.8	4.8
	Rosewood Abu Dhabi	4.5	5	4.5	4.5
	W Santiago	3.8	4.5	4.2	4.6
	Shangry-La Colombo	3.7	4.3	4.2	4.8
	Four Seasons Miami	4.2	4.8	4.6	4.4
The Gettys Group	Cordis Hong Kong	4.6	4.8	4.8	4.8

	Leveque, Autograph Collection	4.3	4.8	4.7	4.8
	Renaissance Chicago Downtown	3.9	4.5	4.4	4.8
	Rand Tower	4.6	4.8	4.5	5
	Hampton Inn	4	4.6	4.4	4.6
	Hilton Buena Vista Palace	3.7	3.8	3.8	4.5
DiLeonardo International	St.Regis Yalong	4	4.4	4.2	4.3
	Sheraton Indija	4.5	5	5	4.5
	Sunrize Kempinski	4.1	4.7	4.3	4.5
	Ritz-Carlton Doha	4.2	4.7	4.6	4.3
	Sheraton Dubai	4.2	4.6	4.6	4.3
	St.Regis Chengdu	4.5	4.7	4.7	4.7
WATG	Nobu Meksiko	4.7	4.9	4.8	4.5
	Rosewood Bahami	4	4.8	4.4	4.7
	Ritz-Carlton Amelia	3.9	4.6	4.6	4.7
	Ritz-Carlton Bacara	3.7	4.5	4.1	4.5

	Park Hyatt SAD	4.3	4.8	4.7	4.6
	Dalian Castle Kina	3.9	4.3	4.1	4.5
Ukupan prosjek ocjena		4.17	4.63	4.51	4.61

Izvor: Autorica

Gore prikazana tablica nam prikazuje prosječnu ocjenu kategorija kvalitete čime smo zaključili kako su ocjene usluge sa prosječnom ocjenom 4.63 značajno ispred vrijednosti hotela te možemo zaključiti kako je gostima ipak usluga najbitnija varijabla pri odabiru hotela te tijekom boravka u istom, a odmah iza slijede lokacija sa prosječnom ocjenom 4,61 i čistoća sa 4.51. Također u gore prikazanoj tablici se prikazuju osjenčana polja sivom bojom te označavaju kako ti određeni hoteli izričito ističu dizajn i arhitekturu na svojim službenim stranicama.

5. Zaključak

Cilj ovog završnog rada bio je predstaviti 5 projektanata te 6 izabranih hotela po svakom projektantu i istražiti njihove ocjene prema *TripAdvisor* recenzijama i predstaviti zaključke. Odnosno predstaviti povezanost između arhitektonskog dizajna i percepcije gostiju o hotelu ako uopće povezanost postoji. Te koje su stavke sviđanja gosta odnosno njegove preferencije prije odabira hotela u kojem će odsjesti.

Utvrđeno je kako hoteli kao arhitektonske strukture postaju atrakcije i sredstvo konkurentnosti na tržištu koji također imaju veliku ulogu pri određivanju uspjeha ili neuspjeha nekog projekta. Pa zato je vrlo važno zaposliti profesionalce koji će arhitektonsku i dizajnersku viziju samog hotela smjestiti u stvarnost, a da ona ne ruši tradiciju, kulturu, običaje i samu destinaciju. Također želje i potrebe turista se mijenjaju pa je važno ostati u doticaju s njima.

Prema gore prikazanom istraživanju vidljivo je upravo kako određeni projekti odnosno hoteli nisu ostvarili bolje rezultate zbog upuštanja u ruke tvrtkama koje nisu nužno stručnjaci u svome poslu. To se vidi kroz sveukupne ocjene hotela, ali i recenzije u kojima je vidljivo da dizajn, interijer i arhitektura nisu nešto što će ponukati goste da odaberu baš taj hotel za svoj budući smještaj. Također od stavki koje su se pratile kod svakog pojedinog hotela vidljivo je da su gosti najviše pisali pozitivne recenzije u vezi smještaja u sobama, njihove funkcionalnosti i čistoće, uz vrhunski pogled. Bila im je bitna hrana i pružena usluga. Dok najmanje pozitivnih recenzija gosti su pisali na dizajn, arhitekturu i interijer iako su im se hoteli sviđali. Također ne postoji povezanost između hotelskih lanaca i uspješnosti njihovih hotela, već prema destinaciji i danoj usluzi stručnjaka oni pozicioniraju svoje mjesto na tržištu.

Literatura

Knjige

- I. Bunja, Đ.: Organizacija poslovanja u hotelijerstvu i turizmu, Zagreb, Školska knjiga, 2009.
- II. Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V.: Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, 2005.
- III. Mallgrave, H.F. and Contandriopoulos, Ch.: Architectural Theory, An Anthology from 1871-2005., 2008.
- IV. M. Mustapić, A. Vlahov: Važnost dizajna u arhitekturi za pozicioniranje hotela na turističkom tržištu, 2015.
- V. Floričić T.: Suvremeno hotelijerstvo, izazovi nove konkurentnosti, Pula, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 2022.
- VI. Čomić Đ.: Arhitektura kao faktor kvaliteta hotelskog proizvoda, 2015.

Pravilnici

- I. Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli, NN 56/2016 https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html

Internet izvori

- I. <https://www.encyclopedia.com/history/dictionaries-thesauruses-pictures-and-press-releases/hotels-and-hotelindustry>
(pristupljeno 10.9.2023.)
- II. <https://www.re-thinkingthefuture.com/designing-for-typologies/a5867-past-present-and-future-hotel-design/> (pristupljeno 16.7.2023)
- III. <https://hr.eferrit.com/vremenska-struktura-arhitekture-zapadne-utjecaje-na-graditeljstvo/> (pristupljeno 16.7.2023)
- IV. <https://www.re-thinkingthefuture.com/rtf-fresh-perspectives/a2036-20-styles-followed-in-architecture-from-the-past-to-the-present/>
(pristupljeno 16.7.2023)
- V. <https://hr.history-hub.com/sto-je-suvremena-arhitektura> (pristupljeno 16.7.2023)
- VI. <https://www.altdesignconstruction.com/blog/post/complete-guide-hotel-architecture-and-design> (pristupljeno 16.7.2023)

- VII. <https://www.tourism-review.com/latest-trends-in-hotel-industry-design-and-architecture-news12618> (pristupljeno 5.4.2023.)
- VIII. <https://hvs.com/> (pristupljeno 5.4.2023.)
- IX. <https://www.archetype-group.com/company-profile> (pristupljeno 9.6.2022.)
- X. <https://www.archetype-group.com/news/another-prestigious-award-yangon-excelsior-hotel-myanmar> (pristupljeno 9.6.2022.)
- XI. <https://novotelkolkata.com/> (pristupljeno 9.6.2022.)
- XII. <https://www.vivantahotels.com/> (pristupljeno 9.6.2022.)
- XIII. <https://hyatt-regency-nice-palais.h-rez.com/> (pristupljeno 9.6.2022.)
- XIV. <https://www.gallefacehotel.com/> (pristupljeno 9.6.2022.)
- XV. <https://www.mandarinoriental.com/en/bangkok/chao-phraya-river> (pristupljeno 9.6.2022.)
- XVI. <https://handelarchitects.com/firm/about> (pristupljeno 12.6.2022.)
- XVII. <https://www.dreamhotels.com/about/press> (pristupljeno 12.6.2022.)
- XVIII. <https://www.ritzcarlton.com/en/about/awards.html> (pristupljeno 12.6.2022.)
- XIX. <https://www.rosewoodhotels.com/en/abu-dhabi/overview/awards> (pristupljeno 12.6.2022.)
- XX. <https://www.worldtravelawards.com/award-chiles-leading-business-hotel-2021> (pristupljeno 12.6.2022.)
- XXI. <http://www.shangri-la.com/corporate/press-room/awards/> (pristupljeno 12.6.2022.)
- XXII. <https://press.fourseasons.com/news-releases/awards-and-accolades-for-four-seasons-hotels-and-resorts/> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXIII. <https://www.gettys.com/about/> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXIV. <https://www.worldtravelawards.com/profile-1498-cordis-hong-kong> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXV. <https://www.hotellevequecolumbus.com/press/hotel-leveque-honored-by-boutique-lifestyle-lodging-association> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXVI. <https://www.marriott.com/en-us/hotels/chsr-renaissance-chicago-downtown-hotel/events/> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXVII. <https://uk.hotels.com/ho323150/hampton-inn-moab-moab-united-states-of-america/> (pristupljeno 20.7.2022.)

- XXVIII. <https://www.worldtravelawards.com/profile-31677-the-st-regis-sanya-yalong-bay-resort> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXIX. <https://www.brigadeinsight.com/vol20-no1/hospitality/sheraton-grand-bangalore-hotel-wins-upper-upscale-hotel-of-the-year-award> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXX. <https://www.kempinski.com/en/beijing/sunrise-kempinski-hotel-beijing/press-room/awards/> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXXI. <https://www.worldtravelawards.com/profile-28161-sharq-village-spa-a-ritz-carlton-hotel> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXXII. <https://thawards.com/middle-east-2022/> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXXIII. <https://www.worldtravelawards.com/profile-40761-the-st-regis-chengdu> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXXIV. <https://www.worldtravelawards.com/profile-39547-nobu-hotel-los-cabos> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXXV. <https://www.rosewoodhotels.com/en/baha-mar/overview/awards> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXXVI. <https://www.worldtravelawards.com/profile-37452-the-ritz-carlton-bacara-santa-barbara> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXXVII. <https://parkhyattaviara.com/about/> (pristupljeno 20.7.2022.)
- XXXVIII. <https://www.worldtravelawards.com/profile-40890-the-castle-hotel-a-luxury-collection-hotel-dalian> (pristupljeno 20.7.2022.)

Popis tablica

Tablica 1: Primjeri stilova arhitekture u hotelijerstvu	16
Tablica 2: Recenzije Hotela Yangon Excelsior	24
Tablica 3: Recenzije hotela Novotel Kolkata.....	26
Tablica 4: Recenzije hotela Vivanta Hyderabad	27
Tablica 5: Recenzije hotela Palais de la Mediterranee	29
Tablica 6: Recenzije hotela Galle Face	31
Tablica 7: Recenzije hotela Mandarin Oriental	32
Tablica 8: Recenzije hotela Dream Downtown	35
Tablica 9: Recenzije hotela Ritz-Carlton Georgetown	36
Tablica 10: Recenzije hotela Rosewood.....	38
Tablica 11: Recenzije hotela W, Santiago	39
Tablica 12: Recenzije hotela Shangri-La	41
Tablica 13: Recenzije hotela Four Seasons, Miami.....	42
Tablica 14: Recenzije hotela Cordis	45
Tablica 15: Recenzije hotela LeVeque	46
Tablica 16: Recenzije hotela Renaissance	48
Tablica 17: Recenzije hotela Rand Tower	49
Tablica 18: Recenzije hotela Hampton Inn, Moab	51
Tablica 19: Recenzije hotela Hilton, Orlando.....	52
Tablica 20: Recenzije hotela St. Regis Yalong Bay Resort	54
Tablica 21: Recenzije hotela Sheraton Grand Bangalore.....	56
Tablica 22: Recenzije hotela Sunrise Kempinski	57
Tablica 23: Recenzije resorta Ritz-Carlton	59
Tablica 24: Recenzije hotela Sheraton	60
Tablica 25: Recenzije hotela St.Regis	62
Tablica 26: Recenzije hotela Nobu	64
Tablica 27: Recenzije hotela Rosewood.....	65
Tablica 28: Recenzije hotela Ritz-Carlton, Amelia.....	67
Tablica 29: Recenzije hotela Ritz-Carlton, Bacara	68
Tablica 30: Recenzije hotela Park Hyatt.....	70
Tablica 31: Recenzije Dalian Castle hotela	71
Tablica 32: Statistička obrada hotela.....	72
Tablica 33: Poredak recenzija hotela.....	73

Popis grafikona

Grafikon 1: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Excelsior Yangon	24
Grafikon 2: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Novotel Kolkata	25
Grafikon 3: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Vivanta Hyderabad.....	27
Grafikon 4: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Palais de la Mediterranee	29
Grafikon 5: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Galle Face.....	30
Grafikon 6: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Mandarin Oriental.....	32
Grafikon 7: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Dream Downtown.....	34
Grafikon 8: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Ritz-Carlton, Georgetown.....	36
Grafikon 9: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Rosewood	37
Grafikon 10: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel W, Santiago	39
Grafikon 11: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Shangri-La	40
Grafikon 12: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Four Seasons, Miami	42
Grafikon 13: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Cordis.....	44
Grafikon 14: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel LeVeque.....	46
Grafikon 15: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Renaissance	47
Grafikon 16: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Rand Tower	49
Grafikon 17: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Hampton Inn, Moab.....	50
Grafikon 18: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Hilton, Orlando	52
Grafikon 19: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel St.Regis Yalong Bay Resort.....	54
Grafikon 20: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Sheraton Grand Bangalore	55
Grafikon 21: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Sunrise Kempinski	57
Grafikon 22: Recenzije sa TripAdvisora - Resort Ritz-Carlton.....	58
Grafikon 23: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Sheraton, Dubai	60
Grafikon 24: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel St.Regis	61
Grafikon 25: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Nobu	63
Grafikon 26: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Rosewood, Baha Mar.....	65
Grafikon 27: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Ritz-Carlton, Amelia	66
Grafikon 28: Recenzije sa TripAdvisora - Ritz-Carlton, Bacara	68
Grafikon 29: Recenzije sa TripAdvisora - Park Hyatt, Aviara.....	69
Grafikon 30: Recenzije sa TripAdvisora - Hotel Dalian Castle.....	71