

# Tehnologija u razvoju suvremenog hotelijerstva

---

Djedović, Ante

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

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:137:767856>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-10-03**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
„Dr. Mijo Mirković“

ANTE DJEDOVIĆ

# TEHNOLOGIJA U RAZVOJU SUVREMENOG HOTELIJERSTVA

Završni rad

Pula, rujan 2024.

**Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**  
**Fakultet ekonomije i turizma**  
**„Dr. Mijo Mirković“**

**ANTE DJEDOVIĆ**

# **TEHNOLOGIJA U RAZVOJU SUVREMENOG HOTELIJERSTVA**

Završni rad

**JMBAG: 0303098357, izvanredni student**

**Studijski smjer: Turizam**

**Predmet: Poslovanje ugostiteljskih poduzeća**

**Mentor: prof. dr. sc. Tamara Floričić**

Pula, rujan 2024.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani Ante Djedović, kandidat za prvostupnika ekonomije, smjera Turizam, ovime izjavljujem da je ovaj Završni 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 Završnog 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, XX. rujna 2024. godine



## **IZJAVA o korištenju autorskog djela**

Ja, **Ante Djedović**, dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „**TEHNOLOGIJA U RAZVOJU SUVREMENOG HOTELIJERSTVA**“ 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, XX. rujan 2024.

Potpis

---

# Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.1. Cilj i svrha istraživanja .....	2
1.2. Struktura rada.....	2
1.3. Znanstvene metode.....	3
2. RAZVOJNI TIJEK HOTELIJERSTVA U FUNKCIJI SUVREMENIH PERSPEKTIVA.....	4
2.1. Povijesni pregled hotelijerstva .....	4
2.2. Suvremene preferencije i zahtjevi gostiju .....	6
2.3. Suvremeni trendovi u hotelijerstvu.....	9
2.4. Potreba za prilagodbom usluga i ponude hotelijera.....	10
3. IMPLEMENTACIJA TEHNOLOGIJE U HOTELIJERSTVU .....	12
3.1. Začeci tehnoloških alata u hotelijerstvu .....	12
3.2. Utjecaj tehnoloških inovacija na promjene u hotelskom poslovanju .....	15
3.3. Suvremena tehnološka rješenja u transformaciji hotelijerstva .....	16
4. STUDIJE SLUČAJA – PRIMJERI TEHNOLOGIJE U SUVREMENOM HOTELIJERSTVU .....	19
4.1. Primjena CRM sustava u hotelijerstvu.....	20
4.1.1. Primjena CRM sustava u hotelu Belvedere u Medulinu .....	20
4.1.2. Primjena CRM sustava u hotelu Hilton Costabella.....	21
4.1.3. Primjena CRM sustava ProfitRoom u hotelijerstvu .....	22
4.2. Futurističke značajke pametnih soba.....	25
4.2.1. Pametne sobe u hotelu W Singapore – Sentosa Cove .....	26
4.2.2. Pametne sobe u hotelu The Wynn" u Las Vegasu.....	28
4.2.3. Usporedba značajki pametnih soba u odabranim hotelima.....	29
4.3. Digitalni meni i beskontaktno plaćanje u hotelima .....	31

4.3.1. Digitalni meni, beskontaktno plaćanje i virtualne ture u hotelu Urban Elegance u Thessaloniki.....	31
4.3.2. Beskontaktno plaćanje i virtualne ture u hotelu Marriott Marquis Hotel.	34
4.3.3. Usporedba beskontaktnog plaćanja u odabranim hotelima .....	36
4.4. Virtualne ture u hotelima.....	37
4.4.1. Virtualne ture u hotelu Holiday Inn Express Sydney .....	37
4.4.2. Virtualne ture u hotelu Burj Al Arab Jumeirah u Dubaiju .....	40
4.4.3. Usporedba virtualnih tura u odabranim hotelima.....	41
4.5. Kritički osvrt na provedeno istraživanje .....	42
5. ZAKLJUČAK.....	44
LITERATURA .....	46
POPIS SLIKA .....	50
POPIS TABLICA.....	51
SAŽETAK .....	52
SUMMARY .....	53

# 1. UVOD

Danas tehnološki napredak ima značajnu ulogu u poticanju ekonomskog rasta i razvoja svake zemlje. Ulaganje u tehnološki sektor, inovacije i istraživanje predstavljaju osnovne pokretače gospodarskog napretka, omogućujući zemljama da stvore visokokvalitetne proizvode i usluge, unaprijede svoju konkurentnost na tržištu te osiguraju stabilnu poziciju u globalnoj ekonomiji. Tehnološki razvoj donosi brojne prednosti u dugoročnom smislu, budući da potiče kontinuirano ulaganje u istraživanje i razvoj novih inovacija. Ove inovacije rezultiraju stvaranjem novih proizvoda i usluga, što doprinosi povećanju proizvodnje i stvaranju dodane vrijednosti u gospodarstvu. Poboljšanja u tehnologiji također unaprjeđuju kvalitetu postojećih proizvoda i usluga, potičući rast gospodarstva kroz povećanu potražnju i zadovoljstvo potrošača.

Neprestani razvoj tehnologije mijenja način na koji gosti putuju, rezerviraju smještaj, koriste hotelske usluge i interagiraju s hotelskim osobljem. Tehnološke inovacije omogućuju hotelima poboljšanje operativne učinkovitosti, pružanje personaliziranih iskustava gostima te stvaranje konkurentske prednosti na tržištu.

Informacijska tehnologija ima ključnu ulogu u transformaciji međunarodnog turizma. U proteklom desetljeću, tehnološki napredak u turističkom sektoru pomogao je smanjiti troškove poslovanja, povećati operativnu učinkovitost i poboljšati kvalitetu usluga za turiste. Kroz poboljšanu komunikaciju, online rezervacijske sustave i personalizirane usluge za goste, tehnologija je revolucionirala način na koji se putovanja planiraju i doživljavaju. Istovremeno, tehnološka rješenja omogućuju turističkim tvrtkama da učinkovitije upravljaju svojim resursima, smanje troškove rada i poboljšaju korisničko iskustvo, čime se osigurava konkurentnost na tržištu.

Tradicionalni načini rezervacije putem telefona ili e-maila sve više ustupaju mjesto online platformama i mobilnim aplikacijama koje omogućuju brzu, jednostavnu i učinkovitu rezervaciju smještaja. Tehnologija omogućuje hotelskim lancima da koriste big data analitiku kako bi bolje razumjeli preferencije gostiju i prilagodili svoje usluge prema njihovim potrebama. Automatizacija i robotika također dobivaju na važnosti u hotelijerstvu. Roboti za čišćenje, dostavu hrane ili prtljage, kao i beskontaktna tehnologija za provjeru u i izlazak iz hotela, postaju sve uobičajeniji u hotelima diljem



svijeta. Ovo ne samo da pomaže u smanjenju troškova poslovanja i poboljšanju efikasnosti, već također stvara dojam inovativnosti i suvremenosti kod gostiju.

Tehnologija igra ključnu ulogu u poboljšanju korisničkog iskustva gostiju. Personalizirane ponude, virtualna stvarnost, digitalni koncijerži i pametne sobe samo su neki od načina na koje hoteli koriste tehnologiju kako bi pružili jedinstveno iskustvo gostima i potaknuli njihovo zadovoljstvo. U kontekstu marketinga, tehnologija omogućuje hotelima ciljano oglašavanje putem društvenih mreža, personalizirane e-mail kampanje i upotrebu influencerskog marketinga kako bi privukli nove goste i zadržali postojeće.

S obzirom na sve ove promjene i inovacije, jasno je da tehnologija igra ključnu ulogu u razvoju suvremenog hotelijerstva. Kroz ove primjene tehnologije, kako u širem gospodarstvu tako i u sektoru turizma, zemlje i tvrtke imaju priliku iskoristiti prednosti digitalne transformacije kako bi ostvarile dugoročni ekonomski rast i konkurentnost.

## **1.1. Cilj i svrha istraživanja**

Cilj istraživanja je analizirati utjecaj tehnoloških inovacija na hotelsku industriju te prikazati kako se moderne tehnologije koriste za poboljšanje iskustva gostiju, učinkovitosti operacija i konkurentnosti hotela. Svrha istraživanja je pružiti uvid u primjenu različitih tehnoloških rješenja u hotelijerstvu, identificirati najnovije trendove i najbolje prakse te prepoznati izazove i mogućnosti koje donosi integracija tehnologije u hotelske operacije.

## **1.2. Struktura rada**

Struktura rada podijeljena je na pet poglavlja. U uvodu je opisana uvodna riječ o utjecaju tehnologije na suvremeno hotelijerstvo, pojašnjen je cilj i svrha istraživanja, struktura rada te znanstvene metode. Drugo poglavlje opisuje razvojni tijek hotelijerstva u funkciji suvremenih perspektiva. U trećem poglavlju opisana je situacijska analiza implementacije tehnologija u hotelijerstvu, kao i sve prednosti koje ona donosi. Četvrto poglavlje prikazuje četiri studije slučaja uspješnog korištenja

tehnologija u hotelijerstvu – od primjene CRM sustava do virtualnih tura. U zaključku su iznesene završne misli autora o provedenom istraživanju.

### **1.3. Znanstvene metode**

U ovom istraživanju završnog rada su korištene različite znanstvene metode kako bi se pružio sveobuhvatan uvid u temu. Analiza je obuhvatila povijesnu metodu za istraživanje prošlih trendova, metodu deskripcije za detaljan opis pojedinih aspekata, te metodu apstrakcije i generalizacije radi identifikacije ključnih obrazaca i trendova. Također su primijenjene metode ukazivanja na prednosti i nedostatke radi kritičke analize, dedukcije za formuliranje hipoteza te metode analize i sinteze za integraciju različitih perspektiva.

## **2. RAZVOJNI TIJEK HOTELIJERSTVA U FUNKCIJI SUVREMENIH PERSPEKTIVA**

U suvremenom društvu, hotelijerstvo se neprestano prilagođava dinamičnim promjenama tržišta, tehnologije, potrošačkih preferencija i globalnih trendova. Razvoj hotelijerstva je uvijek bio pod snažnim utjecajem širokog spektra čimbenika, uključujući ekonomsku, socijalnu, tehnološku i kulturnu dinamiku. Suvremeni razvojni tijekovi u hotelijerstvu oblikuju se pod utjecajem sve većih zahtjeva gostiju, brzog napretka tehnologije, održivosti, kao i novih trendova u turizmu i ugostiteljstvu. S vremenom, hotelijerstvo je postalo ključna komponenta turističke industrije te važan pokretač gospodarskog rasta mnogih zemalja.

Danas, hotelijerstvo se suočava s novim izazovima i mogućnostima, a perspektive razvoja se prilagođavaju promjenama u potražnji, tehnologiji, ekologiji i društvenim trendovima. Primjetan je rast popularnosti alternativnih oblika smještaja poput privatnih stanova i vila putem platformi kao što su Airbnb, što potiče hotelsku industriju na inovacije i prilagodbe (Chen et al., 2020.). Također, rast urbanizacije i globalizacije stvara nove prilike za razvoj hotelskih lanaca i brendova širom svijeta. U tom kontekstu, tehnološki napredak igra ključnu ulogu u oblikovanju suvremenih perspektiva razvoja hotelijerstva. Digitalizacija, automatizacija, umjetna inteligencija i internet stvari transformiraju način na koji se hotelska usluga pruža i doživljava, potičući hotelsku industriju na inovacije i unaprjeđenje korisničkog iskustva.

### **2.1. Povijesni pregled hotelijerstva**

Povijesni pregled hotelijerstva pruža uvid u evoluciju gostoprimstva kroz vjekove, od prapovijesnih vremena do današnjeg modernog doba. Hotelijerstvo ima dugu i bogatu povijest koja je oblikovala način na koji danas percipiramo i doživljavamo gostoprimstvo i turističku industriju. Prvi tragovi gostoprimstva mogu se pratiti još u drevnim civilizacijama poput Sumerana, Egipćana i Grka, gdje su putnici bili dobrodošli u domove domaćina (Sigala, 2021.). No, koncept modernog hotelijerstva razvio se tijekom srednjeg vijeka u Europi, kada su se počeli otvarati prvi pansioni i gostionice - koje su pružale smještaj i osnovne usluge putnicima i trgovcima (Čavlek, 2011.).

Ovi objekti često su bili smješteni uz trgovačke putove i raskrižja, pružajući odmor i ugostiteljstvo umornim putnicima.

Tablica 1. Povijesne faze razvoja hotelijerstva

Razdoblje	Opis povijesne faze
Prapovijest	Prvi tragovi gostoprimstva u drevnim civilizacijama poput Sumerana, Egipćana i Grka. Putnici su bili dobrodošli u domove domaćina.
Srednji vijek	Početak razvoja modernog hotelijerstva s otvaranjem prvih pansiona i gostionica duž trgovačkih putova.
19. stoljeće	Brz razvoj hotelijerstva s izgradnjom luksuznih hotela poput Ritz hotela i Grand hotela u Europi.
20. stoljeće	Povećan broj putnika nakon Drugog svjetskog rata potiče razvoj masovnog turizma i izgradnju hotelskih kompleksa diljem svijeta.
21. stoljeće	Digitalizacija, održivost i globalizacija mijenjaju hotelijerstvo i potiču razvoj novih trendova i tehnologija u industriji.

Izvor: prilagodba autora prema Galičić i Laškarin, 2016.

Razvoj hotelijerstva ubrzao se u 19. stoljeću, posebno s razvojem industrijske revolucije i povećanim kretanjem ljudi zbog trgovine, industrije i turizma. Ovo je razdoblje obilježeno izgradnjom luksuznih hotela diljem Europe, poput slavnog Ritz hotela u Londonu ili Grand hotela u Parizu (Galičić i Laškarin, 2016.). Ovi hoteli postali su simboli prestiža i ugleda te su privukli elitu i bogate putnike iz cijelog svijeta. U 20. stoljeću dogodile su se još veće promjene u hotelijerstvu, posebno s razvojem masovnog turizma nakon Drugog svjetskog rata. Sve veći broj ljudi počeo je putovati radi odmora i rekreacije, potičući izgradnju hotelskih kompleksa na popularnim turističkim destinacijama diljem svijeta. Ovo je razdoblje također obilježeno razvojem hotelskih lanaca poput Hiltona, Marriotta i InterContinental, koji su postali globalne hotelske marke prisutne u mnogim zemljama (Yang et al., 2021.).

Gosti sve više cijene personalizirano iskustvo tijekom svog boravka u hotelu. To uključuje prilagođene usluge i sadržaje prema njihovim interesima, prehrambenim

preferencijama, životnim stilovima i potrebama (Floričić, 2022.). Gosti su sve više povezani i očekuju visoku razinu tehnološke integracije tijekom svog boravka. To može uključivati brzu i pouzdanu Wi-Fi mrežu, mobilno prijavljivanje i odjavljivanje, digitalne ključeve, tehnološke inovacije poput pametnih soba i upravljanje glasom. Suvremeni gosti često su osviješteni o pitanjima održivosti i ekološke odgovornosti. Stoga preferiraju hotele koji imaju jasne inicijative za smanjenje ekološkog otiska, poput recikliranja, energetske učinkovitosti, korištenja obnovljivih izvora energije i smanjenja otpada (Xiang et al., 2022.).

Gosti sve više traže autentična iskustva koja istražuju lokalnu kulturu, kuhinju i atrakcije. Hotelima je stoga važno ponuditi aktivnosti poput vođenih obilazaka, radionica kuhanja, degustacija lokalnih specijaliteta i slično. Suvremeni gosti cijene fleksibilnost i praktičnost tijekom svog boravka (Floričić, 2022.). To može uključivati različite opcije doručka, raznolike restorane i ugostiteljske sadržaje, prilagodljive radne prostore, kao i usluge kao što su brza usluga pranja i peglanja ili 24-satna recepcija. Posebno nakon pandemije COVID-19, sigurnost i čistoća postali su prioritetni faktori za suvremene goste (Bilgihan et al., 2022.). Hotelima se stoga preporučuje implementiranje rigoroznih higijenskih protokola, uključujući česte dezinfekcije, distanciranje, kontaktne manje opcije i druge mjere koje osiguravaju osjećaj sigurnosti.

Danas, hotelijerstvo se suočava s novim izazovima i mogućnostima u eri digitalizacije, održivosti i globalizacije. Hotelijerstvo se transformira kako bi se prilagodilo promjenama u potražnji, tehnologiji i društvenim trendovima, te se nastavlja razvijati kako bi zadovoljilo potrebe suvremenog putnika. Povijesni pregled hotelijerstva pruža kontekst i razumijevanje za ovu dinamičnu i vitalnu industriju koja igra ključnu ulogu u turističkom sektoru i globalnoj ekonomiji.

## **2.2. Suvremene preferencije i zahtjevi gostiju**

Suvremene preferencije i zahtjevi gostiju u hotelijerstvu su u stalnoj evoluciji, vođeni promjenama u tehnologiji, kulturi putovanja, ekonomiji i društvu općenito. Gosti više nego ikad očekuju personalizirane usluge, visoku razinu udobnosti, sigurnost, održivost, tehnološke inovacije i autentično iskustvo. Gosti žele osjećaj personaliziranog iskustva, od tretmana na recepciji do prilagođenih sadržaja u sobi i restoranu. Tehnologija igra ključnu ulogu omogućujući hotelima da prikupljaju podatke

o preferencijama gostiju i prilagode usluge prema njima. Gosti očekuju udoban krevet, kvalitetnu posteljinu, dobro opremljenu kupaonicu i druge sadržaje koji će im osigurati ugodan boravak. Kvaliteta spavanja postaje sve važnija, pa hoteli često nude različite opcije poput izbora jastuka ili blackout zavjesa (Chien Chang et al., 2021.).

Tablica 2. Suvremene vs. tradicionalne preferencije gostiju u hotelima

<b>Aspekt</b>	<b>Suvremene preferencije</b>	<b>Tradicionalne preferencije</b>
Personalizacija usluga	Gostima je važno personalizirano iskustvo, od prilagođenih sadržaja u sobi do personalizirane ponude hrane i pića.	Tradicionalni gosti mogu preferirati standardizirane usluge koje nude konzistentnost i predvidljivost.
Visoka razina udobnosti	Očekuju visoku razinu udobnosti, kvalitetne krevete i posteljinu, dobru izolaciju od buke i ugodnu klimatizaciju.	Tradicionalni gosti često traže tradicionalnu estetiku i klasične elemente poput teških namještaja i dekorativnih elemenata.
Sigurnost	Zahtijevaju jasne protokole sigurnosti i higijene, uključujući redovito čišćenje i dezinfekciju, te sigurnosne mjere poput nadzora i osvjjetljenja.	Sigurnost je i dalje važna, ali tradicionalni gosti možda manje cijene vidljive moderne sigurnosne tehnologije u odnosu na tradicionalne sigurnosne prakse.
Održivost	Sve više cijene održive prakse u hotelima, poput recikliranja, korištenja	Možda manje vrednuju održive prakse i preferiraju klasične hotelske ponude

	obnovljive energije i lokalno uzgojene hrane.	bez naglaska na ekološkim inicijativama.
Tehnološke inovacije	Traže visoku razinu tehnoloških inovacija poput brze Wi-Fi veze, digitalne prijave/ odjave i pametnih soba.	Mogu biti oprezniji prema tehnološkim inovacijama i radije se oslanjaju na tradicionalne načine komunikacije i usluge.
Autentično iskustvo	Preferiraju autentična lokalna iskustva povezana s kulturom, gastronomijom i aktivnostima u okolini hotela.	Mogu cijeniti autentičnost, ali su skloniji tradicionalnim hotelskim iskustvima koja su poznata i provjerena.

Izvor: prilagodba autora prema (Nyheim i Conolly, 2011.)

Posebno nakon globalne pandemije, sigurnost i higijena postaju ključni faktori. Gosti traže hotele koji imaju jasne protokole čišćenja, dezinfekcije i druge mjere kako bi se osigurala njihova sigurnost tijekom boravka (Chien Chang et al., 2021.). Sve veći broj gostiju sve više cijeni održive prakse u hotelima, uključujući recikliranje, smanjenje otpada, korištenje obnovljive energije i lokalno uzgojenu hranu. Certifikati poput LEED-a i Green Key postaju sve važniji u privlačenju ekološki osviještenih gostiju (Green Key, 2024.). Gosti žele tehnološki napredna rješenja koja će im olakšati boravak, poput brze Wi-Fi veze, pametnih soba s upravljanjem preko mobilne aplikacije, digitalnog prijavljivanja/odjavljivanja, tehnologije prepoznavanja lica za sigurnosne svrhe i druge inovacije.

Umjesto standardiziranog iskustva, gosti traže autentične doživljaje koji su povezani s lokalnom kulturom, gastronomijom i aktivnostima. To može uključivati organizirane ture, kulturne događaje, tečajeve kulinarskih specijaliteta i slično. Suvremeni gosti traže holistički pristup koji kombinira udobnost, tehnologiju (Floričić, 2022.), održivost i autentičnost kako bi njihov boravak u hotelu bio što ugodniji i ispunjeniji. Stoga, hotelijeri se neprestano prilagođavaju novim trendovima i preferencijama gostiju kako bi osigurali konkurentnost i zadovoljstvo svojih posjetitelja.

### 2.3. Suvremeni trendovi u hotelijerstvu

Suvremeno hotelijerstvo se neprestano mijenja kako bi zadovoljilo promjenjive potrebe i preferencije gostiju te se prilagodilo brzim tehnološkim i društvenim promjenama. Digitalna tehnologija sve više utječe na način na koji hoteli posluju i komuniciraju s gostima. Pametne sobe, aplikacije za mobilno plaćanje i digitalna prijava/odjava samo su neki od primjera kako se tehnologija koristi za poboljšanje iskustva gostiju i operativne učinkovitosti (Vouk, 2022.). Suvremeni hoteli sve više pridaju važnost održivosti kako bi smanjili svoj ekološki otisak i privukli ekološki osviještene goste. Ovo uključuje primjenu obnovljivih izvora energije, recikliranje otpada, smanjenje potrošnje vode i upotrebu lokalno uzgojene hrane.

Gosti sve više očekuju personalizirana iskustva tijekom svog boravka u hotelu. Hotelijeri koriste podatke o gostima i tehnologiju kako bi pružili personalizirane ponude hrane i pića, usluge spa tretmana, aktivnosti i preporuke za aktivnosti u okolici (Floričić, 2022.). Sve veći broj gostiju traži wellness i zdravstvene usluge tijekom svog boravka u hotelu. Hotelijeri nude spa tretmane, fitness programe, zdravu hranu i piće, te aktivnosti poput joge i meditacije kako bi zadovoljili ove potrebe. Gosti sve više traže autentična iskustva tijekom svog putovanja, uključujući interakciju s lokalnom kulturom, gastronomijom i prirodom (Cerović, 2010.). Hotelijeri nude razne aktivnosti poput kulturnih tura, tečajeva kuhanja, vinskih degustacija i avanturističkih izleta kako bi gostima pružili bogato iskustvo odredišta.

Suvremeni gosti često traže fleksibilnost u svojim rezervacijama i boravku. Hotelijeri nude različite opcije poput fleksibilnih uvjeta otkazivanja, prilagodljivih paketa i boravka na sat, kako bi gostima omogućili prilagodbu svojih planova putovanja. Sve veći broj gostiju preferira hotele koji se aktivno angažiraju u društveno odgovornim praksama. Hotelijeri podržavaju lokalne zajednice, smanjuju svoj utjecaj na okoliš i pružaju podršku socijalnim inicijativama kako bi privukli goste koji cijene ove vrijednosti.

Ovi trendovi oblikuju suvremeno hotelijerstvo i potiču hotelijere da kontinuirano inoviraju i prilagođavaju svoje usluge kako bi zadovoljili rastuće zahtjeve i očekivanja gostiju.



## **2.4. Potreba za prilagodbom usluga i ponude hotelijera**

Potreba za prilagodbom usluga i ponude hotelijera ključna je u današnjem dinamičnom i konkurentnom okruženju turizma i gostoprimstva. Suvremeni putnici sve više očekuju personalizirana iskustva i visoku razinu usluge koja odgovara njihovim individualnim potrebama i preferencijama (Blažević, 2007.). Upravo stoga, hotelijeri su pod sve većim pritiskom da se prilagode ovim promjenama kako bi ostali konkurentni i osigurali zadovoljstvo svojih gostiju. Gosti su postali sve zahtjevniji i očekuju visoku razinu personalizacije u svojim iskustvima. To može uključivati različite preferencije u pogledu smještaja, hrane i pića, dodatnih usluga poput spa tretmana ili sportskih aktivnosti (Kasavana, 2016.), te prilagodbu iskustava prema posebnim zahtjevima kao što su dijetalne potrebe ili pristupačnost.

S porastom broja hotela i drugih smještajnih opcija, konkurencija na tržištu postaje sve veća. Hotelijeri se moraju istaknuti svojom ponudom i pružiti nešto posebno kako bi privukli i zadržali goste. Personalizacija usluga i ponude može biti ključni faktor diferencijacije na tržištu. Hotelijeri se suočavaju s raznolikim skupinama gostiju koje imaju različite preferencije, potrebe i proračune. Prilagođavanje usluga i ponude omogućuje im da privuku širi spektar gostiju, uključujući obitelji, poslovne putnike, avanturiste, luksuzne putnike i druge segmente tržišta.

Digitalne tehnologije su promijenile način na koji gosti rezerviraju smještaj, komuniciraju s hotelima i ocjenjuju svoje iskustvo. Hotelijeri se moraju prilagoditi ovim promjenama pružajući mogućnosti za online rezervaciju, komunikaciju putem društvenih mreža, personalizirane poruke i ponude te brzu i jednostavnu uslugu (Chien Chang et al., 2021.). Sve veći broj gostiju traži ekološki osviještene opcije smještaja i usluga. Hotelijeri se moraju prilagoditi ovim promjenama tako što će uvesti održive prakse u svoje operacije, uključujući upotrebu obnovljivih izvora energije, smanjenje otpada i poticanje lokalne ekonomije.

Uzimajući u obzir ove faktore, hotelijeri se sve više okreću prilagodbi svojih usluga i ponude kako bi odgovorili na promjenjive potrebe i očekivanja gostiju. To može uključivati personalizirane pakete i ponude, raznolike opcije hrane i pića, dodatne

aktivnosti i doživljaje te korištenje tehnologije za poboljšanje iskustva gostiju. Prilagodba usluga i ponude postala je ključni faktor uspjeha u suvremenom hotelijerstvu i nužan je korak za održavanje konkurentnosti i privlačenje novih gostiju.

### **3. IMPLEMENTACIJA TEHNOLOGIJE U HOTELIJERSTVU**

Uvođenje tehnologije u hotelijerstvo transformira način na koji gosti doživljavaju svoj boravak u hotelima, kao i operative procese unutar samih hotela. Implementacija tehnologije donosi brojne promjene koje utječu na efikasnost poslovanja, iskustvo gostiju i konkurentnost na tržištu. U trećem poglavlju istražit će se različiti aspekti implementacije tehnologije u hotelijerstvu, uključujući primjenu pametnih sustava, digitalizaciju usluga, integraciju mobilnih aplikacija te njihov utjecaj na operative procese i iskustvo gostiju.

#### **3.1. Začeci tehnoloških alata u hotelijerstvu**

Začeci tehnoloških alata u hotelijerstvu sežu duboko u povijest, ali su s vremenom doživjeli značajne transformacije i napredak. U ranim fazama razvoja hotelijerstva, tehnološki alati su bili ograničeni, ali su ipak imali ključnu ulogu u poboljšanju iskustva gostiju i optimizaciji operativnih procesa u hotelima. Jedan od prvih tehnoloških alata koji se koristio u hotelijerstvu bio je telefonski sustav. Telefonski aparati u hotelskim sobama omogućili su gostima da jednostavno komuniciraju s osobljem hotela i dobiju potrebne informacije ili usluge. Osim toga, telefonski sustav je bio ključan za unutarnju komunikaciju među zaposlenicima hotela, olakšavajući koordinaciju i upravljanje hotelskim operacijama.

Razvojem tehnologije, počeli su se implementirati i drugi alati poput centralnih rezervacijskih sustava. Ovi sustavi omogućili su hotelima da učinkovito upravljaju svojim inventarom soba, prikazuju raspoloživost i cijene te primaju i upravljaju rezervacijama putem interneta ili telefona. Centralni rezervacijski sustavi su znatno pojednostavnili proces rezerviranja za goste i povećali dostupnost informacija o hotelima (Lajović i Vulić, 2010.). Daljnji napredak tehnologije doveo je do pojave pametnih hotelskih sustava. Pametne sobe opremljene su različitim tehnološkim napredcima poput pametnih termostata, pametnih televizora, bežične internetske veze, pametnih svjetala i drugih pametnih uređaja koji omogućuju gostima da prilagode okolinu u svojoj sobi prema vlastitim preferencijama putem mobilnih aplikacija ili daljinskog upravljanja.

Tehnologija je sveobuhvatni skup alata i opreme koji su neophodni za proizvodnju i plasiranje proizvoda na nacionalnom tržištu. Ona predstavlja kombinaciju znanja i vještina koje omogućuju stvaranje i proizvodnju korisnih stvari i proizvoda (Lajović i Vulić, 2010). Riječ "tehnologija" potječe od grčke riječi "tehne", koja označava vještinu, i "logos", što označava znanost i umijeće. Tehnologija se odnosi na materijalne faktore proizvodnje čijim djelovanjem nastaju gotovi proizvodi čiji je kvalitet proporcionalan razini tehnološke opreme koju posjeduje određena zemlja.

Proces proizvodnje nekog proizvoda zahtijeva cijeli niz tehnoloških operacija i opreme kako bi se postigao konačni rezultat - kvalitetan proizvod. Taj proizvod je rezultat primjene tehnologije koja može poboljšati njegov položaj na tržištu ako je potražnja za njim velika, a tehnologija je razvijena na način da stvara proizvode prema preferencijama kupaca. Glavne komponente suvremene tehnologije u većini proizvodnih procesa uključuju informatiziranu tehnološku opremu, poput hardvera (materijalnih komponenti - opreme i uređaja), softvera (računalnih programa i tehnološke dokumentacije u obliku baze podataka), brainwarea (znanja ljudskih resursa sposobnih za primjenu te tehnologije) i orgwarea (organizacije i upravljanja tehnologijom) (Chien Chiang et al., 2021.).

Primjena tehnologije danas se odvija kroz tehnološke procese. Lajović i Vulić (2010) definiraju tehnološki proces kao skup fizikalnih i kemijskih postupaka putem kojih se iz definiranih sirovina dobiva gotovi proizvod. Cilj svakog takvog procesa je dobiti gotovi proizvod spreman za prodaju s minimalnom potrošnjom vremena i energije. Danas se u tehnološkim procesima primjenjuju mehanička, kemijska i specijalna tehnologija. Razvoj tehnologije dosegnuo je svoj vrhunac tijekom 20. stoljeća, kada je počela intenzivno napredovati. Danas je tehnologija neizostavni dio poslovnog života, a proizvodnja bez nje gotovo je nezamisliva.

Internet ima značajan utjecaj na međunarodni turizam, budući da predstavlja prvi dodir korisnika s tvrtkom putem posjeta web stranici. Ovo prvo iskustvo obuhvaća pregledavanje slika, čitanje recenzija bivših gostiju te stvaranje prvog dojma o destinaciji i smještaju. Za hotelske tvrtke od vitalne je važnosti efikasno koristiti online oglašavanje, društvene medije, blogove i platforme za online rezervacije kako bi pomogle svojim klijentima, posebno s obzirom na to da konkurencija čini iste korake (Chien Chiang et al., 2021.). Računalni sustavi omogućuju komunikaciju između većih hotelskih lanaca koji imaju više lokacija, što olakšava međusobno povezivanje i

koordinaciju. Ovi sustavi također pomažu u održavanju osoblja na istoj stranici te omogućuju lak pristup informacijama, čime se poboljšava ukupno iskustvo gostiju. Zahtjevi gostiju, informacije o održavanju objekta i rezervacije mogu se lako pronaći i upravljati kroz jedan centralni sustav, što pojednostavljuje hotelske operacije i olakšava komunikaciju unutar tvrtke.

Mobilni tableti i pametni telefoni su postali ključni alati u turizmu, zamjenjujući velike stolne računala koja su gotovo izumrla. Ova promjena je praktična jer mnogi putnici na putovanje nose mobilne uređaje sa sobom. Korištenje mobilnih uređaja omogućuje ugostiteljskim tvrtkama da brzo i efikasno informiraju svoje klijente o promjenama, kašnjenjima rezervacija te nude posebne ponude i promocije putem GPS praćenja i personaliziranih obavijesti (Nyheim i McFadden, 2018). Tehnološki alati poput interneta, računalnih sustava i mobilnih uređaja su ključni za poboljšanje usluga u hotelijerstvu, pružajući gostima bolje iskustvo, olakšavajući hotelske operacije te omogućujući tvrtkama da ostanu konkurentne u današnjem digitalnom svijetu.

Potreba ljudi za bržim, sigurnijim i učinkovitijim putovanjima potaknula je razvoj inovativnih tehnoloških rješenja. Tijekom proteklih desetljeća, utjecaj tehnologije na putovanja postao je iznimno značajan, posebno zbog primjene novih IT usluga koje su dovele do procvata online putovanja i sve veće digitalizacije turističke industrije. Jedno od važnih dostignuća u razvoju online putovanja datira iz 1960-ih godina kada je uveden prvi globalni distribucijski sustav (GDS) (Kasavana, 2016.). GDS-ovi su mrežne platforme koje povezuju dobavljače, poput zrakoplovnih prijevoznika, hotela i krstarenja, s pružateljima usluga poput putničkih agencija i online putničkih platformi. Ovi sustavi omogućuju pružateljima pristup inventaru dobavljača, kao što su dostupne sjedalice ili hotelske sobe, što klijentima olakšava rezervaciju više putnih usluga odjednom. Prema Statisti (2022), veličina tržišta globalnih distribucijskih sustava u cijelom svijetu procijenjena je na otprilike šest milijardi američkih dolara u 2021. godini. Tijekom te godine, Amadeus, jedan od najpoznatijih GDS-ova, ostvario je prihod od oko milijardu američkih dolara u segmentu distribucije zraka.

Korištenje tehnologije u međunarodnom turizmu ubrzalo je operacije i učinilo proces putovanja mnogo ugodnijim i učinkovitijim. Tehnologija ne samo da pomaže velikim hotelskim lancima, već može biti korisna i za druge manje tvrtke u turističkom sektoru (Vouk, 2022.). Integracija tehnoloških alata omogućuje tim tvrtkama da

poboljšaju operativnu učinkovitost, pruže personalizirane usluge gostima te se lakše prilagode dinamičnim promjenama na tržištu.

Tehnologija je omogućila razvoj digitalnih usluga poput mobilnog prijavljivanja i odjavljivanja gostiju, elektroničkih ključeva za pristup sobama, brze i jednostavne komunikacije putem aplikacija za korisnike te personaliziranih iskustava baziranih na podacima o gostima. Sve ove inovacije imaju za cilj poboljšati iskustvo gostiju, povećati učinkovitost operacija hotela i osigurati konkurentnost na tržištu. Kroz implementaciju tehnoloških alata, hoteli mogu pružiti moderno i ugodno iskustvo svojim gostima, istovremeno optimizirajući svoje poslovanje i ostvarujući bolje poslovne rezultate.

### **3.2. Utjecaj tehnoloških inovacija na promjene u hotelskom poslovanju**

Tehnološke inovacije imaju značajan utjecaj na promjene u hotelskom poslovanju, transformirajući način na koji hoteli pružaju usluge, komuniciraju s gostima i upravljaju svojim operacijama. Ove inovacije mijenjaju hotelsko iskustvo za goste i istovremeno optimiziraju interne procese, poboljšavaju učinkovitost i povećavaju konkurentnost. Online platforme za rezervaciju smještaja omogućuju gostima jednostavan pristup informacijama o hotelima, cijenama i dostupnosti te brzu i jednostavnu rezervaciju. Hotelski softver za upravljanje rezervacijama omogućuje hotelijerima učinkovito praćenje rezervacija, upravljanje inventarom i optimizaciju cijena kako bi maksimizirali popunjenost i prihode.

Mobilne aplikacije omogućuju gostima pristup različitim uslugama hotela putem svojih pametnih telefona, uključujući prijavu i odjavu, naručivanje hrane i pića, rezervaciju spa tretmana, pristup informacijama o lokalnim atrakcijama i događajima te komunikaciju s osobljem hotela. Hotelski softver za upravljanje gostima omogućuje hotelijerima praćenje preferencija i ponašanja gostiju te pružanje personaliziranih usluga i ponuda. Analiza podataka o gostima omogućuje hotelima bolje razumijevanje potreba svojih gostiju i prilagođavanje svoje ponude kako bi odgovarala njihovim individualnim preferencijama.

Robotsko upravljanje hotela, kao i automatizirani sustavi za upravljanje inventarom, praćenje zaliha i upravljanje energijom, omogućuju hotelima smanjenje troškova i

povećanje učinkovitosti operacija. Automatizacija također može poboljšati iskustvo gostiju pružajući brže i učinkovitije usluge. Tehnologije virtualne i proširene stvarnosti omogućuju hotelima stvaranje interaktivnih iskustava za goste, uključujući virtualne ture hotela, interaktivne informacije o lokalnim atrakcijama i događajima te proširene stvarnosti u sobama kako bi se gostima pružilo dodatno iskustvo. Blockchain tehnologija može poboljšati sigurnost i transparentnost transakcija u hotelskoj industriji, uključujući procese plaćanja, rezervacija i upravljanja podacima o gostima. To može poboljšati povjerenje gostiju u hotelske operacije i pružiti dodatnu sigurnost njihovim podacima.

Ovi su samo neki od primjera kako tehnološke inovacije utječu na promjene u hotelskom poslovanju. Kroz implementaciju ovih inovacija, hoteli mogu poboljšati iskustvo svojih gostiju, optimizirati svoje operacije i ostvariti konkurentsku prednost na tržištu. Uz to, tehnološke inovacije omogućuju hotelima da se prilagode promjenjivim potrebama i očekivanjima gostiju te da ostanu relevantni i konkurentni u brzo mijenjajućem okruženju turizma i gostoprimstva.

### **3.3. Suvremena tehnološka rješenja u transformaciji hotelijerstva**

Suvremena tehnološka rješenja imaju ključnu ulogu u transformaciji hotelijerstva, mijenjajući način na koji se hoteli promoviraju, rezerviraju, upravljaju gostima i pružaju usluge. Ova tehnološka rješenja omogućuju hotelima da poboljšaju operativnu učinkovitost, povećaju prihode, prilagode se promjenjivim potrebama gostiju i stvore bolje iskustvo za goste. Suvremena tehnološka rješenja koja transformiraju hotelijerstvo su sljedeća (Vouk, 2022.):

- Online rezervacijski sustavi: Online platforme za rezervaciju smještaja omogućuju gostima brzu i jednostavnu rezervaciju soba putem interneta ili mobilnih aplikacija. Ovi sustavi olakšavaju hotelskim gostima da pronađu najbolje ponude i prilagode svoje rezervacije prema svojim preferencijama.
- Pametne hotelske sobe: Hotelske sobe postaju sve pametnije zahvaljujući integraciji IoT (Internet of Things) tehnologije. Gosti mogu kontrolirati različite aspekte svoje sobe, poput rasvjete, temperature, televizije i zavjesa, putem mobilnih aplikacija ili glasovnih asistenata.

- Digitalni check-in/check-out: Digitalni sustavi prijave i odjave omogućuju gostima brz i jednostavan dolazak i odlazak iz hotela putem mobilnih aplikacija. To smanjuje čekanje na recepciji i poboljšava ukupno iskustvo gostiju.

Slika 1. Digitalni check in/check out u hotelima



Izvor: Image Holders (2024): Hotel Kiosks, dostupno na <https://www.imageholders.com/custom-kiosk-solutions/hospitality-kiosks/hotels/>, pristupljeno 31.03.2024.

- Personalizirane usluge: Hotelski softver za upravljanje gostima omogućuje hotelima praćenje preferencija i ponašanja gostiju te pružanje personaliziranih usluga i ponuda. Ovo može uključivati personalizirane dobrodošlice, preporuke za aktivnosti i restorane te posebne popuste i pogodnosti.
- Blockchain tehnologija: Blockchain tehnologija može poboljšati sigurnost i transparentnost transakcija u hotelijerstvu, uključujući procese plaćanja, rezervacija i upravljanja podacima o gostima. To može poboljšati povjerenje gostiju u hotelske operacije i pružiti dodatnu sigurnost njihovim podacima.



- Virtualna i proširena stvarnost: Tehnologije virtualne i proširene stvarnosti omogućuju hotelima stvaranje interaktivnih iskustava za goste, poput virtualnih tura hotela, interaktivnih informacija o lokalnim atrakcijama i proširenih stvarnosti u sobama kako bi se gostima pružilo dodatno iskustvo.

Ova su tehnološka rješenja samo neki od primjera kako tehnologija transformira hotelijerstvo, poboljšavajući iskustvo gostiju i optimizirajući hotelske operacije. Implementacija ovih inovacija može pomoći hotelima da ostanu konkurentni u dinamičnom okruženju turizma i gostoprimstva te da stvore dugoročne i održive poslovne modele.

## 4. STUDIJE SLUČAJA – PRIMJERI TEHNOLOGIJE U SUVREMENOM HOTELIJERSTVU

U svijetu modernog hotelijerstva, tehnološka inovacija igra ključnu ulogu u pružanju izvanrednog iskustva gostima, poboljšanju operativne učinkovitosti i optimizaciji poslovnih procesa. Kroz različite studije slučaja, istražit će se konkretni primjeri implementacije tehnologije u suvremenim hotelima i analizirat će se kako ove inovacije utječu na goste, osoblje i poslovanje hotela.

Za potrebe empirijskog istraživanja koristit će se desktop komparativno Internet istraživanje o primjeni predmetnih tehnologija u nekoliko hotela koji su primijenili CRM sustav, digitalne menije, pametne sobe i virtualne ture. Desktop komparativno istraživanje je metodologija istraživanja koja se provodi analizom dostupnih informacija, podataka ili literature s ciljem usporedbe i analize različitih aspekata ili fenomena. Ova vrsta istraživanja provodi se koristeći primarne i sekundarne izvore podataka koji su dostupni putem računala (desktop), kao što su istraživački članci, knjige, baze podataka, izvještaji, statistike i drugi relevantni dokumenti. Desktop komparativno istraživanje ne uključuje terenski rad ili prikupljanje novih podataka izravno od ispitanika ili sudionika, već se temelji na analizi već postojećih informacija.

Ova metodologija istraživanja često se koristi u akademskom istraživanju, posebno u disciplinama poput sociologije, ekonomije, političkih znanosti i sličnih područja gdje je pristup izvorima podataka putem računala široko dostupan. Desktop komparativno istraživanje omogućuje istraživačima da uspoređuju različite teorije, modele, prakse ili politike, identificiraju trendove, otkriju korelacije ili uzročno-posljedične veze te stvaraju nova saznanja ili preporuke. Osim toga, ovakvo istraživanje može biti korisno i kao preliminarna faza istraživanja prije provođenja daljnjih terenskih istraživanja ili eksperimentalnih studija.

Ove studije slučaja pružaju uvid u različite aspekte primjene tehnologije u hotelijerstvu, uključujući rezervacije, prijavu/odjavu, personalizirane usluge, upravljanje gostima, operativne procese, održavanje objekata, komunikaciju s gostima i marketinške aktivnosti. Četvrto poglavlje prikazat će kako su ovi hoteli uspješno integrirali različite tehnološke alate poput mobilnih aplikacija, pametnih soba, chatbotova, sustava za upravljanje odnosima s gostima (CRM) i analitike podataka kako bi poboljšali iskustvo gostiju i optimizirali svoje poslovanje.

## **4.1. Primjena CRM sustava u hotelijerstvu**

Uspjeh i konkurentnost hotela sve više ovise o njihovoj sposobnosti pružanja personaliziranih i kvalitetnih usluga gostima. U tom kontekstu, primjena CRM (Customer Relationship Management) sustava postaje ključni faktor u stvaranju dugoročnih i održivih odnosa s gostima. CRM sustav omogućuje hotelima sustavno praćenje, analizu i upravljanje interakcijama s gostima kroz sve faze njihovog boravka, počevši od rezervacije pa sve do nakon njihovog odlaska. Ovo poglavlje istražuje važnost i primjenu CRM sustava u kontekstu hotelijerstva, s naglaskom na njegovu ulogu u pružanju personaliziranog iskustva gostima, povećanju lojalnosti, unaprjeđenju usluga i optimizaciji poslovnih procesa. Kroz analizu primjera iz prakse, poput hotela Belvedere i Hilton Costabella, istražiti će se kako se CRM sustavi integriraju u operativne procese hotela, kako automatiziraju komunikaciju s gostima, prate povratne informacije te omogućuju personalizaciju ponuda i analizu podataka.

### **4.1.1. Primjena CRM sustava u hotelu Belvedere u Medulinu**

Hotel Belvedere smješten je u Medulinu te predstavlja suvremeni i moderan hotel, namijenjen isključivo gostima starijima od 16 godina koji žele provesti rekreativan i aktivan odmor. Smješten na obali medulinske rivijere, hotel se ponosi svojom klasifikacijom od 4 zvjezdice, pružajući smještaj sukladno visokoj kvaliteti (ArenaHotels, 2024.). Hotel je koncipiran s ciljem zadovoljenja svih potreba gostiju, pružajući im luksuzno ozračje, vrhunsku gastronomsku ponudu temeljenu na tradicionalnim istarskim jelima te prvoklasne usluge unutar hotela. Svojim cjenovno pristupačnim, ali kvalitetnim uslugama, hotel teži pružiti gostima iskustvo koje će ih duboko zadovoljiti. Posjetitelji ovog hotela često ga opisuju kao luksuznu oazu mira okruženu predivnim mediteranskim zelenilom. Gostima se omogućuje opuštanje na plaži, kupanje u čistom moru te uživanje na obližnjim plažama koje su lako dostupne (ArenaHotels, 2024.).

Prilikom prikupljanja podataka o korisnicima hotelske usluge u Hotelu Belvedere, uprava hotela primjenjuje procesni pristup koji se temelji na direktnoj komunikaciji s turistima prilikom njihovog dolaska. Ovaj proces osigurava prikupljanje temeljnih

osobnih podataka o gostima, što je prvenstveno dužnost hotela sukladno zakonskoj regulativi. Registracija turista na recepciji hotela prilikom dolaska omogućuje prikupljanje ovih podataka, pri čemu gosti pružaju svoje osobne podatke iz osobnih dokumenata poput osobne iskaznice ili putovnice radi identifikacije (Buttle, 2004.). Zaposlenici recepcije bilježe ove podatke u računalni sustav hotela, kao i u prijemu knjigu gostiju.

Ovi prikupljeni podaci su ključni za stvaranje cjelovitog poslovnog odnosa s korisnicima, kao i za kreiranje baze znanja i kataloga proizvoda koji omogućuju zaposlenicima pružanje kvalitetne usluge te olakšavaju rad u kontaktu s korisnicima. Kreiranjem baze podataka o klijentima u računalnom sustavu hotela, odnosno elektronskom CRM sustavu, postiže se sistematično organiziranje znanja koje je potrebno kako bi se u svakom trenutku moglo odgovoriti na zahtjeve korisnika te rješavati eventualne reklamacije (Buttle, 2004.).

Prikupljeni podaci se zatim unose u sustav hotela Belvedere, a potom se integriraju u matični CRM sustav grupacije Arena Hospitality Group. Na taj način dobiva se cjelokupan prikaz podataka o korisnicima, stvarajući se profil korisnika koji koriste usluge hotela Belvedere i cijele Arena Hospitality grupe. Ova integracija omogućuje bolje upravljanje podacima o korisnicima te pruža mogućnost personaliziranog pristupa i poboljšanja usluge temeljem dobivenih informacija o gostima.

#### **4.1.2. Primjena CRM sustava u hotelu Hilton Costabella**

U hotelu Hilton Costabella, kao istaknutoj destinaciji za luksuzni boravak, primjena CRM sustava je ključna komponenta u pružanju personaliziranih usluga i zadovoljstva gostiju. Ovaj renomirani hotel, smješten na predivnoj lokaciji koja privlači goste iz cijelog svijeta, kontinuirano teži poboljšanju iskustva svojih gostiju kroz efikasno upravljanje odnosima s klijentima (Visit Rijeka, 2024.). Uvođenje CRM sustava omogućilo je Hotelu Hilton Costabella sustavno praćenje i upravljanje interakcijama s gostima tijekom njihovog boravka, počevši od rezervacije pa sve do nakon njihovog odlaska. Kroz integrirani sustav, hotel bilježi podatke o preferencijama, navikama i

povratnim informacijama gostiju kako bi stvorio personalizirano iskustvo koje odgovara njihovim individualnim potrebama i željama.

Jedan od ključnih aspekata primjene CRM sustava u Hotelu Hilton Costabella je automatizacija procesa komunikacije s gostima putem različitih kanala, uključujući e-poštu, mobilne aplikacije i društvene mreže. Ovim kanalima hotel može slati personalizirane poruke, posebne ponude i informacije o događanjima kako bi goste informirao i angažirao tijekom njihovog boravka (Buttle, 2004.).

Osim toga, CRM sustav omogućuje hotelu praćenje povratnih informacija i ocjena gostiju kako bi brzo reagirao na njihove potrebe i eventualne pritužbe. Analizom ovih podataka hotel može identificirati obrasce ponašanja gostiju, prepoznati trendove i identificirati područja za poboljšanje usluga. U kontekstu Hiltona Costabelle, primjena CRM sustava također doprinosi unaprjeđenju procesa prodaje i marketinga. Hotel može koristiti podatke o gostima kako bi ciljano promovirao svoje usluge, kreirao personalizirane marketinške kampanje i ponude te identificirao potencijalne nove goste (Buttle, 2004.). Nadalje, CRM sustav pruža hotelu dublji uvid u profil gostiju, omogućujući bolje upravljanje inventarom, prilagodbu cijena i planiranje aktivnosti unaprijed kako bi se optimizirala popunjenost i prihodi.

Primjena CRM sustava u Hotelu Hilton Costabella predstavlja ključnu strategiju koja omogućuje hotelu da ostvari dugoročne odnose s gostima, poveća zadovoljstvo i lojalnost gostiju te ostvari konkurentsku prednost na tržištu luksuznog turizma. Integrirajući tehnologiju s osobnim pristupom, hotel stvara nezaboravna iskustva za svoje goste i ostvaruje visoke standarde usluge koje Hilton brend predstavlja.

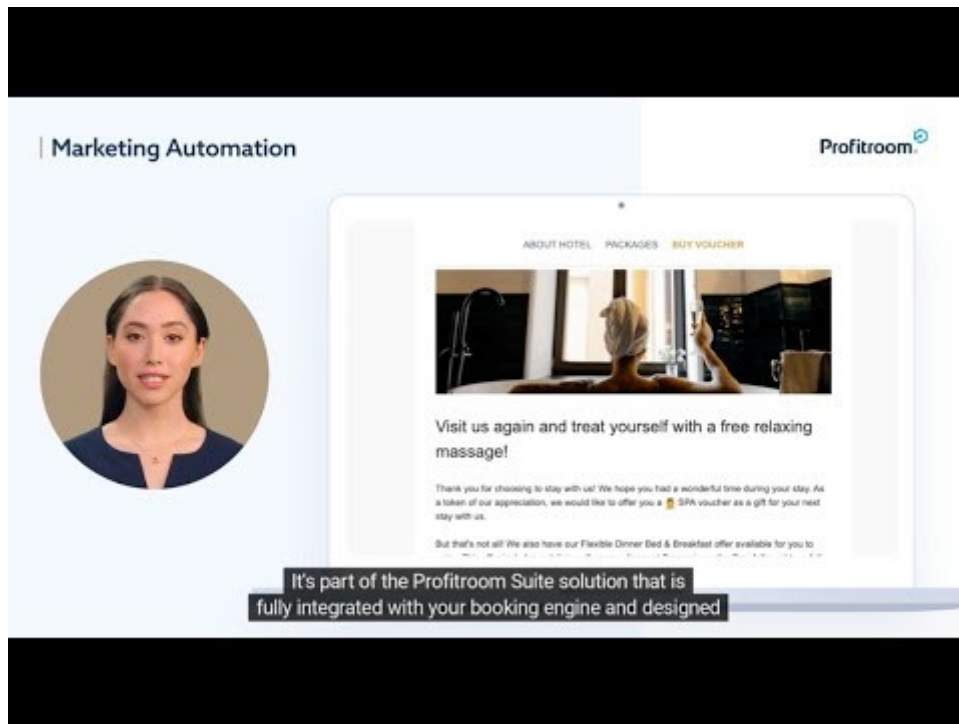
#### **4.1.3. Primjena CRM sustava ProfitRoom u hotelijerstvu**

CRM softver u hotelskoj industriji koristi se za upravljanje masovnom komunikacijom s gostima. Izvršni CRM sustav postaje neophodan za hotele jer predstavlja ključni izvor istinitih podataka o gostima, uključujući nedavnost posjeta, učestalost boravaka, vrijednost potrošnje i preferencije gostiju. Hotelski CRM sustavi omogućuju hotelima da personaliziraju i automatiziraju komunikaciju na razini koja je ključna za poticanje izravnih rezervacija i povećanje dodatnih prihoda (Ngacha, 2020.).

Najbolji hotelski CRM-ovi centraliziraju sve relevantne informacije o gostima, uključujući profile gostiju, podatke o boravku i povratne informacije, što značajno olakšava upravljanje i korištenje tih podataka za buduće marketinške kampanje i programe vjernosti. Razlika između prosječnog CRM-a i izvrsnog hotelskog CRM-a može značiti razliku u tisućama dolara prihoda, stoga je ključno odabrati pravog dobavljača s najboljim rješenjem koje odgovara specifičnim potrebama i zahtjevima hotela (Ngacha, 2020.). Investiranje u kvalitetan hotelski CRM može donijeti značajne koristi u smislu povećanja prihoda, poboljšanja iskustva gostiju i jačanja konkurentske pozicije na tržištu.

Profitroom Marketing Automation je integrirani sustav za automatizaciju marketinga koji je posebno prilagođen potrebama hotelske industrije. Ovaj sofisticirani alat omogućuje hotelima da učinkovito upravljaju svojim marketinškim aktivnostima, povećavaju prodaju i poboljšavaju angažman gostiju putem personalizirane komunikacije (Hotel Tech Report, 2024.). Jedna od ključnih značajki Profitroom Marketing Automation-a je mogućnost stvaranja ciljanih marketinških kampanja temeljenih na podacima o gostima. Sustav omogućuje hotelima da prate ponašanje svojih gostiju, poput pretraživanja web stranice, otvaranja e-pošte, rezervacija i interakcije na društvenim mrežama. Na temelju tih podataka, hoteli mogu segmentirati svoju bazu gostiju i slati im personalizirane poruke koje odražavaju njihove individualne interese i potrebe.

Slika 2. CRM sustav Profitroom Marketing Automation



Izvor: Hotel Tech Report (2024): Profitroom Marketing Automation, dostupno na <https://hoteltechreport.com/marketing/hotel-crm/profitroom>, pristupljeno 31.03.2024.

Profitroom Marketing Automation također omogućuje automatizaciju određenih marketinških procesa, kao što su slanje potvrda rezervacije, dobivanje povratnih informacija od gostiju i ponovna aktivacija starih gostiju (Hotel Tech Report, 2024.). Ovaj sustav štedi vrijeme i resurse hotela, oslobađajući osoblje od rutinskih zadataka kako bi se moglo usredotočiti na pružanje vrhunskog iskustva gostima. Još jedna prednost Profitroom Marketing Automation-a je njegova sposobnost integracije s drugim hotelskim sustavima, poput sustava za upravljanje rezervacijama (PMS) i sustava za upravljanje odnosima s gostima (CRM). Ovo omogućuje hotelima da imaju sve svoje podatke na jednom mjestu i lako ih pristupaju i koriste za marketinške svrhe.

Profitroom Marketing Automation pruža hotelskim tvrtkama detaljne analize i izvještaje o uspješnosti njihovih marketinških kampanja (Hotel Tech Report, 2024.). Ovi podaci pomažu hotelima da bolje razumiju svoje goste, identificiraju trendove i prilagode svoju marketinšku strategiju kako bi postigli maksimalan učinak. Profitroom Marketing Automation je moćan alat koji omogućuje hotelima da poboljšaju svoje

marketinške napore, povećaju prodaju i stvore dublje i dugotrajnije odnose sa svojim gostima. Integracija ove tehnologije može donijeti značajne koristi hotelima u današnjem digitalnom dobu.

Tablica 3. Komparativno desktop istraživanje primjene CRM sustava u hotelima

<b>Aspekt</b>	<b>Hotel Belvedere</b>	<b>Hotel Costabella</b>	<b>Hilton ProfitRoom Sustav</b>
Lokacija	Medulin	Rijeka	Nije specificirano
Kategorizacija hotela	4 zvjezdice	5 zvjezdica	Nije specificirano
Ciljna skupina gostiju	Gosti stariji od 16 godina	Luksuzni gosti	Nije specificirano
Primjena CRM sustava	Da	Da	Nije specificirano
Integracija s matičnom grupom	Da	Nije specificirano	Nije specificirano
Automatizacija komunikacije	Da	Da	Nije specificirano
Praćenje povratnih informacija	Da	Da	Nije specificirano
Personalizacija ponuda	Da	Da	Nije specificirano
Analiza podataka	Da	Da	Nije specificirano

Izvor: izrada autora

#### **4.2. Futurističke značajke pametnih soba**

U kontekstu brzog razvoja tehnologije i rastuće digitalizacije u hotelijerstvu, pametne sobe predstavljaju inovativan koncept koji transformira način na koji gosti doživljavaju boravak u hotelima. Ovo poglavlje istražuje napredne tehnološke značajke koje su integrirane u pametne sobe, unaprjeđujući iskustvo gostiju i pružajući im visoki stupanj komfora, sigurnosti i personalizacije.



Pametne sobe kombiniraju različite tehnologije poput pametnih uređaja, senzora, umjetne inteligencije i Internet of Things (IoT) tehnologije kako bi stvorile interaktivno i intuitivno okruženje prilagođeno potrebama svakog gosta. Kroz analizu različitih primjera pametnih soba u hotelima širom svijeta, istražiti će se napredne značajke poput glasovne kontrole, personaliziranih ambijentalnih postavki, pametnog upravljanja rasvjetom i klimatizacijom, pametnih zatvarača i nadzornih kamera te virtualnih asistenata.

#### **4.2.1. Pametne sobe u hotelu W Singapore – Sentosa Cove**

Pametni hoteli pripadaju novoj hotelskoj kategoriji koja će zasigurno rasti u nadolazećim godinama i stvoriti novi obrazac specifikacije i pružanja hotelskih usluga. Njihovi inovativni sadržaji, pojednostavljenje raznih procedura s kojima se gosti suočavaju tijekom boravka, kao i futurističke tehnologije koje koriste, samo su neki od njihovih ključnih elemenata.

Hotel W Singapore - Sentosa Cove predstavlja luksuzno odredište koje se ističe svojim modernim dizajnom i inovativnim konceptima. Budući da je poznat po svojoj inovativnosti, očekuju se i futurističke značajke pametnih soba. Pametni sustavi za upravljanje sobom omogućuju gostima kontrolu svih aspekata svojih soba putem mobilnih aplikacija ili glasovnih naredbi (Vouk, 2022.). To uključuje upravljanje rasvjetom, klimatizacijom, zavjesama, televizorom i glazbom. Sustavi umjetne inteligencije analiziraju podatke o gostima kako bi personalizirali njihovo iskustvo boravka. To može uključivati preporuke za aktivnosti, restorane i atrakcije temeljene na interesima i preferencijama gosta.

Futurističke pametne sobe mogu imati interaktivne zidne zaslone koji omogućuju gostima pristup informacijama o hotelu, lokalnim atrakcijama, vremenskoj prognozi i drugim korisnim sadržajima. Gosti također mogu koristiti ove zaslone za naručivanje usluga u sobi ili za komunikaciju s osobljem hotela.

U hotelu W Singapore - Sentosa Cove, luksuznom smještaju s pet zvjezdica na otoku Sentosa u Singapuru, gost će doživjeti visoke standarde i impresivne,

personalizirane futurističke usluge (Marriot, 2024.). Hotel nudi širok spektar pogodnosti koje osiguravaju jedinstveno iskustvo za svakog gosta. Gosti mogu uživati u nizu ekskluzivnih sadržaja, uključujući mogućnost upravljanja glavnim funkcijama rasvjete i glazbe, podvodne zvučnike, Smart TV s Bose ozvučenjem te minimalistički dizajnirane javne prostore. Osim toga, hotel nudi impresivne LED panel rasvjetne instalacije koje stvaraju futurističku atmosferu. Za dodatnu dozu luksuza, gosti mogu odabrati apartmane s privatnim DJ kabinama koje pružaju spektakularan pogled na bazen ili ocean (Sbounias, 2024.).

Slika 3. Pametni zidni zaslon i rasvjeta u hotelu



Izvor: Sbounias, J. (2024): 5 smart hotels around the world that highlight this new global trend, dostupno na <https://www.hotelieracademy.org/5-smart-hotels-that-confirm-the-potentials-of-this-new-hotel-trend/>, pristupljeno 31.03.2024.

Svaki kutak hotela W Singapore - Sentosa Cove pažljivo je osmišljen kako bi pružio vrhunsko iskustvo, od ulaza za goste do svake pojedinačne sobe. Ovaj hotel ističe se svojom inovativnom ponudom i futurističkim dizajnom, pružajući gostima nezaboravno iskustvo koje nadmašuje njihova očekivanja (Marriot, 2024.). Korištenje tehnologije proširene stvarnosti omogućuje gostima da dožive jedinstvena iskustva u svojim

sobama. Na primjer, gosti mogu koristiti pametne naočale ili mobilne uređaje kako bi istražili virtualne svjetove ili interaktivne sadržaje povezane s lokalnim atrakcijama.

Automatizirani sustavi unutar soba omogućuju gostima da koriste napredne funkcije kao što su automatsko podešavanje temperature i osvjetljenja prema njihovim preferencijama ili prisutnosti u sobi. Ovi sustavi također mogu upravljati energetskom učinkovitošću i smanjiti troškove. Uz sve napredne značajke, važno je osigurati visoke standarde sigurnosti i privatnosti. Pametne sobe u hotelu W Singapore - Sentosa Cove mogu koristiti napredne sustave enkripcije i autentikacije kako bi zaštitile osobne podatke gostiju i osigurale sigurnost njihovog boravka (Marriot, 2024.).

Ove futurističke značajke pametnih soba u hotelu W Singapore - Sentosa Cove mogu stvoriti jedinstveno iskustvo boravka za goste, ističući se kao inovativna destinacija koja pruža visoku razinu usluge i udobnosti.

#### **4.2.2. Pametne sobe u hotelu "The Wynn" u Las Vegasu**

Jedan od najpoznatijih svjetskih hotela koji se ističe po svojim futurističkim značajkama pametnih soba je "The Wynn" u Las Vegasu, Sjedinjenim Američkim Državama. Ovaj luksuzni kompleks, koji je dio Wynn Resorts, poznat je po svojoj ekskluzivnosti, vrhunskim uslugama i inovativnim tehnološkim rješenjima koja unapređuju iskustvo gostiju. Pametne sobe u hotelu "The Wynn" opremljene su najnovijim tehnološkim inovacijama koje omogućuju gostima da kontroliraju gotovo svaki aspekt svog boravka putem pametnih uređaja (Wynn Las Vegas, 2024.). Na primjer, gosti mogu koristiti tablet uređaje dostupne u sobama kako bi upravljali rasvjetom, klimatizacijom, televizorima i zavjesama s jednostavnim dodirima prsta ili glasovnim naredbama.

Sobe su opremljene senzorima koji automatski prilagođavaju temperaturu, osvjetljenje i glazbu prema preferencijama gostiju, stvarajući personalizirano okruženje prilagođeno njihovim željama. Gosti također mogu koristiti pametne uređaje za naručivanje usluga poput room service-a, rezervacije restorana ili kupovine karata za zabavne aktivnosti u kompleksu. Jedna od najimpresivnijih značajki pametnih soba u hotelu "The Wynn" je integracija umjetne inteligencije putem virtualnog asistenta

nazvanog "Alexa" (Wynn Las Vegas, 2024.). Gosti mogu koristiti "Alexa" za postavljanje buđenja, dobivanje informacija o vremenskim uvjetima, pronalaženje restorana ili atrakcija u Las Vegasu te za kontrolu svih pametnih uređaja u sobi samo glasovnim naredbama (Wynn Las Vegas, 2024.).

Sve ove značajke pametnih soba u hotelu "The Wynn" stvaraju jedinstveno iskustvo koje kombinira luksuz, udobnost i tehnološku inovaciju. Ovaj hotel predstavlja primjer kako napredne tehnologije mogu transformirati gostinsko iskustvo i postaviti nove standarde u hotelijerstvu širom svijeta.

#### **4.2.3. Usporedba značajki pametnih soba u odabranim hotelima**

Hotel Wynn u Las Vegasu poznat je po svojoj ekskluzivnosti i inovativnim tehnološkim rješenjima koja unapređuju iskustvo gostiju. Pametne sobe u hotelu Wynn opremljene su najnovijim tehnološkim inovacijama koje omogućuju gostima da kontroliraju gotovo svaki aspekt svog boravka putem pametnih uređaja. Na primjer, gosti mogu koristiti tablet uređaje dostupne u sobama kako bi upravljali rasvjetom, klimatizacijom, televizorima i zavjesama s jednostavnim dodirima prsta ili glasovnim naredbama. Osim toga, sobe su opremljene senzorima koji automatski prilagođavaju temperaturu, osvjetljenje i glazbu prema preferencijama gostiju, stvarajući personalizirano okruženje prilagođeno njihovim željama. Integracija umjetne inteligencije putem virtualnog asistenta nazvanog "Alexa" također je jedna od impresivnih značajki pametnih soba u hotelu Wynn, omogućujući gostima da kontroliraju pametne uređaje u sobi samo glasovnim naredbama.

S druge strane, hotel W Singapore - Sentosa Cove predstavlja luksuzni resort smješten na predivnoj lokaciji Sentosa Cove u Singapuru. Pametne sobe u ovom hotelu također nude visoki stupanj tehnološke sofisticiranosti i udobnosti gostima. Gosti hotela W Singapore - Sentosa Cove mogu uživati u mogućnostima poput upravljanja rasvjetom, klimatizacijom i televizorima putem pametnih uređaja koji su integrirani u sobe. Također, hotel nudi digitalne konzole koje omogućuju gostima da prilagode postavke sobe i pristupe različitim uslugama hotela. Dodatno, pametne sobe u hotelu W Singapore - Sentosa Cove imaju inovativne značajke poput pametnih

ogledala u kupaonicama koje omogućuju gostima pristup informacijama poput vremenske prognoze, vijesti i lokalnih događanja.

Tablica 4. Komparativno desktop istraživanje primjene pametnih soba u hotelima

<b>Značajka</b>	<b>W Singapore, Sentosa Cove</b>	<b>The Wynn, Las Vegas</b>
Pametni termostati	Da	Da
Automatizirano osvjetljenje	Da	Da
Pametni TV	Da	Da
Automatizirane zavjese	Da	Da
Integracija s mobilnom aplikacijom	Da	Da
Upravljanje putem glasovnih naredbi	Da	Da
Sigurnosni sustav	Da	Da
Praćenje potrošnje energije	Da	Da
Personalizirane postavke	Da	Da
Interaktivno ogledalo	Ne	Da
Detekcija pokreta	Da	Da

Izvor: izrada autora

Iako oba hotela, Wynn u Las Vegasu i W Singapore - Sentosa Cove, pružaju visoki standard luksuza i tehnološke sofisticiranosti u svojim pametnim sobama, njihove značajke ipak imaju neke razlike. Dok se Wynn u Las Vegasu ističe integracijom virtualnog asistenta "Alexa" i senzorima za automatsko prilagođavanje okoline, hotel W Singapore - Sentosa Cove ističe se inovativnim pametnim ogledalima i digitalnim konzolama. S obzirom na različite preferencije i potrebe gostiju, obje destinacije pružaju jedinstvena iskustva koja kombiniraju luksuz, udobnost i tehnološku inovaciju.

### **4.3. Digitalni meni i beskontaktno plaćanje u hotelima**

Jedna od ključnih inovacija koja transformira način na koji gosti doživljavaju usluge u hotelima jest uvođenje digitalnih menija i beskontaktnog plaćanja. Digitalni meniji omogućuju gostima jednostavan pristup jelovnicima, informacijama o hrani i piću te mogućnost online narudžbi iz udobnosti vlastite sobe ili drugih prostora hotela. Ovi digitalni alati pružaju detaljne opise jela, fotografije i mogućnosti prilagodbe prema individualnim preferencijama gostiju, što olakšava odabir hrane i pića i poboljšava njihovo iskustvo. S druge strane, beskontaktno plaćanje postaje sve popularnije u hotelijerstvu kao siguran, brz i praktičan način transakcija. Gosti mogu jednostavno koristiti svoje pametne telefone, kartice ili druge digitalne uređaje za plaćanje usluga u hotelu, eliminirajući potrebu za fizičkim novcem ili karticama. Ova tehnologija također doprinosi smanjenju kontakta i poboljšava higijenske standarde, što je posebno važno u kontekstu pandemije COVID-19.

#### **4.3.1. Digitalni meni, beskontaktno plaćanje i virtualne ture u hotelu Urban Elegance u Thessaloniki**

Urban Elegance u Thessalonikiju predstavlja moderno i elegantno odredište koje se ističe svojom inovativnošću i visokom razinom usluge. Digitalni meni i beskontaktno plaćanje su samo neke od značajki koje ovaj hotel može implementirati kako bi unaprijedio iskustvo gostiju. Umjesto tradicionalnih papirnatih jelovnika, Urban Elegance je implementirao digitalni jelovnik koji gostima omogućuje pristup jelima i pićima putem njihovih pametnih telefona ili tableta (Booking.com, 2024.). Gosti mogu pregledavati jelovnik, vidjeti slike jela, čitati opise i preporuke te odmah naručiti hranu i piće putem aplikacije.

Korištenjem digitalnog menija, hotel je personalizirao ponudu prema preferencijama gostiju. Na primjer, sustav može preporučiti jela i pića temeljem prethodnih narudžbi ili preferencija gostiju, pružajući im jedinstveno i prilagođeno iskustvo (LLM Reporters, 2024.). Urban Elegance je implementirao sustav beskontaktnog plaćanja koji omogućuje gostima da plate svoj račun jednostavnim prislanjanjem svoje kartice ili pametnog telefona na terminal za plaćanje. Ovo ubrzava

proces plaćanja i smanjuje potrebu za fizičkim kontaktom, što je posebno važno u kontekstu sigurnosti i higijene.

Slika 4. Digitalna narudžba u hotelu Urban Elegance u Thessalonikiju



Izvor: LLM Reporters (2024): Welcome To The New Era Of Contactless Hotels, dostupno na [https://www.luxurylifestylemag.co.uk/travel/welcome-to-the-new-era-of-contactless-hotels/#google\\_vignette](https://www.luxurylifestylemag.co.uk/travel/welcome-to-the-new-era-of-contactless-hotels/#google_vignette), pristupljeno 31.03.2024.

Digitalni meni i beskontaktno plaćanje omogućuju hotelu Urban Elegance da bude prilagodljiv i fleksibilan prema potrebama gostiju. Gosti mogu naručiti hranu i piće iz udobnosti svojih soba ili iz zajedničkih prostora hotela, a mogućnost beskontaktnog plaćanja pruža im dodatnu sigurnost i praktičnost (LLM Reporters, 2024.). Korištenjem digitalnog menija, hotel može lako promovirati posebne ponude, popuste i promocije gostima. Na primjer, hotel može nuditi popuste na određena jela ili pića tijekom određenih vremenskih razdoblja ili događaja, potičući goste da isprobaju nove stvari i uživaju u posebnim pogodnostima.

Prednosti beskontaktnih hotela su brojne, što ih čini privlačnom opcijom za luksuzne putnike koji traže privatnost i udobnost. Jedna od glavnih prednosti je povećana razina sigurnosti i higijene koja dolazi uz minimalan fizički kontakt. Ograničavanjem interakcije licem u lice, gosti mogu uživati u bezbrižnom boravku znajući da su njihovo zdravlje i dobrobit na prvom mjestu. Još jedna prednost je besprijekorno i učinkovito iskustvo koje nude beskontaktni hoteli. Uz tehnologiju koja igra ključnu ulogu, gosti se mogu prijaviti i odjaviti pomoću mobilnih aplikacija ili samoposlužnih kioska, eliminirajući duge redove na recepciji. Ovo ne samo da štedi vrijeme, već putnicima daje i više slobode u upravljanju svojim rasporedom.

Beskontaktni hoteli pružaju personalizirane usluge prilagođene individualnim željama. Putem digitalnih platformi gosti mogu jednostavno zatražiti poslugu u sobu, čišćenje ili pomoć vratara bez telefoniranja ili posjeta recepciji (LLM Reporters, 2024.). Ova razina pogodnosti omogućuje putnicima iskustvo bez muke uz očuvanje njihove privatnosti. Opcije beskontaktnog plaćanja povećavaju sigurnost smanjujući rizik od prijevare ili krađe kreditne kartice. Gosti mogu sigurno platiti svoj smještaj i pogodnosti koristeći šifrirane sustave putem mobilnih novčanika ili online platformi.

Implementacija digitalnog menija i beskontaktnog plaćanja u Urban Elegance u Thessalonikiju može poboljšati ukupno iskustvo gostiju, pružajući im praktične, sigurne i moderno dizajnirane usluge koje odgovaraju njihovim potrebama i preferencijama. Ove značajke također mogu doprinijeti reputaciji hotela kao inovativnog i modernog odredišta koje pruža visoku razinu usluge.

U hotelu Urban Elegance u Thessalonikiju, gosti mogu doživjeti jedinstvenu kombinaciju luksuza, suvremenog dizajna i urbanog šarma. Da bi potencijalni gosti dobili uvid u ovaj elegantni hotel prije nego što odluče rezervirati svoj boravak, hotel nudi virtualne ture koje omogućuju digitalno istraživanje prostora i sadržaja. Virtualna tura kroz hotel Urban Elegance pruža detaljan prikaz svih prostorija hotela, uključujući elegantno uređene sobe i apartmane, luksuzne kupaonice, prostrane i moderno dizajnirane zajedničke prostore te prekrasne terase s pogledom na grad . (LLM Reporters, 2024.) Gosti mogu istražiti svaki kutak hotela, osjećajući se kao da zaista hodaju kroz njegove hodnike i prostorije.

Jedan od posebnih naglasaka virtualne ture je istraživanje restorana i barova hotela Urban Elegance, gdje se može doživjeti gastronomska raznolikost i kvaliteta ponude hrane i pića. Gosti mogu vizualno istražiti jelovnik, interijer restorana i ambijent, stvarajući realističan dojam atmosfere i iskustva koji ih čeka (LLM Reporters, 2024.).



Osim toga, virtualna tura pruža informacije o dodatnim sadržajima i uslugama koje hotel nudi, poput fitness centra, spa centra, konferencijskih prostorija i drugih pogodnosti. Gosti mogu dobiti uvid u sve što hotel Urban Elegance ima za ponuditi i planirati svoj boravak prema svojim preferencijama i potrebama

Kroz virtualne ture, hotel Urban Elegance stvara interaktivno i angažirajuće iskustvo za potencijalne goste, pružajući im sveobuhvatan pregled svojih prostora i usluga (LLM Reporters, 2024.). Ova inovativna tehnologija omogućuje gostima da se osjećaju povezanim s hotelom čak i prije nego što kroče u njegove prostore, stvarajući tako početnu vezu i povjerenje koje će ih potaknuti na rezervaciju i posjet ovom elegantnom odredištu u srcu Thessalonikija.

#### **4.3.2. Beskontaktno plaćanje i virtualne ture u hotelu Marriott Marquis Hotel**

Jedan od poznatih svjetskih hotela koji primjenjuje beskontaktno plaćanje je "Marriott Marquis Hotel" u New Yorku, Sjedinjene Američke Države. Ovaj luksuzni hotel, smješten u srcu Manhattan-a, poznat je po svojoj modernoj arhitekturi, visokim standardima usluge i inovativnim pristupima gostinskom iskustvu (Marriot, 2024.). Marriott Marquis Hotel implementirao je tehnologiju beskontaktnog plaćanja kako bi omogućio gostima brzo i jednostavno plaćanje za usluge koje koriste tijekom svog boravka. Gosti hotela mogu koristiti svoje pametne telefone, mobilne aplikacije ili digitalne kartice za izvršavanje transakcija na različitim točkama unutar hotela, uključujući restorane, barove, spa centar i trgovine.

Ova tehnologija omogućuje gostima da izbjegnu dugotrajno čekanje u redovima za plaćanje, kao i potrebu za nošenjem gotovine ili fizičkih kartica. Umjesto toga, gosti mogu jednostavno prisloniti svoj pametni telefon na terminal za plaćanje ili upotrijebiti digitalnu karticu putem aplikacije hotela ili mobilnog novčanika. Implementacija beskontaktnog plaćanja u Marriott Marquis Hotelu pruža višestruke koristi kako gostima, tako i hotelu. Gosti uživaju u praktičnosti, brzini i sigurnosti beskontaktnih transakcija, dok hotel smanjuje operativne troškove, povećava učinkovitost i poboljšava zadovoljstvo gostiju (Marriot, 2024.). Osim toga, u kontekstu trenutne pandemije COVID-19, beskontaktno plaćanje dodatno doprinosi održavanju higijenskih standarda i smanjenju kontakta.

Marriott Marquis Hotel tako predstavlja primjer kako poznati svjetski hoteli uspješno primjenjuju beskontaktno plaćanje kako bi unaprijedili iskustvo svojih gostiju i prilagodili se suvremenim tehnološkim trendovima.

Marriott Marquis Hotel, svjetski poznata hotelska marka, ističe se inovativnošću i predvodničkom ulogom u primjeni tehnologije kako bi poboljšao iskustvo gostiju. Jedna od tehnoloških inovacija koja je donijela revoluciju u hotelsku industriju su virtualne ture. Virtualne ture omogućuju potencijalnim gostima da istraže hotele i njihove sadržaje iz udobnosti vlastitog doma ili ureda (Marriot, 2024.). Marriott Marquis Hotel prepoznao je važnost ovog alata kako bi privukao nove goste i pružio im uvid u luksuzne prostorije i sadržaje koje nude.

Kada potencijalni gosti posjete web stranicu Marriott Marquis Hotela, imaju priliku doživjeti virtualnu turu kroz hotelske prostore. Ova interaktivna iskustva omogućuju gostima da istraže različite dijelove hotela, uključujući elegantne sobe, restorane visoke klase, bazene, fitness centre i druge sadržaje (Marriot, 2024.). Korištenjem virtualnih tura, potencijalni gosti mogu dobiti realističan dojam o ambijentu i atmosferi hotela, što im pomaže u donošenju informirane odluke o rezervaciji. Osim toga, ova tehnologija omogućuje gostima da planiraju svoj boravak unaprijed, istražujući različite opcije smještaja i aktivnosti koje su im na raspolaganju.

Jedna od ključnih prednosti virtualnih tura u Marriott Marquis Hotelu jest što omogućuju personalizirano iskustvo. Gosti mogu istražiti različite dijelove hotela prema svojim preferencijama i interesima, što im pomaže da bolje razumiju što hotel nudi i kako će njihov boravak izgledati (Marriot, 2024.). Virtualne ture predstavljaju snažan marketinški alat za Marriott Marquis Hotel, omogućujući im da dosegnu širu publiku i privuku nove goste. Ova tehnologija pokazuje predanost hotela inovaciji i pružanju najboljeg mogućeg iskustva gostima, što ih čini jednom od vodećih destinacija u svijetu hotelske industrije.

### 4.3.3. Usporedba beskontaktnog plaćanja u odabranim hotelima

Beskontaktno plaćanje postalo je neizostavni dio suvremenog iskustva gostiju u hotelima diljem svijeta. Omogućujući jednostavno, brzo i sigurno plaćanje bez fizičkog kontakta s terminalima ili gotovinom, ova tehnologija podiže razinu udobnosti i sigurnosti za goste. U kontekstu grada Thessalonikija i ljetovališta Urban Elegance te luksuznog Marriott Marquis Hotela, ova usluga pruža dodanu vrijednost gostima tijekom njihovog boravka. Urban Elegance u Thessalonikiju ističe se svojom sposobnošću prilagodbe suvremenim tehnološkim trendovima. Gosti ovog hotela mogu uživati u mogućnosti beskontaktnog plaćanja karticom ili mobilnim uređajem, koristeći popularne kartične brendove poput Visa, Mastercard i American Express. Osim toga, integracija s mobilnim aplikacijama za plaćanje dodatno olakšava proces transakcija. SSL enkripcija osigurava sigurnost tih transakcija, a gostima se pruža fleksibilnost povezivanja s hotelskim računom.

Tablica 5. Komparativno desktop istraživanje primjene beskontaktnog plaćanja u hotelima Urban Elegance u Thessalonikiju i Marriott Marquis Hotel

Značajka	Urban Elegance, Thessaloniki	Marriott Marquis Hotel
Beskontaktno plaćanje karticom	Da	Da
Beskontaktno plaćanje mobilnim uređajem	Da	Da
Prihvaćene kartične brendove	Visa, Mastercard, Amex	Visa, Mastercard, Amex
Integracija s mobilnim aplikacijama za plaćanje	Da	Da
Sigurnost plaćanja	SSL enkripcija	SSL enkripcija
Limiti za beskontaktno plaćanje	Nema posebnih ograničenja	Nema posebnih ograničenja
Mogućnost povezivanja s hotelskim računom	Da	Da

Izvor: izrada autora

Marriott Marquis Hotel svojom ekskluzivnošću i globalnom reputacijom pruža sličnu razinu beskontaktnog plaćanja. Gosti ovog hotela također imaju mogućnost koristiti beskontaktno plaćanje karticom ili mobilnim uređajem, uz podršku za Visa, Mastercard i American Express kartice. Kao i Urban Elegance, Marquis Hotel osigurava SSL enkripciju za sigurnost plaćanja, a također nema posebnih ograničenja u vezi s limitima beskontaktnih transakcija. Gosti također mogu povezati svoje troškove s hotelskim računom, dodatno pojednostavljujući njihovo iskustvo. Iako se obje destinacije ističu visokom razinom usluge i tehnološkom naprednošću, odluka o odabiru između Urban Elegancea u Thessalonikiju i Marriott Marquis Hotela u konačnici ovisi o individualnim preferencijama gosta. Bez obzira na izbor, beskontaktno plaćanje u ovim hotelima pruža brzu, sigurnu i ugodnu alternativu tradicionalnim metodama plaćanja, dodajući dodatnu vrijednost iskustvu gostiju tijekom njihovog boravka.

#### **4.4. Virtualne ture u hotelima**

Hotelijsko se neprekidno prilagođava kako bi zadovoljilo promjenjive potrebe i očekivanja gostiju. U tom kontekstu, virtualne ture postaju ključan alat u arsenalu hotela, pružajući potencijalnim gostima mogućnost da istraže i dožive prostore hotela prije nego što donesu odluku o rezervaciji. Ovo poglavlje istražuje važnost i koristi virtualnih tura u kontekstu hotelske industrije, ističući kako ova tehnologija omogućuje ne samo poboljšanje korisničkog iskustva, već i povećanje rezervacija i lojalnosti gostiju.

##### **4.4.1. Virtualne ture u hotelu Holiday Inn Express Sydney**

Virtualni obilazak hotela je impresivno, interaktivno iskustvo koje potencijalnim gostima omogućuje istraživanje prostorija hotela bez da su fizički tamo. Koristeći panoramsku fotografiju ili video od 360 stupnjeva, ovaj digitalni alat nudi sveobuhvatan pogled na različita područja unutar hotela, kao što su sobe za goste, predvorja, restorani i sadržaji poput bazena ili fitness centara (Siteminder, 2024.). Virtualni obilazak često je ugrađen na web stranicu hotela i može mu se lako pristupiti putem stolnog računala ili mobilnih uređaja.

Uz tehnologiju koja eksponencijalno napreduje, nikad nije bilo važnije biti u tijeku s time kako hotel može ugraditi najnovije inovacije u svoje poslovanje. Virtualna stvarnost (VR) trenutno je jedan od najnaprednijih tehnoloških sektora i to je nešto što bi hoteli trebali koristiti kako bi privukli više gostiju i osigurali izravne rezervacije. VR je napravio svoj prvi veliki potres u svijetu igara kako bi uronio igrače u nove svjetove i u nevjerovatne avanture poput života. Hotelska i turistička industrija brzo su shvatile potencijalne prednosti koje nudi ova tehnologija. Hoteli koriste ovaj fenomen koristeći Googleovu tehnologiju za stvaranje „virtualnih obilazaka“, metode kojom hotel svojim potencijalnim gostima može pružiti pregled od 360 stupnjeva kroz opcije i sadržaje svojih soba (Siteminder, 2024.). Umjesto fotografija i 2D slika, gledatelji sada mogu potpuno uroniti u posjed, krećući se unutar soba kao da su zapravo unutar njih.

Slika 5. Virtualna tura predvorjem hotela Holiday Inn Express Sydney



Izvor: Siteminder (2024): Hotel virtual tour: Examples of virtual reality in hotels, dostupno na <https://www.siteminder.com/r/hotel-virtual-tour/#holiday-inn-express-sydney-virtual-tour>, pristupljeno 31.03.2024.

Virtualne ture u hotelu Holiday Inn Express Sydney predstavljaju inovativnu tehnološku značajku koja omogućuje potencijalnim gostima da istraže prostorije hotela, sadržaje i ponude iz udobnosti svog doma ili bilo kojeg drugog mjesta putem interneta. Potencijalni gosti mogu doživjeti hotelski prostor i sadržaje putem virtualnih tura bez potrebe da fizički posjete hotel. To omogućuje gostima da istraže hotel u bilo koje vrijeme i iz bilo kojeg mjesta, pružajući im veću fleksibilnost i udobnost prilikom odabira smještaja (Siteminder, 2024.). Virtualne ture mogu potaknuti veći broj rezervacija tako što pružaju potencijalnim gostima bolji uvid u prostorije hotela i stvarno iskustvo boravka. Gosti koji su imali priliku virtualno istražiti hotel mogu se osjećati sigurnije i uvjerenije u svoj odabir smještaja, što rezultira povećanim brojem rezervacija.

Virtualne ture pružaju potencijalnim gostima realističan uvid u hotelske prostorije, što povećava transparentnost i povjerenje u hotel. Gosti mogu vidjeti stvarno stanje prostorija, opreme i sadržaja, što smanjuje mogućnost neugodnih iznenađenja prilikom

dolaska u hotel (Siteminder, 2024.). Korištenje virtualnih tura kao marketinškog alata može povećati vidljivost hotela na tržištu i privući pažnju potencijalnih gostiju. Virtualne ture pružaju hotelu mogućnost da se istakne u konkurenciji i privuče goste svojom inovativnošću i modernim pristupom. Virtualne ture mogu povećati angažman potencijalnih gostiju tako što im pružaju interaktivno iskustvo istraživanja hotela. Gosti mogu istraživati različite dijelove hotela, povećavajući njihov interes i povezanost s brendom.

Implementacija virtualnih tura u hotelu Holiday Inn Express Sydney može poboljšati iskustvo gostiju, povećati rezervacije i pružiti hotelu marketinšku prednost na konkurentnom tržištu. Ova tehnološka značajka odražava predanost hotelu prema inovaciji i prilagođavanju potrebama modernih putnika.

#### **4.4.2. Virtualne ture u hotelu Burj Al Arab Jumeirah u Dubaiju**

Jedan od poznatih svjetskih hotela koji uspješno primjenjuje virtualne ture je Burj Al Arab Jumeirah u Dubaiju, Ujedinjeni Arapski Emirati. Ovaj luksuzni hotel, često nazvan i "Sedmom zvijezdom na arapskom nebu", ističe se svojom ikoničnom arhitekturom, besprijekornom uslugom i ekskluzivnim sadržajima. Burj Al Arab Jumeirah koristi virtualne ture kako bi potencijalnim gostima pružio realističan uvid u luksuzne prostore i sadržaje hotela prije nego što se odluče rezervirati sobu (Jumeirah, 2024.). Putem njihove web stranice ili mobilne aplikacije, posjetitelji mogu istražiti različite dijelove hotela, uključujući elegantne sobe, luksuzne apartmane, restorane, bazene, spa centar i druge sadržaje.

Ove virtualne ture omogućuju korisnicima interaktivno istraživanje prostora hotela putem svog računala, pametnog telefona ili tableta. Korisnici mogu zumirati slike, rotirati se u 360 stupnjeva i istraživati detalje svakog prostora kako bi stvorili realističan doživljaj (Jumeirah, 2024.). Osim toga, virtualne ture često sadrže i informativne tekstove, fotografije i videozapise koji dodatno obogaćuju korisničko iskustvo. Primjena virtualnih tura u Burj Al Arab Jumeirah hotelu omogućuje potencijalnim gostima da stvore dojam o hotelu prije dolaska te da lakše donesu odluku o rezervaciji. Osim toga, virtualne ture pružaju i dodatnu vrijednost postojećim gostima omogućavajući im da istraže različite dijelove hotela i planiraju svoje aktivnosti unaprijed.

U kontekstu pandemije COVID-19, virtualne ture postale su još važnije jer omogućuju ljudima da putuju i istražuju svijet iz udobnosti svog doma, bez potrebe za fizičkim putovanjem. Stoga, "Burj Al Arab Jumeirah" uspješno koristi virtualne ture kao sredstvo marketinga i promocije koje privlači nove goste i osigurava pozitivno iskustvo korisnika.

#### 4.4.3. Usporedba virtualnih tura u odabranim hotelima

Usporedba virtualnih tura u hotelima Burj Al Arab Jumeirah i Holiday Inn Express Sydney pruža uvid u razlike u pristupu i iskustvu koje ovi hoteli nude svojim potencijalnim gostima.

Tablica 6. Usporedba Virtualnih Tura odabranim hotelima

Aspekt	Burj Al Arab Jumeirah	Holiday Inn Express Sydney
Lokacija	Dubai, Ujedinjeni Arapski Emirati	Sydney, Australija
Kategorizacija hotela	Luksuzni hotel	Hotel srednjeg ranga
Tip virtualne ture	Interaktivna 360° virtualna tura	Statične fotografije s opisima
Dostupnost	Web stranica hotela, mobilna aplikacija	Web stranica hotela
Obuhvatni sadržaji	Elegantne sobe, luksuzni apartmani, restorani, spa centar, bazeni	Standardne sobe, recepcija, blagovaonica, fitness centar
Interaktivnost	Korisnici mogu rotirati se u 360°, zumirati slike, istraživati detalje	Statične slike bez interaktivnosti
Informacije o prostorima	Detaljni opisi, fotografije i videozapisi	Osnovni opisi prostora
Marketinška vrijednost	Privlači luksuzne putnike, stvara ekskluzivnost	Privlači budget putnike, naglašava praktičnost
Utjecaj na rezervacije	Potiče rezervacije i podiže percepciju vrijednosti	Podržava online rezervacije

Izvor: izrada autora



Burj Al Arab Jumeirah je simbol luksuza i ekskluzivnosti te je poznat po svojoj impresivnoj arhitekturi i visokim standardima usluge. Hotel koristi virtualne ture kako bi potencijalnim gostima omogućio detaljan uvid u svoje prostrane i elegantne prostore prije nego što se odluče za rezervaciju. Virtualne ture hotela Burj Al Arab Jumeirah nude interaktivno iskustvo u 360 stupnjeva koje omogućuje gostima da istražuju različite dijelove hotela, uključujući luksuzne sobe, restorane, bazene i spa centre. Gosti mogu zumirati slike, rotirati se u 360 stupnjeva te istraživati detalje prostora, pružajući im realističan doživljaj i osjećaj ekskluzivnosti.

Holiday Inn Express Sydney je hotel srednjeg ranga koji se fokusira na praktičnost, udobnost i pristupačnost. Iako je hotel manje luksuzan u usporedbi s Burj Al Arab Jumeirah, također koristi virtualne ture kako bi gostima pružio uvid u svoje prostore i sadržaje. Međutim, pristup Holiday Inn Express Sydney virtualnim turama je drugačiji. Umjesto interaktivnih 360° tura, hotel koristi statične fotografije s osnovnim opisima prostora. Ove ture su jednostavnije i manje detaljne u usporedbi s onima u Burj Al Arab Jumeirah, ali ipak omogućuju gostima da stvore predodžbu o hotelu i prostorima prije dolaska.

Usprkos razlikama u luksuzu i pristupu, obje virtualne ture imaju svoje prednosti i ciljaju na različite ciljne skupine gostiju. Dok Burj Al Arab Jumeirah privlači luksuzne putnike i stvara dojam ekskluzivnosti kroz detaljne i interaktivne ture, Holiday Inn Express Sydney naglašava praktičnost i udobnost te cilja na putnike koji traže pristupačan smještaj. Oba pristupa pružaju korisnicima mogućnost da istraže hotele i donesu informirane odluke o rezervaciji, sukladno njihovim preferencijama i potrebama.

#### **4.5. Kritički osvrt na provedeno istraživanje**

Tehnološki napredak u hotelijerstvu donosi mnoge prednosti i inovacije koje poboljšavaju iskustvo gostiju i optimiziraju operacije hotela. Pametne sobe, digitalni meniji, beskontaktno plaćanje i virtualne ture su sve primjeri tehnoloških rješenja koja mijenjaju način na koji gosti doživljavaju boravak u hotelu. Pametne sobe predstavljaju jedno od najzanimljivijih tehnoloških dostignuća u hotelijerstvu. Ova inovacija omogućuje gostima da kontroliraju različite aspekte sobe, poput temperature,

osvjetljenja i zabavnog sustava, putem svojih pametnih telefona. Primjerice, W Singapore - Sentosa Cove hotel nudi pametne sobe koje omogućuju gostima da prilagode svoje okruženje jednim dodiranjem na svojim mobilnim uređajima.

Digitalni meniji također mijenjaju način na koji se gosti informiraju o hrani i piću u restoranima hotela. Umjesto tradicionalnih papirnatih jelovnika, gosti mogu istraživati i naručivati jela putem svojih pametnih telefona. Ovo ne samo da omogućuje veću fleksibilnost gostima, već i olakšava upravljanje inventarom hrane i pića za hotel. Beskontaktno plaćanje postaje sve popularnije u hotelima kao odgovor na potrebu za smanjenjem fizičkog kontakta i povećanjem sigurnosti tijekom pandemije COVID-19. Gosti mogu jednostavno platiti svoj boravak putem mobilnih aplikacija ili beskontaktnih platnih kartica, što čini proces plaćanja bržim i učinkovitijim.

Virtualne ture su još jedan inovativni alat koji koriste hoteli kako bi privukli potencijalne goste i omogućili im da istraže objekte i sadržaje hotela prije nego što rezerviraju svoj boravak. Ove ture pružaju interaktivno iskustvo koje može poboljšati angažman gostiju i povećati stope konverzije rezervacija. Unatoč mnogim prednostima, tehnološki napredak u hotelijerstvu nije bez izazova. Neki gosti mogu osjećati nedostatak osobnog dodira i topline koji tradicionalno pruža ljudsko osoblje. Također, potrebno je uložiti znatne napore u obuku osoblja i održavanje tehnološke opreme kako bi se osigurala glatka integracija i funkcionalnost.

Tehnologija ima ključnu ulogu u razvoju suvremenog hotelijerstva, pružajući gostima ugodnije iskustvo boravka i optimizirajući operativne procese hotela. Međutim, važno je da hoteli pravilno balansiraju upotrebu tehnologije s ljudskim kontaktom kako bi osigurali zadovoljstvo gostiju i održali visoku razinu usluge.

## 5. ZAKLJUČAK

Informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) prošle su kroz značajne promjene koje su transformirale sektor putovanja i razonode diljem svijeta. Međutim, do sada nije bilo mnogo studija koje bi pružile međunarodne dokaze o različitim utjecajima ICT-a na razvoj turizma, uzimajući u obzir različite procese razvoja turizma u zemljama širom svijeta. ICT uključuju širok spektar tehnologija poput interneta, sigurnih internetskih poslužitelja, mobilnih pretplata i fiksne širokopojasne veze. Ove tehnologije igraju ključnu ulogu u promicanju turizma, poticanju dolazaka međunarodnih putnika, povećanju prihoda od međunarodnog turizma i obnavljanju sektora putovanja i slobodnog vremena.

Važno je napomenuti da ICT može imati različite ili čak nelinearne utjecaje na zemlje koje prolaze kroz različite faze razvoja turizma. Na primjer, zemlje s visokim stupnjem razvijenosti turizma mogu imati različite potrebe i izazove u usvajanju ICT-a u odnosu na zemlje s nižim razinama turističkog razvoja. U suvremenom turizmu, informacijske tehnologije su neizostavan dio ekonomskog razvoja. One se brzo razvijaju i nameću zemljama potrebu usvajanja kako bi ostale konkurentne na globalnim tržištima i pratile svjetske trendove. Informacijske tehnologije su duboko ukorijenjene u sve sektore gospodarstva, automatizirajući proizvodne procese i postajući neizostavan dio privatnog i poslovnog života. Istraživanje utjecaja ICT-a na razvoj turizma ključno je za razumijevanje kompleksnih dinamika suvremenog turističkog sektora i za oblikovanje politika i strategija koje će podržati održiv rast i konkurentnost turizma u različitim dijelovima svijeta.

Uvođenje inteligentne tehnologije u hotelijerstvo predstavlja revolucionaran korak prema stvaranju modernog i učinkovitog okruženja za goste i osoblje. Kroz ovaj rad istražili smo kako pametne sobe, digitalni meniji, beskontaktno plaćanje i virtualne ture mijenjaju način na koji se gosti doživljavaju boravak u hotelima. Utvrđeno je da ova tehnološka rješenja pružaju brojne prednosti, uključujući veću fleksibilnost, praktičnost i sigurnost. Primjeri studija slučaja poput hotela W Singapore - Sentosa Cove ilustriraju kako pametne sobe transformiraju iskustvo gostiju, omogućujući im da personaliziraju svoje okruženje i upravljaju raznim funkcijama putem svojih pametnih telefona. S druge strane, digitalni meniji olakšavaju gostima pristup informacijama o hrani i piću, dok beskontaktno plaćanje osigurava brz i siguran način plaćanja boravka.

Virtualne ture također pružaju mogućnost potencijalnim gostima da istraže hotele prije rezervacije, poboljšavajući angažman i povećavajući stope konverzije. Sve ove inovacije poboljšavaju iskustvo gostiju i optimiziraju operativne procese hotela, što rezultira većim zadovoljstvom gostiju i većom učinkovitošću poslovanja. Međutim, unatoč brojnim prednostima, važno je imati na umu da tehnologija nije zamjena za ljudski kontakt i toplinu koju pruža osoblje hotela. Stoga je ključno osigurati ravnotežu između upotrebe tehnologije i održavanja visoke razine usluge i gostoprimstva.

Inteligentna tehnologija ima značajan utjecaj na razvoj suvremenog hotelijerstva, pružajući gostima inovativno i ugodno iskustvo boravka, dok istovremeno optimizira operativne procese hotela. Upravljanje pametnim rješenjima zahtijeva pažljivo planiranje i implementaciju kako bi se osigurala maksimalna korist za sve dionike u hotelskoj industriji.

# LITERATURA

## Knjige:

1. Buttle, F. (2004): Customer Relationship Management – Concepts and Tools, Elsevier – Butterworth – Heinemann, Burlington
2. Blažević, B. (2007), Turizam u gospodarskom sustavu, Opatija, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.
3. Cerović, Z., Pavia, N., Galičić, V. (2013): Organizacija i kategorizacija ugostiteljskih objekata, Fakultet za turistički i ugostiteljski menadžment, Opatija.
4. Čavlek, N. (2011): Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav, Školska knjiga, Zagreb.
5. Floričić, T. (2022): Suvremeno hotelijerstvo – izazovi nove konkurentnosti, Fakultet ekonomije i turizma, Pula.
6. Galičić, V., Laškarin, M. (2016) : Principi i praksa turizma i hotelijerstva, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.
7. Kasavana, M. (2016): Managing Technology in the Hospitality Industry 7th Edition, American Hotel & Lodging Educational Institute, Orlando, USA
8. Ngacha, W. (2020): Customer Relationship Management Practices (CRM) and Guest Retention: A Hotel Industry Perspective, LAP LAMBERT Academic Publishing, Saarbrücken, Njemačka
9. Nyheim, P., McFadden, F. (2018): Technology Strategies: For the Hospitality Industry, Pearson College Div, London
10. Vouk I. (2022): HOSPITALITY 2.0: Digital Revolution in the Hotel Industry, Kindle Edition, London.
11. Sigala, M. (Ed.). (2021). Handbook of e-Hospitality and Tourism Management. Springer.

### **Znanstveni i stručni članci:**

1. Chien Chang, L. et al. (2021): The impacts of ICTs on tourism development: International evidence based on a panel quantile approach, *Information Technology and Tourism*, Vol. 23, No. 7, str. 509–547
2. Orsini K., Ostojić, V. (2018): *Tourism Industry: Beyond the Sun and Sea*, dostupno na [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/economy-finance/eb036\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/economy-finance/eb036_en.pdf), pristupljeno 31.03.2024.
3. Tuzunkan, D. (2017): The Relationship between Innovation and Tourism: The Case of Smart Tourism, *International Journal of Applied Engineering Research*, Vol. 12, No. 23, str. 13861 – 13867
4. Chen, M. H., Jang, S. S., Kim, W. G. (2020). The impact of hotel technology on hotel guest satisfaction and revisit intention: A systematic review and meta-analysis. *Tourism Management*, 81, 104146.
5. Yang, Y., & Lin, Y. C. (2021). Investigating the antecedents and consequences of hotel technology adoption: Evidence from Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102877.
6. Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2022). Blockchain technology in hotel management: A systematic review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
7. Bilgihan, A., Cobanoglu, C., Nusair, K., & Okumus, F. (2020). Technological drivers of hotel performance: The mediating effects of organizational performance and customer-related outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102488.

## Internet izvori:

1. Arena Hotels (2024): Hotel Belvedere Medulin, dostupno na <https://www.arenahotels.com/hr/hotel/park-plaza-belvedere> , pristupljeno 03.04.2024.
2. Booking.com (2024): Urban Elegance in Thessaloniki, dostupno na [https://www.booking.com/hotel/gr/urban-elegance-in-thessaloniki.hr.html?aid=356980&label=gog235jc-1DCAsoXEledXJiYW4tZWxlZ2FuY2UtaW4tdGhlc3NhbG9uaWtpSDNYA2hliAEBmAEQuAEXyAEM2AED6AEBiAIBqAIDuAL5i--vBsACAdICJDBmZDcyODNmLTFiNmYtNGUzOC05NmQyLTRjNzRmNGI0Y2JjMNqCBOACAQ&sid=27834ade540e0b2e90cbe08d94734fa0&dist=0&keep\\_landing=1&sb\\_price\\_type=total&type=total&](https://www.booking.com/hotel/gr/urban-elegance-in-thessaloniki.hr.html?aid=356980&label=gog235jc-1DCAsoXEledXJiYW4tZWxlZ2FuY2UtaW4tdGhlc3NhbG9uaWtpSDNYA2hliAEBmAEQuAEXyAEM2AED6AEBiAIBqAIDuAL5i--vBsACAdICJDBmZDcyODNmLTFiNmYtNGUzOC05NmQyLTRjNzRmNGI0Y2JjMNqCBOACAQ&sid=27834ade540e0b2e90cbe08d94734fa0&dist=0&keep_landing=1&sb_price_type=total&type=total&), pristupljeno 31.03.2024.
3. Green Key (2024): Criteria, dostupno na <https://www.greenkey.global/criteria>, pristupljeno 31.03.2024.
4. Hotel Tech Report (2024): Profitroom Marketing Automation, dostupno na <https://hoteltechreport.com/marketing/hotel-crm/profitroom>, pristupljeno 31.03.2024.
5. Image Holders (2024): Hotel Kiosks, dostupno na <https://www.imageholders.com/custom-kiosk-solutions/hospitality-kiosks/hotels/>, pristupljeno 31.03.2024.
6. Lajović, D., Vulić, V. (2010): Tehnologija i inovacije, Ekonomski fakultet Podgorica, dostupno na: <http://www.preduzetnistvo.ef.ac.me/dokumenta/tehnologijaiinovacije-skripta.pdf>, pristupljeno 31.03.2024.
7. LLM Reporters (2024): Welcome To The New Era Of Contactless Hotels, dostupno na [https://www.luxurylifestylemag.co.uk/travel/welcome-to-the-new-era-of-contactless-hotels/#google\\_vignette](https://www.luxurylifestylemag.co.uk/travel/welcome-to-the-new-era-of-contactless-hotels/#google_vignette), pristupljeno 31.03.2024.
8. Marriot (2024): Luxury island resort living at W Singapore - Sentosa Cove, dostupno na <https://www.marriott.com/en-us/hotels/sinwh-w-singapore-sentosa-cove/rooms/>, pristupljeno 31.03.2024.

9. Sbounias, J. (2024): 5 smart hotels around the world that highlight this new global trend, dostupno na <https://www.hotelieracademy.org/5-smart-hotels-that-confirm-the-potentials-of-this-new-hotel-trend/>, pristupljeno 31.03.2024.
10. Statista (2022): Impact of technology on travel and tourism - statistics & facts, dostupno na <https://www.statista.com/topics/7844/impact-of-technology-on-travel-and-tourism/#dossierKeyfigures>, pristupljeno 31.03.2024.
11. Visit Rijeka (2024): Hilton Rijeka Costabella Beach Resort & Spa, dostupno na <https://visitrijeka.hr/en/odmori-planiraj-i-istrazi/smjestaj/lista-objekata/57260/>, pristupljeno 03.04.2024.
12. Wynn Las Vegas (2024): Rooms and suites, dostupno na <https://www.wynnlasvegas.com/rooms-and-suites>, pristupljeno 03.04.2024.
13. Marriot (2024): New York Marriott Marquis – Overview, dostupno na <https://www.marriott.com/en-us/hotels/nycmq-new-york-marriott-marquis/overview/>, pristupljeno 03.04.2024.
14. Jumeirah (2024): Offers, dostupno na <https://www.jumeirah.com/en/offers>, pristupljeno 03.04.2024.



## POPIS SLIKA

Slika 1. Digitalni check in/check out u hotelima.....	17
Slika 2. CRM sustav Profitroom Marketing Automation.....	20
Slika 3. Pametni zidni zaslon i rasvjeta u hotelu.....	22
Slika 4. Digitalna narudžba u hotelu Urban Elegance u Thessalonikiju.....	24

## POPIS TABLICA

Tablica 1. Povijesne faze razvoja hotelijerstva.....	5
Tablica 2. Suvremene vs. tradicionalne preferencije gostiju u hotelima.....	7
Tablica 3. Komparativno desktop istraživanje primjene CRM sustava u hotelima.....	23
Tablica 4. Komparativno desktop istraživanje primjene pametnih soba u hotelima...	30
Tablica 5. Komparativno desktop istraživanje primjene beskontaktnog plaćanja u hotelima Urban Elegance u Thessalonikiju i Marriott Marquis Hotel.....	35
Tablica 6. Usporedba Virtualnih Tura odabranim hotelima.....	36

## SAŽETAK

Tehnologija ima ključnu ulogu u razvoju suvremenog hotelijerstva, transformirajući način na koji gosti doživljavaju boravak u hotelima i optimizirajući operativne procese. Primjena pametnih rješenja poput pametnih soba, digitalnih menija, beskontaktnog plaćanja i virtualnih tura pruža brojne prednosti, uključujući veću fleksibilnost, praktičnost i sigurnost. Iako tehnologija poboljšava iskustvo gostiju i optimizira poslovanje hotela, važno je održati ravnotežu između upotrebe tehnologije i ljudskog kontakta kako bi se osigurala visoka razina usluge i gostoprimstva.

**Ključne riječi:** tehnologija, hotelijerstvo, pametne sobe, digitalni meniji, beskontaktno plaćanje, virtualne ture, gostoprimstvo.

## SUMMARY

Technology plays a crucial role in the development of modern hospitality, transforming the way guests experience their stay in hotels and optimizing operational processes. The implementation of smart solutions such as smart rooms, digital menus, contactless payment, and virtual tours provides numerous advantages, including greater flexibility, convenience, and security. Although technology enhances the guest experience and streamlines hotel operations, it is important to maintain a balance between technology use and human interaction to ensure a high level of service and hospitality.

**Keywords:** technology, hospitality, smart rooms, digital menus, contactless payment, virtual tours, hospitality.