ДИГИТАЛНИ ТРЕНДОВИ ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО

скрипта

ЦВЕТАНКА РИСТОВА МАГЛОВСКА

Штип, 2022

Цветанка Ристова Магловска

ДИГИТАЛНИ ТРЕНДОВИ ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО
СКРИПТА

Автор:
Цветанка Ристова Магловска

Рецензенти:
проф. д-р Дејан Методијески
проф. д-р Оливер Филипоски

Лектор:
Виолета Јовановска

Уредник:
Цветанка Ристова Магловска

Техничко уредување:
Цветанка Ристова Магловска

Издавач:
Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип

Објавено во е-библиотека:
https://e-lib.ugd.edu.mk

DOI: https://www.doi.org/10.46763/9786082448800

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

640.4:004(035)

РИСТОВА Магловска, Цветанка
Дигитални трендови во хотелиерството [Електронски извор] : скрипта / Цветанка Ристова Магловска. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", 2022

Начин на пристапување (URL): https://e-lib.ugd.edu.mk/1052. - Текст во ПДФ формат, содржи 165 стр., илустр. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 12.04.2022. - Фусноти кон текстот. -
Библиографија: стр. 157-164

ISBN 978-608-244-880-0

а) Хотелиерство -- Дигитализација -- Практикуми

COBISS.MK-ID 57006341

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП

ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА

доц. д-р Цветанка Ристова Магловска

ДИГИТАЛНИ ТРЕНДОВИ ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО
СКРИПТА

Штип, 2022

ПРЕДГОВОР

Скриптата е наменета за потребите на студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика за подготвување на испитот по предметот Дигитални трендови во хотелиерството. Содржината на скриптата ја опфаќа потребната материја за предавањата по предметот Дигитални трендови во хотелиерството, според Наставната програма на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Овој предмет, се изучува во шестиот семестар на трета година, како задолжителен предмет на насоката Хотелско ресторански менаџмент кој носи шест кредити и има фонд на часови 2+2+1.

Скриптата можат да ја користат сите студенти на останатите факултети каде што се изучува предметот Дигитални трендови во хотелиерството, но и останатите стручни кадри кои ја проучуваат оваа проблематика. Скриптата е изготвена со цел да се унапреди наставата по предметот Дигитални трендови во хотелиерството и да се подобри квалитетот на знаењето на студентите. Изработена е во десет поглавја.

Самата скрипта се насочува кон хотелската индустрија која отсекогаш била еден од најголемите прифаќачи на новата технологија, со напредок во сè. Од начинот на кој гостите комуницираат со хотелите до тоа како очекуваат хотелите да се грижат за нив, па дури и начинот на кој хотелите нудат удобности, скриптата ги анализира многуте промени кои хотелската индустрија ги забележа во последниве години.

Во ова скрипта ќе бидат прикажени највлијателните дигитални трендови за хотелската индустрија кои ќе им помогнат на хотелите да ги исполнат своите цели. Ќе се разгледаат подлабоко трендовите на хотелите, ќе се откријат причините и придобивките што може да ги добие хотелскиот бизнис од нивното аплицирање и ќе дознае повеќе за најновите дигитални трендови во оваа област.

Авторот на скриптата планира континуирано усовршување и дополнување на скриптата како и нејзини измени. Добредојдени се натамошни сугестии и препораки за оние кои сакаат да укажат на недостатоците на материјалот.

Авторот

СОДРЖИНА

ГЛАВА I: ДИГИТАЛНИ ТРЕНДОВИ.......... 9
1.1. Што е дигитален тренд?.......... 9
1.2. Дигитален екосистем: улогата на дигиталните трендови 11
1.2.1. Accor хотели: дигитален екосистем наменет за хотелските сопственици 12
1.2.2. Accor хотели: дигитален екосистем наменет за хотелските гости 14
1.3. Дигитални трендови во хотелиерството: сместување од иднината 16
1.4. КОВИД-19 и прифаќањето на дигиталните трендови во хотелиерството 20
ГЛАВА II: ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ: ОД ДИГИТИЗАЦИЈА, ПРЕКУ ДИГИТАЛИЗАЦИЈА ДО ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЈА 24
2.1. Поим, дефинирање и концепти на дигитизацијата 24
2.2. Поим, дефинирање и концепти на дигитализацијата 28
2.3. Поим, дефинирање и концепти на дигиталната трансформација 33
2.4. Од дигитизација, преку дигитализација до дигитална трансформација 37
ГЛАВА III: ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ (ТРЕНДОВИ) ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО 43
3.1. Застапеноста на дигиталните технологии (трендови) во хотелиерството 43
3.2. Дигитално хотелиерство 45
3.3. Паметни хотели 49
ГЛАВА IV: ДИГИТАЛЕН ТРЕНД: ПАМЕТНИ ТЕЛЕФОНИ 64
4.1. Историја, развој и еволуција 64
4.2. Паметни телефони, нов услужен стандард во хотелиерството 67
4.3. Улогата на мобилните апликации во хотелиерството 70
ГЛАВА V: ДИГИТАЛЕН ТРЕНД: СОЦИЈАЛНИ МЕДИУМИ 74
5.1. Што претставуваат социјалните медиуми? 74
5.2. Еволуција на социјалните медиуми 75
5.3. Клучната улога на социјалните медиуми во хотелиерство 78
5.2.1. Влијание врз однесувањето на гостите со социјалните медиуми 79
5.4. Примери на хотелски маркетинг-стратегии на социјалните медиуми 82
ГЛАВА VI: ДИГИТАЛЕН ТРЕНД: ИНТЕРНЕТ НА НЕШТАТА 89
6.1. Поим и дефинирање 89
6.2. Како функционира интернет на нештата? 90
6.3. Збогатување на хотелиерството со интернет на нештата 94
6.4. Застапеност на апликации интернет на нештата во хотелиерството 95
6.5. Безбедност и приватност за интернет на нештата во хотелите 98
ГЛАВА VII: ДИГИТАЛЕН ТРЕНД: ВЕШТАЧКА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА И РОБОТИКА 103
7.1. Дефинирање и разлики помеѓу вештачката интелигенција и роботиката 103
7.2. Влијание и примена на вештачката интелигенција во хотелиерството 105

7.3. Подемот на сервисните роботи во хотелиерството ... 107
ГЛАВА VIII: ДИГИТАЛЕН ТРЕНД: ВИРТУЕЛНА И АУГМЕНТИРАНА РЕАЛНОСТ ... 113
8.1. Што е виртуелна и аугментирана реалност? ... 113
8.1.1. Разлики помеѓу виртуелна и аугментирана реалност ... 114
8.2. Искуства со виртуелна реалност во хотелите: иновативни примери ... 115
8.3. Искуства со аугментирана реалност во хотелите: иновативни примери ... 117
8.4. Предизвици во работењето со виртуелна и аугментирана реалност ... 121
ГЛАВА IX: ДИГИТАЛЕН ТРЕНД: ГОЛЕМИ ПОДАТОЦИ ... 125
9.1. Дефиниции и пристап кон големи податоци ... 125
9.1.1. Карактеристики на големи податоци ... 127
9.2. Дефинирање, концепти и примена на големи податоци во хотелиерството ... 130
9.3. Трансформацијата на хотелиерството со големите податоци ... 134
ГЛАВА X: СТУДИИ НА СЛУЧАЈ ... 138
10.1. Millennium & Copthorne хотели ... 138
10.2. Хотел Pulitzer ... 142
10.3. Royal Park хотел ... 146
10.4. Групација Arena Hospitality ... 150
10.5. Amara Signature Shanghai ... 153
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА ... 157