

РЕЦЕНЗИЈА

**НА РАКОПИСОТ „ДИГИТАЛНИ ТРЕНДОВИ ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО“ ОД
ДОЦ. Д-Р ЦВЕТАНКА РИСТОВА-МАГЛОВСКА, ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И
БИЗНИС ЛОГИСТИКА, УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ ВО ШТИП**

Врз основа на одредбите од Статутот и Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип, како и Одлуката бр. 2102-89/7 од 264. редовна седница на Наставно-научниот совет на Факултет за туризам и бизнис логистика, одржана на 6.4.2022 година, избрана е Рецензентска комисија во состав:

- д-р Дејан Методијески, вонреден професор, Факултет за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип;
- д-р Оливер Филипошки, вонреден професор, Факултет за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип

за изготвување на извештај, рецензија на приложениот ракопис „ДИГИТАЛНИ ТРЕНДОВИ ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО“ од доц. д-р Цветанка Ристова-Магловска наменет за студентите на прв циклус студии на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип.

По прегледот на ракописот, Комисијата до Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика го поднесува следниов

ИЗВЕШТАЈ

Општи податоци за ракописот: Скриптата „Дигитални трендови во хотелиерството“ од доц. д-р Цветанка Ристова-Магловска е наменета за потребите на студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип 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 задолжителен предмет се изучува во шестиот семестар - трета година, на насоката Хотелско-ресторански менаџмент, кој носи шест кредити и има фонд на часови 2+2+1.

Податоци за обемот на ракописот: Содржината на скриптата е претставена во текст и илустрации од вкупно 165 страници (А4 формат, фонт Arial, големина на буквите 11) поделени во 10 тематски целини распоредени во согласност со наставната програма на истоимениот предмет со 1 графикон, 14 слики и 22 табели. Користени се 165 библиографски единици. Обемот и содржината на приложениот ракописот се во согласност со Правилникот за единствените основи за остварување на издавачка дејност на Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип.

Податоци за постоење на сличен или ист наслов: Според нашите сознанија, ваква скрипта, по обем и содржина, којашто одговара на предвидената наставна програма по предметот Дигитални трендови во хотелиерството на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип не е објавена.

Краток опис на содржината: Скриптата е напишана на лесен и разбирлив јазик. Текстот и целата содржина се конципирани во 10 тематски дела и литература. Илустрирана е со 1 графикон, 14 слики и 22 табели.

Во првата тематска единица *Дигитални трендови* се започнува со преглед и дискусија за што точно претставуваат дигиталните трендови. Потоа во детали ја прикажува важноста на дигиталните трендови во имплементација на дигиталниот екосистем. Важни теми во оваа поглавје вклучуваат примерите на хотелската групација Асог и започнувањето на дигитален екосистем наменет за задоволство на гостите како и партнерите, сето тоа преку дигитално овозможена соработка со примена на новите дигитални технолошки трендови.

На крајот, поглавјето го објаснува огромното влијание на пандемијата КОВИД-19 во хотелското работење.

Во втората тематска единица *Дигитални технологии: Од дигитизација, преку дигитализација до дигитална трансформација* се обработуваат и анализираат дигитизацијата, дигитализацијата и дигиталната трансформација како термини, низ дефиниции, аспекти и двигатели. Општо земено, трите термини на крајот звучат многу слично – што не е ни чудо што тие понекогаш се користат наизменично особено во процесот на тоа како бизнисите ги прифаќаат дигиталните технологии денес. Врската помеѓу термините дигитизација, дигитализација и дигитална трансформација дава дополнително објаснување со цел да се спречи погрешното толкување и примена.

Во третата тематска единица *Дигитални технологии (трендови) во хотелиерството* се дискутира за начинот на кој дигиталните технологии (трендови) се интегрирани во работењето на хотелите и како нивната примена може да управуваат на поефикасен, економски и одржлив начин. Како иднина на хотелската индустријата, поглавјето ги анализира дигиталните технологии со практични примери и нивна застапеност во хотелите, но дава приказ и прави споредба како функционира начинот на работа по оддели во актуелните/денешни (традиционални) хотели и новите/идни (паметни) хотели.

Во четвртата тематска единица *Паметни телефони* се започнува со дискусија за како паметните телефони првпат почнаа да се зголемуваат во популарност и како хотелската индустрија виде можност да добие предност во однос на нивните конкуренти со употребата на оваа технологија. Следното поглавје посочува дека сега кога паметните телефони станаа попопуларни од кога и да било замислено, таа потенцијална предност се претвори во неопходност за секој хотел што сака да се натпреварува во хотелската индустрија. Понатаму, употребата на мобилните апликации обезбедена од паметните телефони засекогаш ја промени хотелската индустрија.

Во петтата тематска единица *Социјални медиуми* се опишуваат социјалните медиуми како форма на комуникација базирана на интернет, воедно анализирајќи ја еволуцијата на социјалните медиуми односно како започна и како социјалните медиуми влијаеја на животите на милијарди луѓе ширум светот. Поглавјето продолжува покажувајќи како во последните години социјалните медиуми добија клучна улога во работењето на хотелите, менувајќи го притоа и начинот на кој гостите досега ги бараа и резервираа своите сместувачки капацитети, но и комуницираа со хотелите за време и по нивниот престој.

Во шестата тематска единица *Интернет на нештата* се започнува со дефинирање на поимот Интернет на нештата и како всушност Интернет на нештата работи и функционира. Понатаму поглавјето се насочува кон начинот на кој Интернетот на нештата (IoT) има потенцијал да ја трансформира хотелската индустрија со длабоко менување на начинот на кој хотелите работат во подобрување на искуството и задоволството на гостите и оперативната ефикасност. Потенцијалната употреба на Интернетот на нештата е прикажано со веќе многуте застапени апликации во хотелиерството.

Во седмата тематска единица *Вештачка интелигенција и роботика* се започнува со дискусија и преглед на вештачката интелигенција и роботиката како два актуелни трендови. Поглавјето посочува дека иако трендовите и развојот на технологијата за вештачка интелигенција и роботика брзо напредуваат, сепак станува збор за две различни области. Поглавјето продолжува со анализа на влијанието и примената на вештачката интелигенција во хотелиерството, завршувајќи со подемтот на сервисните работи во хотелските операции.

Во осмата тематска единица *Виртуелна и аугментирана реалност* се започнува со дефинирање на технологиите виртуелна и аугментирана реалност, нивните почетоци и развој. Поради делумната сличност која се среќава помеѓу овие технологии, дополнително внимание е поставено на нивното споредување и дефинирање на разликите во работењето. Понатаму поглавјето се насочува кон начинот на кој виртуелната и аугментираната реалност го трансформираат начинот на работење во хотелите и пристапот кон гостите. Иновативни примери на застапеност во хотели дополнително се објаснети и прикажани.

Во деветтата тематска единица *Големи податоци* се започнува со детално опишување и анализа на што претставуваат големите податоци и од каде истите се формираат во денешно време, паралелно дискутирајќи ги различните пристапи на теоретичарите,

академците и истражувачите при дефинирањето на големите податоци, како и нивните карактеристики. Понатаму, поглавјето се насочува кон застапеноста на големите податоци во хотелската индустрија, каде што хотелите несомнено ја признаваат нивната важност. Низ примери се дискутира како големите податоци можат да им помогнат на хотелите да обезбедат подобро персонализирана услуга, да го разберат однесувањето на гостите, вредностите на имотот, подобрување на својата деловна стратегија и многу повеќе.

Во десеттата тематска единица *Студии на случај* се прикажани 5 конкретни примери на реални хотели и угостителски бизниси кои користеле технологија за комуникација и соработка од водечката компанија Ruckus Networks за ИТ решенија за ги да направат опипливи подобрувања во искуствата и операциите на нивните гости и вработени.

ЗАКЛУЧОК

Скриптата „Дигитални трендови во хотелиерството“ претставува успешен обид на авторката да претстави научен материјал со висок квалитет во кој се дава можност за стекнување пошироки знаења и разбирања од областа на хотелиерството. Содржините на наставните единици се стручно и научно обработени, напишани на јасен и разбирлив јазик, а интерпретацијата на истите е во контекст со современите приоди од областа. Скриптата од педагошки и научен аспект го поседува потребното соодветно ниво за студентите на прв циклус студии. Приложениот ракопис во целост ги задоволува критериумите за скрипта, како и условите за издавање пропишани според Правилникот за единствените основи за остварување на издавачка дејност на Универзитетот „Гоце Делчев“ - Штип.

Оттука, Рецензентската комисија има особена чест и задоволство да му предложи на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип ракописот „Дигитални трендови во хотелиерството“ од доц. д-р Цветанка Ристова-Магловска да биде издаден како скрипта за студенти на студиската програма Хотелско-ресторански менаџмент на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип.

РЕЦЕНЗЕНТИ

Д-р Дејан Методијески, вонреден професор, с.р.
Д-р Оливер Филипошки, вонреден професор, с.р.