



USAID
OD AMERIČKOG NARODA



Inicijativa
**Digitalna
Srbija**



Fakultet za hotelijerstvo
i turizam u Vrnjačkoj Banji -
Univerzitet u Kragujevcu

Putovanje kroz TourismTech:

Nove tehnologije u hotelijerstvu i turizmu

Autori:

Vesna Milovanović

Darko Dimitrovski

Vladimir Senić

Sonja Lazarević

Marijana Seočanac

Nevena Vasović

Marko Milašinović

Sadržaj



Destinacija 1 | Odmorišni turizam

Svetska turistička organizacija (**UN Tourism**), agencija Ujedinjenih nacija zadužena za promociju odgovornog, održivog i univerzalno dostupnog turizma, definiše turizam kao „društveni, kulturni i ekonomski fenomen koji podrazumeva kretanje ljudi u druge zemlje ili mesta van njihovog uobičajenog okruženja u lične ili poslovne/profesionalne svrhe”. Turizam može uticati na živote ljudi na mnogo različitih načina: za turiste može biti izvor doživotnih uspomena, sreće i ispunjenosti, dok za organizacije i destinacije predstavlja izvor prihoda i zaposlenja.

Informacione i komunikacione tehnologije imale su ključnu ulogu u jačanju konkurentnosti turističkih organizacija i destinacija, kao i u oblikovanju samog tržišta. Intenzivan razvoj tehnologije poslednjih godina proizveo je brojne promene u strukturi celog sektora, od promena u uslovima za ulazak na tržište, veće transparentnosti cena i konkurencije, preko revolucionarnih promena u kanalima distribucije, do optimizacije troškova i poboljšanja efikasnosti. Promene uzrokovane tehnologijom nisu se dogodile samo na strani turističke ponude, već i na strani turističke tražnje. Priprema za putovanje danas po pravilu počinje ispred ekrana mobilnog telefona, tableta ili računara, gde putnik formira lični turistički paket aranžman, a završava se kao recept ili ideja za još jedno putovanje, za drugog putnika, koji iskustvo sa putovanja prati putem društvenih mreža.

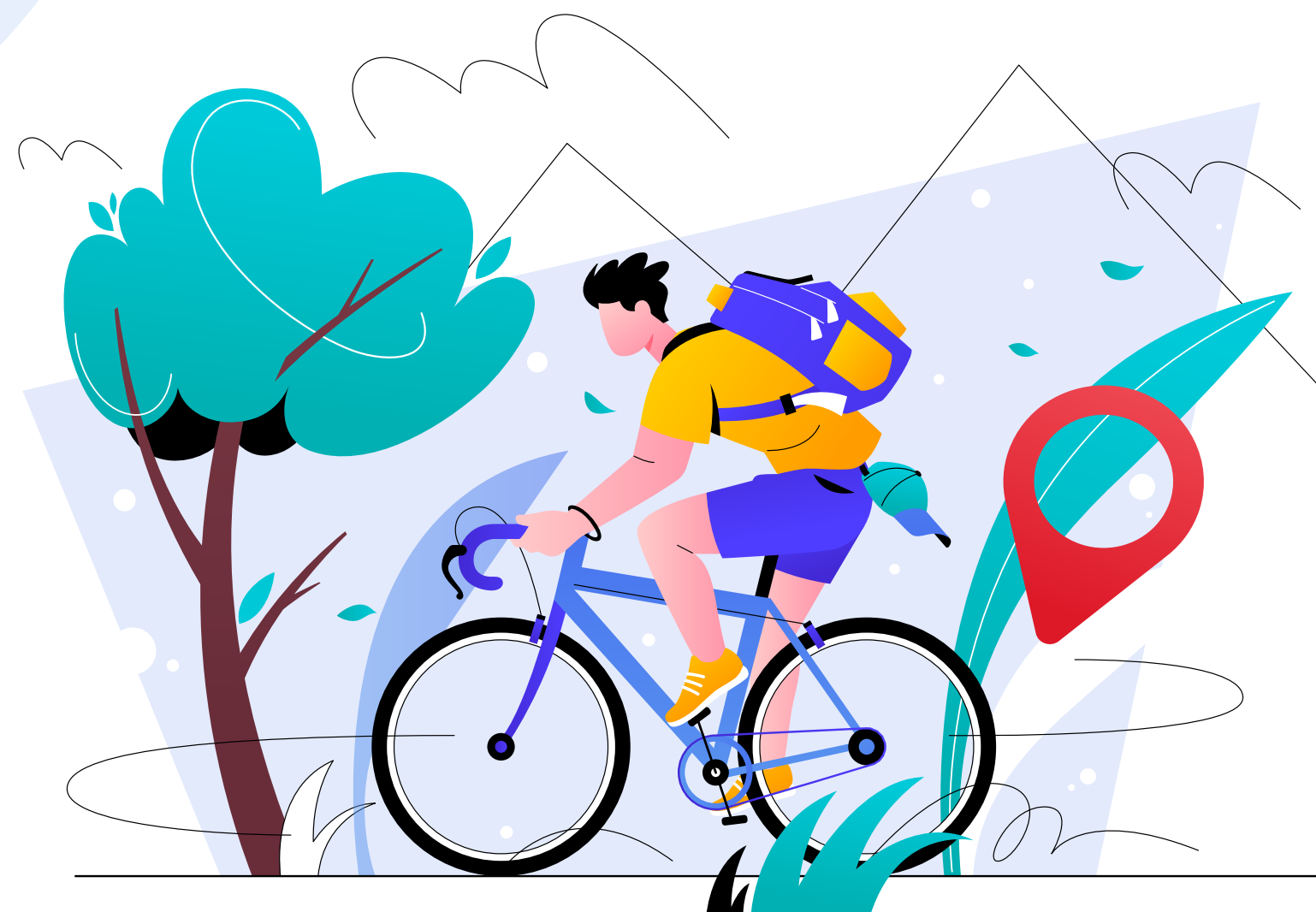
U ovom voduću ćemo upotrebu informacionih i komunikacionih tehnologija u svrhu unapređenja turizma predstaviti kroz primere inovativnih rešenja u različitim sele

Soft ili blaže avanturističke aktivnosti uključuju pešačenje, kampovanje, posmatranje ptica, pecanje, vožnju kanuom, vožnju kajakom, jahanje, safari, planinarenje, surfing i jedrenje, dok hard ili teške avanturističke aktivnosti mogu uključivati splavarenje brzim rekama, alpinizam, slobodno penjanje i ekstremno skijanje. Dakle, teška avanturistička putovanja su rizičnija i zahtevaju više veština i iskustva. Kategorizacija na meka i tvrda avanturistička putovanja nije rigidna i zavisi od toga kako se aktivnosti izvode. U tom smislu, pojedine blage aktivnosti (npr. vožnja kajaka) mogu se klasifikovati kao teške aktivnosti u situacijama kada se izvode na težem terenu. Pored toga, neke od blagih avanturističkih aktivnosti izgledaju rizične samo turistima jer nisu navikli na tu aktivnost, iako postoji mali ili nikakav objektivni rizik.

Popularnost avanturističkog turizma je porasla poslednjih godina kako je sve više ljudi u potrazi za novim, uzbudljivim i jedinstvenim iskustvima (eng. experience seeker). Prema [izveštaju](#) koji je objavilo Udruženje za avanturistički turizam, najpopularnije destinacije za ovu vrstu turizma u 2022. godini bile su Mediteran, Zapadna Evropa, Južna Amerika, Skandinavija i Centralna Amerika, dok je pešačenje bila najpopularnija aktivnost. Intenzivan rast avanturističkog turizma jednim delom možemo pripisati napretku tehnologije, koja je omogućila da iskustvo avanturističkog putovanja postane dostupnije potencijalnim turistima.

Tehnologija je olakšala dostupnost informacija o avanturističkim aktivnostima i rezervaciju avanturističkih aranžmana. Kao jedan od primera može se navesti **Project Expedition**, aplikacija za o

Osim u olakšanju pretraživanja i rezervisanja avanturističkih aktivnosti, tehnologija je igrala značajnu ulogu i u poboljšanju sigurnosti. Kao odgovor na ove probleme, tehnološke kompanije su razvile tehnologije fokusirane na bezbednost, kao što su GPS sistemi za satelitsku navigaciju, aplikacije za praćenje bezbednosti i digitalne mape. Dobar primer je aplikacija **Yettel Zelene Staze** koju je, u saradnji sa Gorskom službom spasavanja Srbije, razvila kompanija Yettel Srbija. Aplikacija je namenjena ljubiteljima prirode i omogućava najlepše putanje kroz prigradsku i duboku prirodu Srbije. Aplikacija nudi: filtriranje staza prema karakteristikama i težini; navigaciju do staze; vodič kroz staze, koji će skrenuti pažnju korisnika na atrakcije i brojne objekte; mogućnost da se omiljene staze obeleže i podele sa prijateljima. Na ovaj način turisti koriste tehnologiju i tokom svojih putovanja kako bi ostali povezani i podelili svoja iskustva sa drugima, čineći stvarna iskustva još impresivnijim i nezaboravnim.



Novi razvoji u tehnologiji, kao što je veštačka inteligencija (AI) i upotreba virtuelne stvarnosti (VR), pronašli su svoju primenu i u posmatranju ptica kao aktivnosti avanturističkog turizma. Prisniji kontakt sa prirodom sada se može ostvariti i u svom dvorištu, posredstvom tehnologije, što pokazuje **Bird Buddy**

Prilikom organizovanja aktivnosti u ekoturizmu posebna pažnja se poklanja minimiziranju negativnog uticaja na životnu sredinu i ispunjavanju očekivanja turista. Turisti koji posećuju destinacije ekoturizma, životnu sredinu doživljavaju prvenstveno kao ključnu komponentu koja doprinosi kvalitetu njihovog iskustva na odmoru. Turističko iskustvo u prirodnom okruženju i ostvarenje ličnih interesovanja, kao što su avantura, fizička aktivnost, učenje i uživanje, predstavljaju glavne motive putovanja takvih turista. Utvrđeno je da iskustva u prirodi imaju i brojne pozitivne zdravstvene ishode – dovode do smanjenja rizika od srčanog udara, smanjenja stresa, poboljšanja mentalnog i socijalnog blagostanja, kao i niza pozitivnih emocija, kao što su zadovoljstvo, radost i sreća. Dakle, priroda se doživljava kao prostor koji omogućava duhovni rast i psihološku regeneraciju ljudi. Utvrđeno je da iskustva u turizmu zasnovanom na prirodi imaju i pozitivne društvene ishode, kao što su stvaranje kohezije zajednice i ojačavanje porodičnih mreža.

Identifikovano je da će svesniji i odgovorniji turisti doprineti obnavljanju turističkih destinacija i na taj način biti deo stvaranja drugačije budućnosti za turizam. Kao odgovor na sve veću zabrinutost putnika oko održivog putovanja, inovativna rešenja, koja imaju za cilj da održivo putovanje učine dostupnim masama i lakšim za korišćenje nego ikada ranije, su u porastu. **Green Tickets**, holandski startup omogućava korisnicima da uporede održivost ruta za svoja putovanja širom Evrope i odaberu onu koja je ekološki najprihvatljivija.

Primena inovativnih poslovnih rešenja nije samo usmerena na tražnju već i na ponudu u oblasti poslovnog turizma. Na primer, automatizacija procesa u poslovnim hotelima je takođe izazovan zadatak koji su pokušali da reše određeni startapi. **BTP Automation** iz SAD je nagrađivano SaaS poslovno rešenje za automatizaciju procesa nabavke korporativnih hotela. BTP analizira podatke u realnom vremenu kako bi pronašao neefikasnost i probleme na nivou kompanije nakon čega sprovodi korektivne radnje.

Ključne prednosti za aktere u oblasti poslovnog turizma koje proizilaze iz predloženih rešenja se pre svega odnose na unapređeno i efikasnije planiranje koje je prilagođeno potrebama poslovnog turiste, uštedu vremena odnosno efikasnije obavljanje zadataka i na strani ponude i tražnje. Takođe, ova rešenja štede i prate troškove u toku svake faze organizacije poslovnog putovanja ili događaja. Bitna prednost se odnosi i na unapređenu komunikaciju između učesnika i organizatora, umrežavanje između samih učesnika nekog poslovnog događaja, odnosno unapređenje saradnje između različitih aktera na tržištu poslovnog turizma. Na kraju, važno je naglasiti mogućnost pružanja personalizovanog iskustva čime se dugoročno unapređuje zadovoljstvo i lojalnost učesnika.



