

SMART TECHNOLOGY IN HOSPITALITY: Apresentação dos Fatores Críticos de Sucesso para a adoção de Smart Technologies em redes hoteleiras.

ANA LUCIA BIANCA BISPO COSTA DA SILVA
UNIVERSIDADE PAULISTA - UNIP

ANDERSON SOARES LOPES

Introdução

Neste artigo investiga-se a adoção das Smart Technologies no setor hoteleiro combinando-se tanto a literatura e dados de fontes primárias. Pois é necessário melhor entendimento sobre como esse processo de inovação ocorre no setor hoteleiro. Este artigo tem como objetivo apresentar os Fatores Críticos de Sucesso existentes para possível aplicação no setor de hospitalidade para a adoção das Smart Technologies, conjuntamente proporcionar a construção e/ou revisão de novas abordagens, conceitos e categorias referentes ao fenômeno estudado, sendo uma pesquisa qualitativa exploratória.

Problema de Pesquisa e Objetivo

O problema do artigo é quais são os fatores críticos de sucesso que estão direcionando o setor hoteleiro e o turismo no Brasil? Os fatores críticos de sucesso para aplicação da indústria 4.0 contemplam atividades econômicas e suas particularidades. Assim este artigo se justifica, pois existem fatores críticos de sucesso que foram sistematizados (JABBOUR et al., 2017) no entanto, não existe uma lacuna identificada para o setor hoteleiro. Os resultados de Costa (2021) possibilitaram novos os fatores críticos de sucesso encontrados para a adoção de Smart Technologies (JABBOUR et al., 2017).

Fundamentação Teórica

SMART TECHNOLOGY IN HOSPITALITY a aceitação e a experiência do usuário com novas tecnologias no setor de serviços (por exemplo, lojas online e offline, companhias aéreas, hotéis e restaurantes) surpreendem os stakeholders desta área. Isto ocorre devido a fatores como: a auto eficácia do consumidor, a satisfação e as interações da linha de frente, e a eficiência do serviço (LU et al., 2019). SMART CITY Ao analisar as smart cities e a utilização de tecnologias, torna-se possível identificar tendências de cidades inteligentes que envolvem 5 países e 15 empresas, além de dados, dispositivos.

Metodologia

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS A pesquisa foi qualitativa de caráter exploratório para apresentar os fatores críticos de sucesso para adoção das smart technologies no setor hoteleiro que pertencem a setores particulares de manufaturas. Assim foram identificados alguns fatores críticos de sucesso para a adoção de Smart Technologies no setor hoteleiro (COSTA, 2021). Porém se faz necessário o aprofundamento da pesquisa, o seu objetivo e indicação final, ao proporcionar a construção e/ou revisão de novas abordagens, conceitos e categorias referentes ao fenômeno estudado.

Análise dos Resultados

RESULTADOS Com base na reconstituição das entrevistas e tratamento dos dados da pesquisa efetuada por Costa (2021), destaca-se que a coleta dos dados possibilitou a observação de quais technologies estão sendo utilizadas no setor hoteleiro brasileiro. Assim foram apresentadas nas redes de hotéis, inserções tecnológicas como: - Phygital (integração dos canais físicos com os digitais); - Reconhecimento Facial (como chave do quarto); - Check in (QR code); - Biometria (chave do quarto); - Big Data (conjunto de dados complexo que possui novas fontes de dados).

Conclusão

CONCLUSÕES Mediante o desenvolvimento deste estudo, destacam-se os avanços que envolvem o campo da gestão das cidades e das organizações, que também encontra-se cada vez mais presente nas diretrizes tecnológicas, ao tratar de temas presentes na sociedade como smart technology, smart city, e a adoção de smart technologies. Neste contexto, trabalhou-se também a perspectiva dos hotéis e da área da hospitalidade.

Referências Bibliográficas

COSTA, A.L.B, SMART TECHNOLOGIES EM HOSPITALIDADE: Identificação dos Fatores Críticos de Sucesso para a adoção de Smart Technologies em redes hoteleiras. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Paulista. São Paulo, p. 94. V1 2021. BUHALIS, D.; MAIN, H. Information technology in peripheral small and medium hospitality enterprises: Strategic analysis and critical factors. International Journal of Contemporary Hospitality Management, v. 10, n. 5, p. 198–202, 1998. JABBOUR, Charbel, JABBOUR, Ana Beatriz MAURICIO, André Luis. Adoption and maintenance of environmental management system

Palavras Chave

Adoção de Smart Technologies., Smart technology and smart city, Fator crítico de sucesso

Agradecimento a órgão de fomento

“O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001”. “This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Finance Code 001”.

SMART TECHNOLOGY IN HOSPITALITY: Apresentação dos Fatores Críticos de Sucesso para a adoção de Smart Technologies em redes hoteleiras.

RESUMO

Neste artigo investiga-se a adoção das Smart Technologies no setor hoteleiro combinando-se tanto a literatura e dados de fontes primárias. Pois é necessário melhor entendimento sobre como esse processo de inovação ocorre no setor hoteleiro. Este artigo tem como objetivo apresentar os Fatores Críticos de Sucesso existentes para possível aplicação no setor de hospitalidade para à adoção das Smart Technologies, conjuntamente proporcionar a construção e/ou revisão de novas abordagens, conceitos e categorias referentes ao fenômeno estudado, sendo uma pesquisa qualitativa exploratória, direcionando o levantamento dos dados nas redes hoteleiras do Brasil, foi utilizada entrevistas semiestruturadas. Os fatores críticos de sucesso tendem a contribuir no alcance de objetivos e têm necessidade de clareza de cada fator-chave de sucesso e suas variações na adoção de Smart Technologies no setor hoteleiro, pois os resultados encontrados no estudo SILVA.A.L.B.B. (2021), se faz necessário aprofundamento e amplitude para melhor compreensão do fenômeno.

Palavras-chave: Smart technology, smart city, Fator Crítico de Sucesso, Rede de hotéis, Adoção de Smart Technologies.

ABSTRACT

This article investigates the adoption of Smart Technologies in the hotel sector by combining literature and primary sources' data. A better understanding of how this innovation process occurs in the hotel, sector is necessary. This article aims to present the existing Critical Success Factors for possible application in the hospitality sector for the adoption of Smart Technologies, jointly providing the construction and/or review of new approaches, concepts, and categories referring to the phenomenon studied, being a qualitative research exploratory, directing the data collection in Brazilian hotel chains, semi-structured interviews were used. The critical success factors tend to contribute to the achievement of objectives and there is a need to clarify each key success factor and its variations in the adoption of Smart Technologies in the hotel sector, as the results found in the SILVA.A.L.B.B. (2021), it is necessary to deepen and broaden for a better understanding of the phenomenon.

Keywords: Smart technology, smart city, Critical Success Factor, Hotel Chain, Adoption of Smart Technologies.

INTRODUÇÃO

O conceito e aplicação de smart technologies é utilizado em estudos teóricos em distintas áreas, a exemplo do turismo. Esta atividade faz parte do terceiro setor da economia, e é o que mais cresce no Brasil e no mundo. Assim o campo dos serviços engloba áreas produtoras de bens intangíveis como administração, arte, cultura, comércio, comunicação e educação (KIM *et al.*, 2012; LASI *et al.*, 2014; LELE, 2019a, 2019b). Assim o setor hoteleiro também parte desta atividade.

Objetivo deste estudo é investigar os fatores críticos de sucesso que estão direcionando o setor hoteleiro e o turismo no Brasil. A partir disto foram elaborados os objetivos específicos:

- Investigar os fatores críticos de sucesso para o setor hoteleiro;
- Diagnosticar aspectos que envolvem a adoção tecnológica no contexto dos hotéis;
- Apresentar fatores críticos de sucesso no campo da hospitalidade e do turismo no Brasil;

Isto ocorre, pois em busca em periódicos o assunto apareceu de forma separada em outros setores e não diretamente relacionado ao turismo e a hospitalidade. Os fatores críticos de sucesso contribuem no alcance de objetivos, têm necessidade de clareza de cada fator-chave de sucesso e suas variações na adoção de Smart Technologies no setor hoteleiro.

O problema do artigo é quais são os fatores críticos de sucesso que estão direcionando o setor hoteleiro e o turismo no Brasil?

Os fatores críticos de sucesso para aplicação da indústria 4.0 contemplam atividades econômicas e suas particularidades. Assim este artigo se justifica, pois existem fatores críticos de sucesso que foram sistematizados (JABBOUR *et al.*, 2017) no entanto, não existe uma lacuna identificada para o setor hoteleiro. Os resultados de Costa (2021) possibilitaram novos os fatores críticos de sucesso encontrados para a adoção de Smart Technologies (JABBOUR *et al.*, 2017).

O CONCEITO DE SMART TECHNOLOGIES

Por meio das Smart Technologies é possível agregar informações, desenvolver experiências e sincronizar atividades em tempo real. Assim diferentes contribuições

teóricas relacionadas ao assunto são apresentadas, onde a inteligência e a conectividade permitem o agrupamento de quatro áreas: autonomia, controle, monitoramento e otimização (PORTER; HEPPELMANN, 2014).

As tecnologias relacionadas a dados, envolve áreas da Indústria 4.0 como (i) Sistemas Físicos Cibernéticos, (ii) Internet Industrial das Coisas (IIoT), (iii) Soluções em Nuvem e Serviços Descentralizados, e (IV) Big Data & Stream Processing Technologies para processar grandes quantidades de dados de produção em tempo real (SAHAL; BRESLIN; ALI, 2020). Assim o processo de adoção destas tecnologias pode inferir na forma como os procedimentos de trabalho serão alcançados e as novas habilidades serão exigidas (JABBOUR et al., 2017a, 2017b).

SMART TECHNOLOGY IN HOSPITALITY

A tecnologia ganha espaço no ambiente das organizações, onde a complexidade e demanda na transformação digital tornam-se realidade. Isto também ocorre na hotelaria, onde na era digital verifica-se questões como: 1) volumes de dados de várias fontes, exigindo coleta, agrupamento, gerenciamento e processamento para tomada de decisão; 2) canais adicionais para *feedback* e comunicação do cliente, incluindo aqueles não controlados pelo hotel; 3) evolução das expectativas dos clientes no novo ambiente tecnológico; e 4) terceiros com mais conhecimento tecnológico competindo pela participação de clientes e cobrando altas taxas de transação (LAM; LAW, 2019).

A aceitação e a experiência do usuário com novas tecnologias no setor de serviços (por exemplo, lojas online e offline, companhias aéreas, hotéis e restaurantes) surpreendem os stakeholders desta área. Isto ocorre devido a fatores como: a auto eficácia do consumidor, a satisfação e as interações da linha de frente, e a eficiência do serviço (LU et al., 2019).

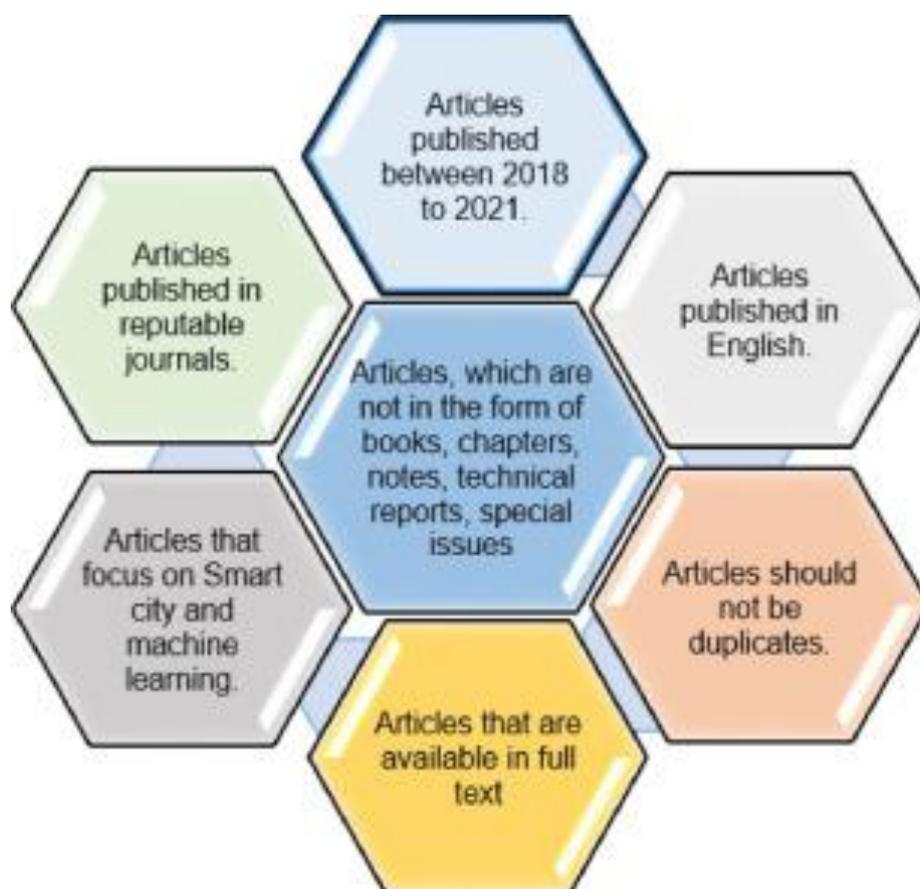
SMART CITY

Ao analisar as smart cities e a utilização de tecnologias, tona-se possível identificar tendências de cidades inteligentes que envolvem 5 países e 15 empresas, além de dados, dispositivos, estruturas e serviços, além de frentes de conhecimento diferenciadas com possibilidades de soluções para problemas que surgem (KIM, 2022) no cotidiano da sociedade.

Isto vem para facilitar a vida das pessoas, por meio de disposição de serviços de informações, que envolve o tráfego rodoviário, ao fornecer rotas menos congestionadas; tecnologias de forma organizada para auxiliar moradores em locais onde ocorrem crimes; e também por meio de dispositivos de comunicação para acionar a polícia ou paramédicos, se for necessário (KIM, 2022).

Os dados e informações sobre as cidades inteligentes sugere a aplicação de tecnologias nos domínios da gestão das localidades e da sociedade, isto também pode ser observado por meio da análise de artigos sobre esta área (HEIDARI *et. al.* 2022), conforme se apresenta na figura 1:

CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DE ARTIGOS:



Fonte: Heidari. et. Al. (2022).

A apresentação dos estudos anteriores sobre as smart city, possibilitou o entendimento da criação de cidades e sociedades inteligentes, como também evidenciando desvantagens e os benefícios desta atividade (HEIDARI *et al.* 2022).

Neste contexto, destaca-se a contribuição sobre as cidades inteligentes ao focar na construção de sua infraestrutura, os avanços na área da tecnologia como a inteligência artificial, o big data, além de outras questões como a possibilidade de fornecer serviços úteis e contínuos aos moradores urbanos (KIM, 2022).

Quadro 01. MODELOS DE SMART TECHNOLOGY EM HOSPITALIDADE

<p style="text-align: center;">INDÚSTRIA 4.0</p> <p>O termo “Indústria 4.0” descreve alterações em especial, orientadas pela Tecnologia da Informação em sistemas de manufatura (LASI et al., 2014).</p> <p>A Indústria 4.0 se apresenta por meio da incorporação de tecnologia inteligente e conectada dentro das empresas. Além de considerar a automação, troca de dados e utilizar conceitos de sistemas ciber físicos, internet das coisas e computação em nuvem.</p> <p>A quarta revolução industrial, o termo “Indústria 4.0” vem de um projeto no campo estratégico de tecnologia do governo alemão. Este termo foi proposto pela primeira vez em 2011 no Hannover Feira e foi seguido por debates, planos e relatórios (LELE, 2019a)</p>	<p style="text-align: center;">COMPUTAÇÃO EM NUVEM</p> <p>A computação em nuvem pode ser utilizada para Smart Technologies, pois “Tem uma definição do compartilhamento de dados” (LELE, 2019b).</p> <p>A fabricação em nuvem se refere a uma rede virtual na qual os provedores, recursos de fabricação de suprimentos e clientes podem acessar seus serviços (JABBOUR et al., 2017a, 2017b).</p> <p>A definição do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia dos Estados Unidos, a computação em nuvem é um modelo para permitir o acesso onipresente, conveniente e sob demanda da rede a um conjunto compartilhado de recursos de computação configuráveis (por exemplo, armazenamento, aplicativos, serviços e redes) que podem ser liberados para a gestão e/ou interação do provedor de serviços (LELE, 2019b).</p>
<p style="text-align: center;">BIG DATA</p> <p>As teorias e aplicações de Big Data utilizam algoritmos de desempenho para maximizar o seu potencial (DANAH BOYD & KATE CRAWFORD, 2012; LI et al., 2018).</p> <p>O Big Data lida com fluxos de processamento de dados em lote. São tecnologias de código aberto para análise, armazenamento e consulta de conjuntos de dados (SAHAL et al., 2020).</p> <p>Os estudos sobre Big Data acumulam popularidade e números dos dados na mídia social, isto também inclui a área do turismo e da hospitalidade (DANAH BOYD & KATE CRAWFORD, 2012; LI et al., 2018).</p> <p>As plataformas de Big Data estão equipadas com diferentes mecanismos de recuperação para garantir a tolerância a falhas (SAHAL et al., 2020).</p>	<p style="text-align: center;">INTERNET DAS COISAS</p> <p>A tecnologia é importante para a Internet das coisas, pois ela que faz o suporte (TAN; WANG, 2010) para outras atividades.</p> <p>A Internet das coisas é uma comunicação recente, um paradigma que prevê um futuro próximo (ZANELLA et al., 2014).</p> <p>O conceito de Internet das coisas visa tornar a esta ferramenta mais imersiva e penetrante (ZANELLA et al 2014).</p> <p>O sistema Internet das coisas existente é limitado a aplicativos regionais e aplicativos de um único setor. Mesmo que neste domínio padrões diferentes ainda estejam lutando para ser o modelo mais adotado (ZANELLA et al., 2014).</p>

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de (LASI et al., 2014), (LELE, 2019a), (JABBOUR et al., 2017a, 2017b), (LELE, 2019b), (DANAH BOYD & KATE CRAWFORD, 2012; LI et al., 2018), (SAHAL et al., 2020), (TAN; WANG, 2010), (ZANELLA et al., 2014).

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os fatores críticos de sucesso se limitam a áreas que buscam resultados satisfatórios, garantem sucesso competitivo para desempenho dos indivíduos, departamento ou organização (BULLEN; ROCKART, 1981). A mesma linha de pensamento relata que estes, são compreendidos como elementos determinantes para melhorar o desempenho de uma organização, quando incorporados ao planejamento estratégico (COLAUTO et al., 2004)

Os fatores críticos de sucesso envolvem aspectos como resultados favoráveis para quem é detentor do poder de decisão atingir seus objetivos (BULLEN; ROCKART, 1981). Esta perspectiva também explica questões de rotina como o sucesso de um gerente, assuntos empresariais que envolvem o desempenho (BOYNTON; ZMUD, 1984) de uma organização, por exemplo.

Assim as tecnologias da indústria 4.0 fortalecem a liberação de todo o potencial de práticas de fabricação ambientalmente sustentáveis (JABBOUR et al., 2017a, 2017b). Por meio destas considerações elaboraram-se as proposições do trabalho, conforme segue as três primeiras.

- P1: A liderança gerencial desempenha um papel crítico na integração de Indústria 4.0 e manufatura ambientalmente sustentável.
- P2: A prontidão para a mudança organizacional desempenha um papel crítico na integração da Indústria 4.0 e manufatura ambientalmente sustentável.
- P3: O comprometimento da alta gerência desempenha um papel crítico na integração da Indústria 4.0 e na fabricação ambientalmente sustentável.

Os fatores críticos de sucesso se apresentam na pesquisa sobre a adoção das smart technologies no setor hoteleiro onde foi possível identificar contribuições que contemplam fatores como alinhamento estratégico, treinamento/capacitação e prontidão para a mudança organizacional (COSTA, 2021).

Assim este estudo visa desenvolver o caminho para uma melhor compreensão de como as ondas industriais emergentes se desenvolvem sinergicamente e como os fatores críticos de sucesso se constituem em oportunidades ativas ou em riscos para este processo (JABBOUR et al., 2017a; 2017a).

Neste contexto, a inclusão de novas perspectivas neste estudo contribuem para o conhecimento na área de interesse e sugestões para a prática, ensino e pesquisas futuras (HSIEH; SHANNON 2005). Desta forma, apresenta-se o quadro novos fatores críticos de sucesso (COSTA, 2021):

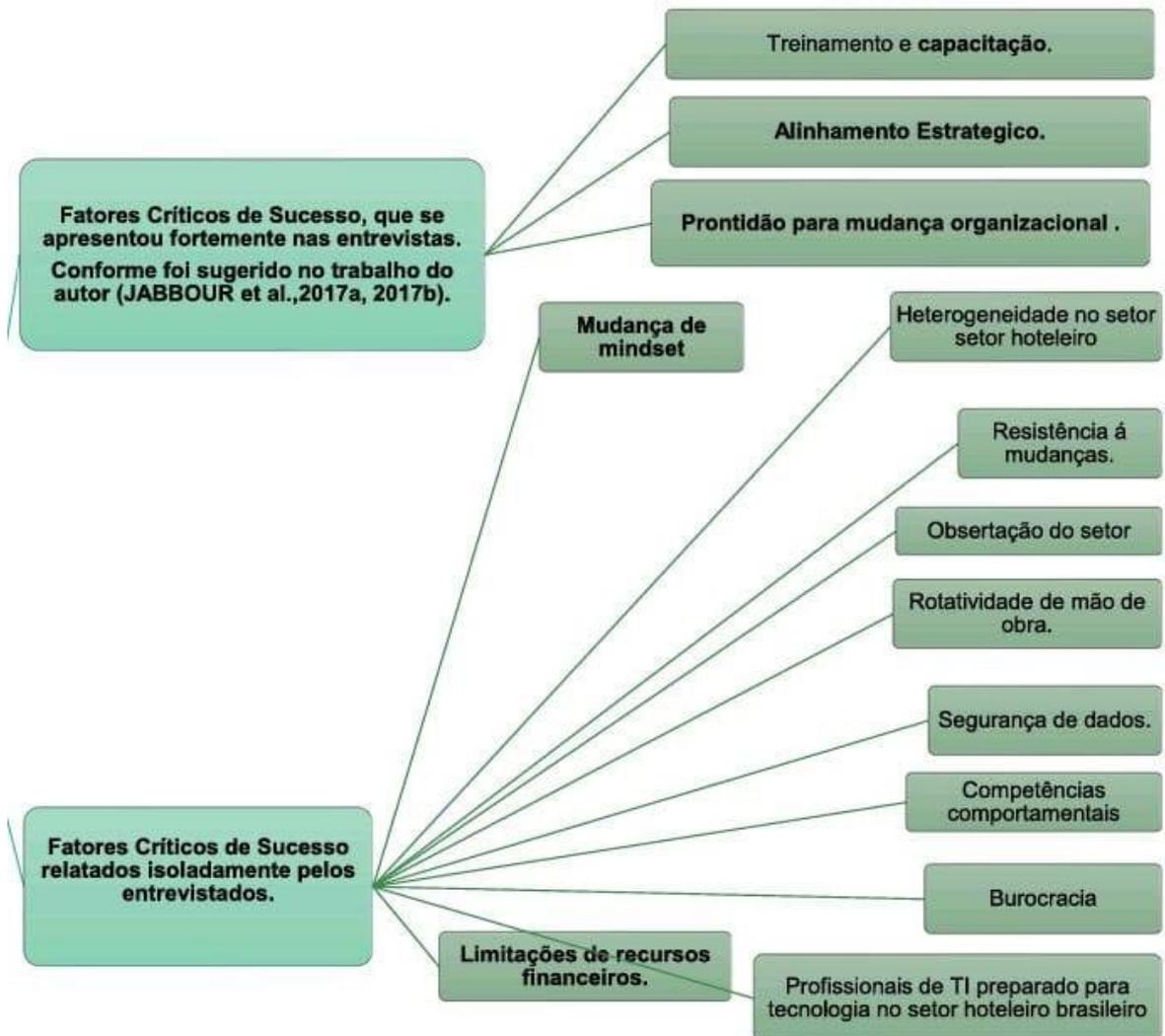
QUADRO 02. NOVOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Mudança de mindset	Profissionais de TI preparado para tecnologia no setor hoteleiro brasileiro
Heterogeneidade no setor hoteleiro	Limitações de recursos financeiros
Competências comportamentais	Burocracia
Resistência á mudanças	Observação do setor
Segurança de dados.	Rotatividade de mão de obra

Fonte: Costa (2021)

Assim no quadro 02, foram relatados fatores críticos de sucesso relatados isoladamente pelos entrevistados no estudo desenvolvido por Costa (2021). A Figura 01 a seguir retrata os fatores críticos de sucesso encontrado e os ratificados pelo estudo.

FIGURA 01 FATORES CRÍTICOS SUCESSO RATIFICADOS E NOVOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO.



Fonte: Elaborado pelos autores a partir de Costa (2021); Jabbour et al., (2017a, 2017b).

MOTIVADORES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE SMART TECHNOLOGIES NO SETOR HOTELEIRO

A adoção de tecnologias inovadoras implica um potencial substancial para o sucesso dos negócios na hotelaria. Assim encontram-se elementos que elevam a percepção positiva dos hóspedes em relação aos produtos/serviços mediados (JINKYUNG JENNY KIM; ARIZA-MONTES HEESUP HAN, 2021), como a eficiência, a personalização e o entretenimento, a segurança e/ou proteção.

Estes se constituem em benefícios determinantes em relação às expectativas do hóspede. As pessoas geralmente percebem um desempenho com excelência quando está sendo mais eficiente, onde abordagens inovadoras estão associadas às ofertas. A

eficiência é examinada como um dos aspectos salientes, que resulta da aceitação das tecnologias (JINKYUNG JENNY KIM; ARIZA-MONTES HEESUP HAN, 2021).

Pesquisas direcionadas para a hospitalidade conduziram a investigação da importância de estratégias inovadoras para obter vantagem competitiva e descobriu que a competitividade de custos está relacionada ao controle de custos fixos, variáveis e totais. Sendo assim, a qualidade do serviço é um fator importante para se manter competitivo no mercado (SANJEEV, 2016).

Sendo assim, foi feita uma associação positiva das entrevistas e a literatura, apresentou que a maioria dos fatores críticos de sucesso são válidos e concordaram que tem necessidade de adoção das Smart Technologies no setor de hospitalidade.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi qualitativa de caráter exploratório para apresentar os fatores críticos de sucesso para adoção das smart technologies no setor hoteleiro que pertencem a setores particulares de manufaturas. Assim foram identificados alguns fatores críticos de sucesso para a adoção de Smart Technologies no setor hoteleiro (COSTA, 2021). Porém se faz necessário o aprofundamento da pesquisa, o seu objetivo e indicação final, ao proporcionar a construção e/ou revisão de novas abordagens, conceitos e categorias referentes ao fenômeno estudado.

Nas áreas de ciências sociais aplicadas, a abordagem qualitativa tem sido utilizada, principalmente nos estudos culturais, educativos e sociológicos, por proporcionar uma interpretação e análise explicativa do caráter humano e subjetivo (COUTO DE AZEVEDO DE OLIVEIRA, 2020). A seleção da metodologia se faz necessária para que se aproxime do objeto de estudo, isentando a ideia de superioridade de um determinado método ou abordagem (COUTO, 2020).

RESULTADOS

Com base na reconstituição das entrevistas e tratamento dos dados da pesquisa efetuada por Costa (2021), destaca-se que a coleta dos dados possibilitou a observação de quais technologies estão sendo utilizadas no setor hoteleiro brasileiro. Assim foram apresentadas nas redes de hotéis, inserções tecnológicas como:

- Phygital (integração dos canais físicos com os digitais);

- Reconhecimento Facial (como chave do quarto);
- Check in (QR code);
- Biometria (chave do quarto);
- Big Data (conjunto de dados complexo que possui novas fontes de dados);

Assim apresentou novos fatores críticos de sucesso para o setor hoteleiro, sendo eles: mudança de mindset, profissionais de TI preparado para tecnologia no setor hoteleiro brasileiro, heterogeneidade no setor hoteleiro, limitações de recursos financeiros, competências comportamentais, burocracia, resistência a mudanças, observação do setor, segurança de dados e rotatividade de mão de obra, os que foram relatados isoladamente pelos entrevistados no estudo.

Este artigo sobre fatores críticos de sucesso enfatizam a relevância de uma estratégia planejada, levando as empresas multinacionais e a maneira de como elas devem agir nas economias emergentes, se faz necessário a formulação de estratégia e implementação para garantir o sucesso dos negócios.

A pretensão do artigo é lançar luzes para a importância da adoção das Smart Technologies, disseminando melhores práticas para as redes hoteleiras e, assim, garantindo o sucesso de um gerenciamento inovador.

DISCUSSÃO

O artigo busca lançar luz sobre o importante papel das smart Technologies na rotina do setor hoteleiro e como os fatores críticos de sucesso pode dar suporte no alcance de estratégias á frente do seu tempo e garantindo resultados promissores de gerenciamento e práticas inovadoras.

O artigo possibilitou a reflexão sobre a literatura e as práticas das redes de hotéis brasileira atingindo o propósito conforme a pergunta de pesquisa foi elaborada e estruturada, proporcionando contribuições significativas para pesquisadores da aérea e profissionais diretamente ligados ao Turismo e hospitalidade.

Para os pesquisadores, a presente pesquisa adiciona evidências de temas em ascensão como, smart technology, hospitality e fatores críticos de sucesso. Para os profissionais, amplia-se a compreensão de como redes hoteleiras podem articular

estrategicamente a adoção das smart technologies com apoio dos fatores críticos de sucesso.

CONCLUSÕES

Mediante o desenvolvimento deste estudo, destacam-se os avanços que envolvem o campo da gestão das cidades e das organizações, que também encontra-se cada vez mais presente nas diretrizes tecnológicas, ao tratar de temas presentes na sociedade como smart technology, smart city, e a adoção de smart technologies. Neste contexto, trabalhou-se também a perspectiva dos hotéis e da área da hospitalidade.

Mediante o objetivo do estudo, investigar os fatores críticos de sucesso que estão direcionando o setor hoteleiro e o turismo no Brasil, apresentou-se a partir do estudo efetuado por Jabbour et al., (2017a, 2017b) aspectos que envolvem o contexto do treinamento e capacitação, o alinhamento estratégico e a prontidão para mudança organizacional.

Além disto, Costa (2021) compreendendo este cenário entende que estas questões são relevantes, mas em uma perspectiva de atualização dos paradigmas este cenário foi incrementado com outras questões que direcionam esta atividade. Desta forma, ao considerar o problema, quais são os fatores críticos de sucesso que estão direcionando o setor hoteleiro e o turismo no Brasil?

Destaca-se que segundo Costa (2021) estes envolvem a mudança de mindset, a heterogeneidade do setor hoteleiro, a resistência a mudança, a obsertação do setor, a rotatividade de mão de obra, a segurança de dados, as competências comportamentais, a burocracia, as limitações de recursos financeiros, e as habilidades do staff de tecnologia da informação para atender as inovações.

Por isso, compreende-se que estes fatores são relevantes para a manutenção da competitividade e sobrevivência das cidades e organizações, principalmente porque na era da tecnologia vivemos em uma sociedade com constante mudança de paradigmas e fatores determinantes para o sucesso. Neste contexto, sugere-se a adoção de novos estudos, por exemplo, que envolvam abordagem quantitativa ou métodos mistos para comprovar os achados de Jabbour et al., (2017a, 2017b) e Costa (2021).

REFERÊNCIAS

ALADAG, O. F., Köseoglu, M. A., King, B., & Mehraliyev, F. *Strategy implementation research in hospitality and tourism: Current status and future potential. International Journal of Hospitality Management*, v. 88, n. September 2019, p. 102556, 2020.

BOYD, DANA, & CRAWFORD, K. (2012). *PERGUNTAS CRÍTICAS PARA BIG DATA. Informação, Comunicação e Sociedade*, 15(5), 662–679. doi:10.1080/1369118x.2012.678878

BOYNTON, Andrew C.; ZMUD, Robert W. An assessment of critical success factors. *Sloan management review*, v. 25, n. 4, p. 17-27, 1984.

BUHALIS, D.; LAW, R. *Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet-The state of tourism research. Tourism Management*, v. 29, n. 4, p. 609–623, 2008.

BUHALIS, D.; LEUNG, R. *Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. International Journal of Hospitality Management*, v. 71, p. 41–50, 2018.

BUHALIS, D.; MAIN, H. *Information technology in peripheral small and medium hospitality enterprises: Strategic analysis and critical factors. International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 10, n. 5, p. 198–202, 1998.

BULLEN, CV e Rockart, JF. Uma cartilha sobre fatores críticos de sucesso. *Massachusetts Institute of Technology, Sloan School of Management, Massachusetts*, EUA, 1981.

COLAUTO, Romualdo Douglas; GONÇALVES, Caio Marcio ; BEUREN, Ilse Maria ; SANTOS, Neri dos. *Os Fatores críticos de sucesso como suporte ao sistema de inteligência competitiva: o caso de uma empresa brasileira*. RAM. Revista de Administração Mackenzie, São Paulo, v. 5, n.2, p. 119-146, 2005.

COSTA, A.L.B, *SMART TECHNOLOGIES EM HOSPITALIDADE: Identificação dos Fatores Críticos de Sucesso para a adoção de Smart Technologies em redes hoteleiras*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Paulista. São Paulo, p. 94. V1 2021.

COUTO, R. *Percurso Metodológico*. Editora UNESP; São Paulo, 2020.

DONGHO Kim, Junghoon Lee, Yangpyo Park A Study of Factors Affecting the Adoption of Cloud Computing, *Journal of Society for e-Business Studies*,v. 17, n. 1, p. 111–136, 2012.

HEIDARI, Arash; NAVIMIPOUR, Nima Jafari; UNAL, Mehmet. Applications of ML/DL in the management of smart cities and societies based on new trends in information technologies: A systematic literature review. *Sustainable Cities and Society*, p. 104089, 2022.

HSIEH, H. F., & Shannon, S. E. (2005). *Three Approaches to Qualitative Content Analysis. Qualitative Health Research*, 15, 1277-1288.

JABBOUR, Charbel, JABBOUR, Ana Beatriz MAURICIO, André Luis. *Adoption and maintenance of environmental management systems Critical success factors. Emerald Research Register Journal*, v. 28, p. 671-683, 2017. 10.1108/14777830410540144.

JINKYUNG Jenny Kim, Heesup Han, Redefining in-room amenities for hotel staycationers in the new era of tourism: A deep dive into guest well-being and intentions, *International Journal of Hospitality Management*, Volume 102,2022,103168,ISSN 0278-4319,<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103168>.

KIM, JungHoon. Smart city trends: A focus on 5 countries and 15 companies. *Cities*, v. 123, p. 103551, 2022.

LAM, C.; LAW, R. *Readiness of upscale and luxury-branded hotels for digital transformation. International Journal of Hospitality Management*, v. 79, p. 60–69, 2019.

LASI, H. et al. Industry 4.0. *Business and Information Systems Engineering*, v. 6, n. 4, p. 239–242, 2014.

LELE, A. *Industry 4.0. In: Smart Innovation, Systems and Technologies*. [s.l.] Springer Science and Business Media Deutschland GmbH, v. 132, p. 205–215, 2019a.

LELE, A. *Cloud computing.: Smart Innovation, Systems, and Technologies*. [s.l.] Springer Science and Business Media Deutschland GmbH v. 132p. 167–185, 2019b.

LI, Q. et al. *A review of text corpus-based tourism big data mining*. *Applied Sciences (Switzerland)*, v. 9, n. 16, 2019.

LU, L.; CAI, R.; GURSOY, D. *Developing and validating a service robot integration willingness scale. International Journal of Hospitality Management*, v. 80, p. 36– 51, 2019.

LU TAN AND NENG WANG, "Future internet: The Internet of Things," 2010 3rd *International Conference on Advanced Computer Theory and Engineering(ICACTE)*, 2010, pp. V5-376-V5-380, doi: 10.1109/ICACTE.2010.5579543.

PORTER, M. E.; HEPPELMANN, J. E. *How Smart, Connected Products Are Transforming Competition. (Spotlight On Managing The Internet Of Things)*. *Harvard Business Review*, v. 92, n. 11, p. 64, 2014.

SAHAL, R.; BRESLIN, J. G.; ALI, M. I. *Big data and stream processing platforms for Industry 4.0 requirements mapping for a predictive maintenance use case. Journal of Manufacturing Systems*, 2020.

SANJEEV, G. M. *Innovations mount up in the Indian Hospitality Industry: summing up*.

TAN, L.; WANG, N. *Future Internet: The Internet of Things. ICACTE 2010 - 2010 3rd International Conference on Advanced Computer Theory and Engineering, Proceedings*, v. 5, p. 376–380, 2010.

XI Seminário Latino-Iberoamericano de Gestion Tecnológica.Fatores Críticos de Sucesso para Modelagem de Parques Tecnológicos Privados no Brasil. 2005. (Seminário).

ZANELLA, A. et al. *Internet of things for smart cities*. IEEE Internet of Things Journal, v. 1, n. 1, p. 22–32, 2014.