ROLUL PORTALURILOR DE CAZARE ÎN IDENTIFICAREA NIVELULUI DE CALITATE A SERVICIILOR DE OSPITALITATE

Elena ȚARANU,
Facultatea de Științe Economice

CZU: 338.48:004.738.52 *elena.taranu00@mail.ru*

Transformările digitale s-au accelerat considerabil în ultima perioadă la nivel global în industria turismului și ospitalității, astfel lansându-se diverse aplicații și site-uri web care facilitează transparența informației, modul de funcționare a întreprinderilor, modul de promovare a produselor/serviciilor, etc.

Ghidul sistemelor de rezervare pentru consumatori esteacea soluție destinată clienților ce doresc să facă rezervare online fie a unei călătorii, a unei camere de la un hotel, etc., direct de pe sistem, urmând anumite criterii de alegere a unui sistem sigur și de încredere.

Scopulacestei cercetări este de a argumenta rolul portalurilor de cazarepentru identificarea nivelului de calitate a serviciilor de ospitalitate și crearea unui ghid destinat beneficiarilor.

În realizarea scopului au fost stabilite următoarele obiective: de a prezenta importanța portalurilor de turism, a analiza unele date statistice cu privire la vânzările de călătorii online, de a identifica criteriile de alegere a unui sistem sigur.

Metodeleaplicate în cercetare au fost: analitică și sintetică, de observare și informare, critică, predictivă, comparativă.

Software-ul portalului de turism este cunoscut în mod obișnuit ca o piață online, care permite utilizatorilor să obțină informații, comparând călătorii-

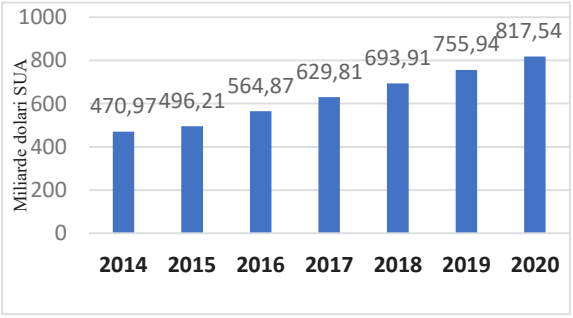


Fig. 1.1. Vînzările de călătorii

le și serviciile mai multor companii într-un singur site.Rolul portalului de turism se evidențiază prin beneficiile pe care le oferă, precumreducerea costurilor de întreținere și a efortuluihard. Prezintă acces în timp real atât pentru clienți, cât și pentru agenții de turism. Automatizarea în asistența clienților, undechat-boții pot oferi asistență clienților 24/7. [4]Iar ca tendințe de dezvoltare a e-tourism-ului putem numi la nivel național portalul turistic de țară https://moldova.travel/, care este resursa online de promovare a Republicii Moldova.La nivel global există o varietate de tendințe,precum: AI (inteligența artificială), mesageria instantanee, vocal search (căutare vocală),VR (realitate virtuală), AR (realitatea augmentată). [2;3]

Potrivit datelor statistice din 2018, cu privire la vânzările de călătorii online la nivel mondial din 2014 până în 2020, s-a estimat că în 2016, vânzările globale de călătorii online au totalizat 564,87 miliarde de dolari SUA. Se estimează că această cifră va crește la 755,94 miliarde de dolari SUA în 2019. (Fig. 1.1)

Vizând companiile lider de pepiața OTA, Booking Holdings și Expedia au fost cele mai mari agenții de turism online după venituri la nivel mondial în 2020, generând aproape șapte miliarde, respectiv peste cinci miliarde de dolari SUA. Cu toate acestea, din cauza impactului pandemiei de coronavirus (COVID-19), veniturile ambelor companii s-au înjumătățit în comparație cu 2019. Booking de la 15 miliarde la 6,8 miliarde dolari SUA, iar Expedia de la 12 la 5,2 miliarde dolari SUA. (Fig.1.2)[1]

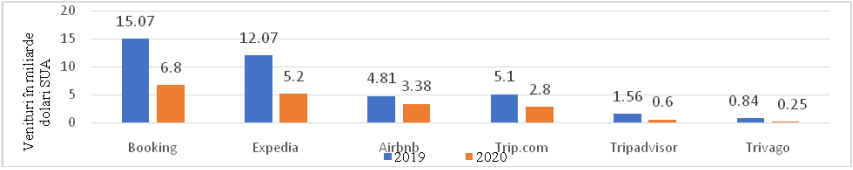


Fig. 1.2. Cele mai importante agenții de turism online (OTA) la nivel mondial în 2019 și 2020 (în miliarde de dolari SUA), după venituri
Sursa: https://www.statista.com/

Tehnologia digitală fiind acel vehicul spre globalizare, oferă posibilitatea de a accesa în timp real o mulțime de informații online, de exemplusistemele de rezervare,precum:booking, expedia, agoda, etc., prezintă tot

necesarul de informație către client.Conform unei analize asupra acestor sisteme se identifică criteriile pe care clientul ar trebui să le ia în considerare atunci când își alege sistemul, acestea sunt: interfață și funcțional, accesibilitate, facilități, prețul și reduceri, poze, feedback, rating.

În concluzie, putem argumenta că agențiile online oferă confortul rezervării de acasă și adesea atrag consumatorii cu oferte de pachete și opțiuni de economisire a prețurilor. Drept urmare, mulți călători au renunțat la agențiile de turism tradiționale în favoarea alternativelor online pentru a-și rezerva călătoriile.Recomandări propuse:reglementarea serviciilor de rezervări electronice prin acte normative cu privire la serviciile de internet și activitatea de comerț electronic, implementareatendințelorglobale de dezvoltare a turismului electronic și în Republica Moldova,focalizarea pe noile tehnologii și aplicarea în practică a noilor idei, pentru atingerea unui nivel maxim de inovare și competitivitate.

Bibliografie:

1. https://www.statista.com/
2. https://apiko.com/blog/booking-app-trends/
3. https://www.revfine.com/tourism-trends/
4. https://adamosoft.com/blog/future-of-travel-portal-development-how-it-makes-tourism-business-shine/

Recomandat
Buzdugan ADRIANA,
dr., conf. univ., cond. științific