

# Noi tendințe tehnologice în turismul digital: E-turism

Cristina Barbu

Administrarea Afacerilor in Turism, Economia Turismului Intern si International

Universitatea Româno-Americană, București

## Abstract

În contextul global al dezvoltării tehnologiei informației și comunicațiilor, industria turismului se schimbă din ce în ce mai mult, deoarece consumatorii tind să fie mai atrași de utilizarea facilităților tehnologice. Pentru agenții economici din sectorul turistic, progresul tehnologic aduce beneficii legate de eficiența activității și creșterea veniturilor. Companiile trebuie să învețe să gândească la nivel global pentru a prospera sau cel puțin pentru a supraviețui. Această nouă nevoie a omului modern de a deveni global s-a materializat în turismul de astăzi. În acest sens, e-turismul poate contribui nu numai la accelerarea serviciilor turistice, ci și la reducerea costurilor operaționale, prin optimizarea forței de muncă și reducerea costurilor destul de semnificative pentru o companie de turism.

*Cuvinte cheie:* e- tourism, tehnologii digitale, turism

## Introducere

Conform Pan (2015) serviciile turistice beneficiază de extinderea internetului și a tehnologiilor digitale: „Procesele de dezvoltare în cadrul tehnologiei informației, comunicațiilor și internetului, au revoluționat întreaga industrie turistică, creând noi modele de afaceri, schimbarea structurii canalelor de distribuție a turismului și reproiectarea tuturor produselor din această industrie și, nu în ultimul rând, influențând furnizorii de pachete turistice, destinațiile și părțile interesate” (Pan, 2015).

Unele hoteluri au implementat un proces de check-in complet automatizat, trecând de la contactul personal la un proces electronic pentru a satisface nevoile clientului și pentru a eficientiza munca angajatului. Atâta timp cât operatorii de turism pot fi prezenți pe internet, serviciile furnizate se vor vinde mai repede, iar vizibilitatea acestora va crește, deoarece internetul este similar cu un „loc de joacă” în care, cu un site web bine făcut, întreprinderile pot face publicitatea mai profesională la fel ca și cei mai mari concurenți.

### **Ce este turismul electronic (e-turism)?**

Comerțul electronic este definit ca activitatea de vânzare și comercializare pentru produse și servicii printr-un sistem electronic cum ar fi internetul (Serbu, 2004). Aceasta implică transferul electronic de date, gestionarea distribuției, e-marketing (marketing online), tranzacții online, modificări de date electronice, inventar automat utilizat de sistemele de management și colectarea automată a datelor (Litvin, 2008). În ultimii ani, noile tehnologii de informare și comunicare au declanșat creșterea promoțiilor și a vânzărilor în turism. Prin apariția noilor tehnologii a apărut și o nouă formă de turism, e-tourism, care transformă radical industria turismului internațional. Din ce în ce mai mulți oameni preferă să caute pe internet informații despre destinații turistice și oferte (Condratov, 2013).

În cele mai multe cazuri, țările în curs de dezvoltare nu beneficiază foarte mult de noile oportunități din turism. Turismul mondial este concentrat în câteva țări bogate, care au inițiat această afacere și care culeg beneficiile. Majoritatea informației despre oportunitățile din turism în țările în curs de dezvoltare este generată, înnoită și folosită online de către cei mai mari furnizori internaționali. Având avantajul tehnologic, acești furnizori realizează cele mai multe vânzări și absorb o mare parte din profit.

E-turismul face parte din comerțul electronic și unește cele mai rapide tehnologii de dezvoltare cum ar fi telecomunicațiile și informația, industria ospitalității și managementul/

marketingul/ planificarea strategică. Conform Buhalis (2003), e-turismul reprezintă „digitalizarea tuturor proceselor și a lanțurilor de valori din industria turismului, ospitalității și industriei de catering, care le permite organizațiilor să-și maximizeze eficiența și eficacitatea” (Buhalis, 2003).

Activitățile specifice ale e-turism presupun existența operatorilor de turism, a agențiilor de voiaj și a altor entități cu interese în domeniul turismului în spațiul virtual printr-un portal specializat. Fenomenul în sine are implicații atât pentru consumatori, cât și pentru operatorii de turism. În consecință, au apărut trei sub-zone: instrumentele și sistemele operaționale utilizate de întreprinderile din sectorul ospitalității sau organizațiile pentru creșterea eficienței și competitivității; platforme de consum adoptate de turiști pentru a căuta informații, a-și planifica călătoriile, a face achiziții și a împărtăși experiențe; și instrumente de distribuție și comerț.

Turismul electronic implică pentru comerciant următoarele aspecte: e-informare, e-booking (e-rezervare) și plata electronică.

### **E-informarea**

E-informarea implică furnizarea de informații pe portaluri de specialitate, precum broșurile electronice, ghiduri de călătorii audio, albume foto (fotografii și panorame), imagini sau clipuri video și chiar jurnale de călătorie prin bloguri sau comunități virtuale specializate, cum ar fi Virtual Tourist, și de ce nu, ghiduri oferite prin orașe virtuale (Figura 1) (Mihălcescu & Sion, 2009).

The image shows a screenshot of the Booking.com website. At the top, there is a navigation bar with the Booking.com logo and links for 'Listati-vă proprietatea', 'Înregistrați-vă', and 'Autentificare'. Below this, there are tabs for 'Cazare', 'Zboruri', 'Închirieri de mașini', and 'Taxiuri de la/la aeroport'. The main content area is divided into a search sidebar on the left and search results on the right. The search sidebar has a yellow background and contains the following information: 'Căutare', 'Destinație/numele proprietății: Spania', 'Data Check-in: Joi, 23 mai 2019', 'Data Check-out: sâmbătă, 1 iunie 2019', 'Sejur de 9 nopți', '2 adulți', 'Fără copii', and '1 cameră'. There is a 'Căutare' button at the bottom of the sidebar. The search results on the right show a banner for 'Spania: au fost găsite 46.463 proprietăți – inclusiv 4861 cu un raport excelent calitate/preț astăzi!'. Below this, there are filters for 'Favoritele noastre', 'Preț (cel mai mic mai întâi)', 'Scor din evaluări și preț', 'Stele', and 'Număr de stele și preț'. The first result is 'Vital Suites Residencia, Salud & Spa' with a 4.7 rating and a price of 4,683 lei for 9 nights. The result includes a photo of the hotel, a location pin, and a 'Raport excelent calitate/preț astăzi' badge.

**Figura 1. Exemplu de metodă de informare electronică utilizând [www.booking.com](http://www.booking.com)**

Sursa: [booking.com](http://booking.com)

## E-rezervarea

Rezervările online sunt cele mai utilizate în zona hotelieră, în serviciile de închiriere a mașinilor și a rezervării biletelor de avion. În cazul în care vizitatorul unui portal de turism găsește o ofertă satisfăcătoare, acesta poate face rezervarea directă prin completarea unui formular cu datele de contact, formular ce este trimis agenției ofertante sau tur-operatorului, evitând astfel deplasarea la locul unde, în mod obișnuit, poate fi prestat serviciul pentru care manifestă interes. Printre avantajele rezervărilor electronice se numără disponibilitatea online a serviciului 24 din 24 de ore, timp economisit, confirmarea este trimisă imediat (în cazul în care se folosește un sistem automat de rezervări, existând cazuri când confirmarea depinde, totuși, de un agent de rezervări uman), flexibilitatea în ceea ce privește modificarea detaliilor rezervări.

Rezervare zbor  
**Bucuresti, Romania (OTP) - Lisbon Portela, Lisbon, Portugal (LIS)**

---

Detalii facturare

persoana fizica       Persoana juridica

Titlu \*    Prenume \*    Nume \*    Telefon \*    Email \*  
 DI               

Sunt cetatean strain  
 CNP \*

---

Detalii pasageri

**1. Adult**

Titlu    Prenume \*    Nume \*    Data nasterii \*  
           

Sumar zbor

**Zborul tau (dus-intoars)**

➔ **Bucuresti, Romania – Lisbon Portela, Lisbon, Portugal**  
 25 May 2019 20:05 - 25 May 2019 22:45  
 Durata zbor: 4h 40m

---

➔ **Lisbon Portela, Lisbon, Portugal – Bucuresti, Romania**  
 01 Jun 2019 23:35 - 02 Jun 2019 05:45  
 Durata zbor: 4h 10m

[vezi detalii zbor >](#)

Pret total\* 2 Adulti  
**589<sup>96</sup> EUR**  
\* include toate taxele si comisiunile.

**Figura 2. Exemplu de rezervare electronică utilizând www.mypal.travel**

Sursa: mypal.travel

### Plata electronică

Plata electronica este o ramură a tranzacțiilor online „e-commerce”, care include plăți electronice pentru cumpărarea sau vinderea bunurilor și serviciilor prin intermediul internetului. De obicei, ne gândim la plăți electronice sub forma tranzacțiilor online pe internet, dar există mai multe metode de plăți electronice. Pe măsură ce tehnologia se dezvoltă, numărul instrumentelor și proceselor de tranzacționări electronice crește, în timp ce procentul banilor lichizi și folosirea cecurilor scade. Plățile online îl pun pe client în situația de a transfera bani sau a face o achiziție online prin intermediul Internetului. Clienții pot transfera bani unei terțe părți din bancă sau alte conturi, sau pot folosi cărți de credit sau debit pentru a achiziționa ceva online. Consumatorii pot folosi carduri de credit, cecuri electronice, numerar sau chiar microcash (când sumele plăților sunt doar câțiva cenți) (Figura 3).



**Figura 3. Exemplu de metodă de plată electronică utilizând site-ul [www.christiantour.ro](http://www.christiantour.ro)**

Sursa: Christian Tour

### Dezvoltarea e-turismului

Dinamica e-turismului este strâns legată de dezvoltarea tehnologiei informațiilor și comunicațiilor (TIC). În trecut, liniile aeriene au gestionat manual rezervările printr-un sistem de carduri, iar hotelurile au înregistrat stocuri prin benzi colorate postate pe pereți. Imediat ce a apărut primul computer electronic s-a dezvoltat și primul sistem de rezervări, ENIAC<sup>1</sup>. American Airlines a instalat primul sistem de rezervări automatizat. Alte companii aeriene și lanțuri hoteliere au început să adopte TIC pentru a construi sisteme de rezervare electronică în

---

<sup>1</sup> ENIAC (Electronic Numerical Integrator and Computer) a fost primul calculator electronic de uz general. Era un calculator numeric capabil de a fi reprogramat pentru a rezolva o gamă largă de probleme calculatorii. ENIAC a fost proiectat și construit pentru a calcula tabele balistice pentru laboratorul de cercetări balistice al armatei americane.

anii 1960 și 1970. În anii 1980, astfel de sisteme aeriene și hoteliere au început să se integreze în sisteme de distribuție globală, permițând agențiilor de turism să rezerve mai multe servicii. În anii 1990, adoptarea largă a internetului a creat noi căi de distribuție și modalități de a ajunge direct la turiști, determinând Internetul să înceapă reconfigurarea structurii sectoarelor turistice (Buhalis, 2008). La începutul secolului 21, social media și tehnologiile mobile au schimbat în mod dramatic modalitățile prin care consumatorii accesează informații și desfășoară tranzacții, schimbând astfel structura și echilibrul puterii între consumatori și întreprinderi. La începutul anului 2010, perspectiva aplicării turismului asupra unor cantități extraordinare de date on-line are potențialul de a transforma datele „mari” în cunoștințe, pentru a îmbunătăți dramatic experiența turistică și pentru a oferi o înțelegere mai profundă a tiparelor comportamentale și structurii acestei industrii.

### **Avantajele și dezavantajele e-turism pentru operatori și clienți**

E-turismul este în primul rând bazat pe distribuirea informațiilor, dar principalul scop este vânzarea directă, eliminând barierele fizice și de timp. De exemplu, în industria hotelieră putem vorbi despre metodele de rezervare folosind sistemele de rezervări funcționale, de asemenea, putem vorbi și despre sistemele de rezervare în timp real. Potențialul vânzării directe online este mare, structurat pe baza unor avantaje pentru furnizorii de turism, cum ar fi: automatizare, eliminarea comisioanelor agenților de turism, reducerea costurilor de rezervare prin internet, crescând în același timp volumul de rezervare datorită noilor metode de acces pe Web (PDA-uri, telefoane mobile etc.) (Jolly & Dimanche, 2009).

Printre avantajele aduse de e-turism se pot număra următoarele:

- este cel mai eficient mod de a comunica cu piețele țintă și de a le difuza informația
- este o modalitate rapidă și ușoară pentru consumatori de a cumpăra pachete turistice
- oferă oportunitatea de a îmbunătăți serviciile pentru consumatori

- păstrează referințele individuale ale consumatorilor în ceea ce privește promovarea produselor turistice.
- poate trece ușor dificultățile prin actualizarea permanentă a informațiilor la nivel local

Includerea de linkuri în site-urile turistice oferă beneficii atât pentru operatori, cât și pentru turiști. Furnizorul de servicii turistice poate oferi o varietate mai mare de informații despre produsele turistice fără a le introduce în contract, astfel că utilizatorul are imediat accesul la informații și posibilitatea de a cumpăra online.

E-turismul este benefic pentru operatorii de turism deoarece reduce costurile pentru distribuție, promovare (elimină materiale tipărite, broșuri), comunicare și rezervare; facturare; contactul cu potențiali clienți oricând și oriunde în lume, o mai bună înțelegere și cunoaștere a nevoilor clienților, un mediu de afaceri mai competitiv; profituri mai mari.

E-turismul prezintă avantaje și pentru turiști. Astfel, aceștia au acces la diverse produse turistice fără restricții asupra locației, au posibilitatea de a cumpăra cu ușurință diferite produse turistice personalizate, precum și posibilitatea de a comunica cu ușurință cu furnizorii de servicii turistice.

Cu toate acestea, e-turismul are și dezavantaje. Se manifestă o creștere a cererii de servicii personalizate adaptate nevoilor și intereselor individuale, iar furnizorii de servicii nu fac totdeauna față. În plus, tot mai mulți clienți aleg să realizeze tranzacțiile mai complicate în sistem „față-în-față”, (de exemplu, în agenții mari de voiaj plasate în zone comerciale)

### **Concluzii**

Turismul electronic (e-turism) este cheia pentru viitorul industriei turismului. De asemenea, e-turismul poate fi definit ca o combinație între diferitele componente de călătorie, combinate și evaluate în timp real, ca răspuns la solicitările consumatorului de către agentul de rezervare. Acest lucru poate, de asemenea, să reducă activitățile intermediarilor care pot



economisi timp și bani, ar trebui să ușureze nevoia esențială pentru strategii de planificare în domeniul e-turismului, în special în domenii cum ar fi e-ticketing, rezervări electronice, plăți on-line, site-uri de informare multilingve și actualizate. În plus, e-turismul poate oferi mai multe servicii electronice pentru turiștii care doresc să călătorească în orașul pe care al dori să îl viziteze pe site-urile web, concentrându-se în același timp pe factori importanți, precum economisirea de timp, costuri și obținerea de feedback. În cele din urmă, destinațiile care au mai multe locuri de atracție trebuie să dezvolte infrastructurile de e-turism pentru a ține pasul cu competitivitatea în viitor.

### **Bibliografie**

- Buhalis, D. (2008). Progresul in tehnologia informatiei si managementul turismului.  
Christian Tour. <http://www.christiantour.ro>
- Condratov, I. (2013). E-Tourism: Concept and Evolution. Ecoforum 2(1), 2013, 54-57
- Jolly, D., Dimanche, F. (2009). Investing in technology for tourism activities: Perspectives and challenges. Technovation 29(9), 576-579
- Litvin, S. G. (2008). Electronic World-of-Mouth in Hospitality and Tourism Management  
Tourism.
- Mihalcescu, C., Sion, B. (2009). E- tourism.
- Mypal.Travel. <http://www.mypal.travel>
- Pan, B. (2015) E-Tourism. Preluat de pe  
[https://www.researchgate.net/publication/270273782\\_E-Tourism](https://www.researchgate.net/publication/270273782_E-Tourism)
- Serbu, R. (2004). Comert electronic.