

## ROLUL TURISMULUI ÎN DEZVOLTAREA SISTEMELOR DE DISTRIBUTIE GLOBALĂ (GDS)

COJOCARU CRINA-MARIA, studentă, anul III, SHT-171, fr. redusă

Academia de Studii Economice a Moldovei

Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Mitropolit Gavriil Bănulescu- Bodoni, 61, MD-2005

e-mail autor: [crina-maria@hotmail.com](mailto:crina-maria@hotmail.com)

**Abstract.** *The beginning of the post-war period is marked by a surplus of flying equipment. The complexity and the standardization of the producing procedures of traveling, in accordance with the complex structure of the tourist sector, have been contributed to the creation and development variable of reservation systems. System that will collect stocks of information, programs and tariffs from suppliers to give travel agencies and tour operators the opportunity to search and choose the most convenient flight offer.*

*In this work, it has been produced a report which show the importance of global distribution system (GDS) and the gradual appearance of some certain systems that are used until now to make a reservation in the tourism department. It presents the main features of each system and the process of finalizing a reservation by a travel agency. Finely in the conclusion are included the benefits for tourism industry by using these particular informatics systems.*

**Key words:** *flying equipment, tourist sector, reservation systems, traveling, travel agency*

**JEL Classification:** L20, L22, L25, L93

### INTRODUCERE.

Evoluția societății în ultimele decenii a marcat o schimbare fundamentală într-o societate digitală și și-a pus amprenta asupra tuturor subsistemelor sale, necesitând crearea de noi tehnologii informaționale pentru diferite domenii socio-economice, în special în turism. Dezvoltarea infrastructurii de transport ( avioane cu reacție, linii de zbor low-cost și aeroporturi etc.) au făcut ca multe ramuri de turism să devină mult mai accesibile, în funcție de motivația călătoriilor, se distinge următoarele forme de trafic turistic:

- turism de agrement;
- odihnă și recreere;
- tratament spa și spa turistic;
- agroturismul;
- ecoturismul, etc. [1].

Pentru a reuși procesarea informației colosale în scurt timp dar și cu date corecte companiile aeriene au fost nevoite să elaboreze un nou sistem ce va fi specializat în prelucrarea automată a datelor de zbor. Ca rezultat ele au fost primele care au utilizat “Sistem Global de Distribuție”. Sistemul computerizat pe care agenții de turism îl utilizează pentru a rezerva locuri pentru transportul aerian, închirierea mașinii, camere de hotel și alte servicii.

**Obiectivele** acestei cercetări constau în faptul de a arăta importanța GDS-urilor în domeniul turismului, sisteme care structurează produsul turistic în funcție de doleanțele clienților, în conformitate cu caracteristicile diferitelor segmente de consumatori pe baza unui ansamblu de criterii cum ar fi: sezon turistic, destinație turistică, căi și mijloace de acces, modalități de cazare , mese și agrement.

### CONȚINUTUL DE BAZĂ

**Analiza surselor bibliografice.** Bibliografia selectată deține majoritatea surselor ce sunt utile pentru investigația efectuată. Drept bază teoretică și metodologică de cercetare au servit manuale, articole din jurnale specializate și informații ce sunt puse la dispoziția publicului pe site-uri oficiale ale instituțiilor în cauză.

**Descrierea metodei de cercetare utilizată.** Cercetarea care stă la baza acestei lucrări este una de tip analitic cu scopul de a descrie modurile contemporane de tranzacționare în industria turistică.

Turismul este o ramură a economiei naționale care cuprinde activități complexe și eterogene. Activitatea sa se materializează în servicii exprimate sugestiv sub formă de produs turistic [1]. În

epoca modernă, toate afacerile implicate direct sau indirect în industria turistică, au obiectivul principal de a oferi cea mai bună calitate posibilă în gestionarea și procesarea tuturor informațiilor furnizate.

Procesarea serviciilor printr-un sistem GDS, ca parte a activității unei agenții turistice, se completează cu:

- informații despre zbor, cum ar fi: disponibilitatea locului la scaun, ora decolării, tarife etc.;
- informații în principal despre pasageri, cum ar fi crearea de înregistrări personale ale clienților, unde pot fi scrise destinațiile, informații despre frecvențele de zbor și stocarea cerințelor specifice clienților;
- efectuarea rezervării la diverse hoteluri, companii de închiriere auto, pachete de călătorie etc.;
- printarea diferitelor documente, ca exemplu: bilete de diferite tipuri, cărți de acces în anumite locații și programul călătoriilor detaliate în cadrul unui pachet turistic [3].

Pentru a efectua o rezervare prin intermediul unui sistem GDS se efectuează:

- introducerea datelor pentru rezervarea unui loc pentru un anumit zbor;
- căutarea detaliată în baza de date despre disponibilitate;
- afișarea pe ecranul calculatorului informațiilor despre zbor și diferite companii aeriene;
- selectarea celui mai potrivit și mai avantajos zbor;
- efectuarea rezervării;
- finalizarea rezervării la confirmarea de către compania aeriană;
- emiterea biletului;
- finalizarea procesului de vânzare a biletelor [2].

În departamentul hotelier aplicarea tehnologiilor informaționale ca parte componentă a dezvoltării și gestionării unui sistem computerizat de rezervare centralizat, se extind la furnizarea informațiilor, clare, despre camerele disponibile ale unui hotel. Scopul utilizării GDS este de a oferi informații corecte despre disponibilitatea camerelor, mijloc eficace de a asigura larga desfășurare a produsului. Unitățile hoteliere se pot conecta acum la sistemul central de rezervări folosind un modem simplu pentru calculatoare și cu ajutorul lor pot efectua căuta despre:

- camerele disponibile într-o localitate anume sau pentru întreaga țară;
- tipurile de camere disponibile;
- prețul oferit;
- facilitățile suplimentare care pot fi furnizate etc.

Așadar, sistemul de rezervare permite afacerilor hoteliere să-și extindă piața de desfacere.

La începutul anilor 1960, marile corporații americane, în colaborare cu IBM, au proiectat și lansat primele sisteme computerizate de rezervare (CRS), care funcționau în principal ca un sistem de gestionare a bazelor de date (figura 1) pentru a furniza diverse tipuri de informații:

- zile și ore pentru zbor operat de compania aeriană;
- disponibilitatea scaunelor la zbor, pe clasă;
- tariful biletului;
- anularea rezervărilor și biletelor existente.

La începutul anilor '70, CRS au evoluat în sisteme de distribuție care erau utilizate pentru schimb de informații, rezervări între companiile aeriene (United, B.A., S.A.S., Lufthansa) și operatorii de turism.

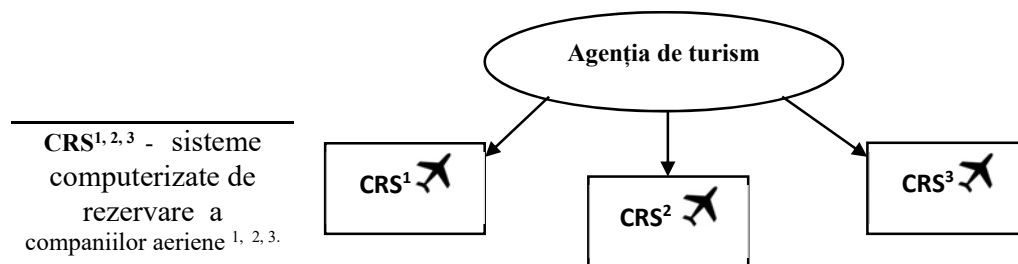


Figura 1. Relația CRS-urilor cu agențiile de turism.

Sursa: Elaborat de către autor în baza sursei [1]

Un contribuitor major la acest lucru a fost creșterea rapidă a numărului de pasageri ai companiei aeriene. Agențiile de turism sunt acum capabile să se conecteze cu anumite companii aeriene după prima instalare separată a unui terminal independent pentru fiecare companie, figura 2.

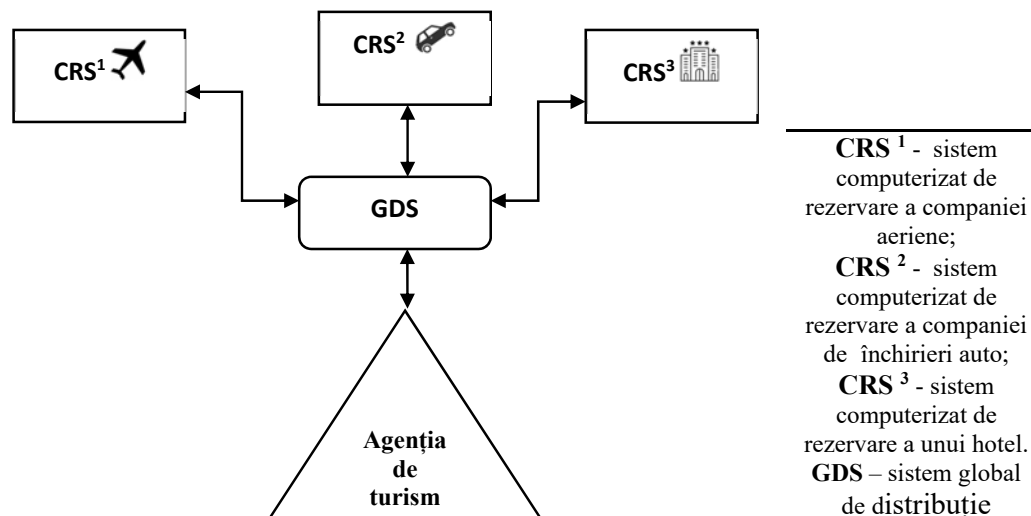


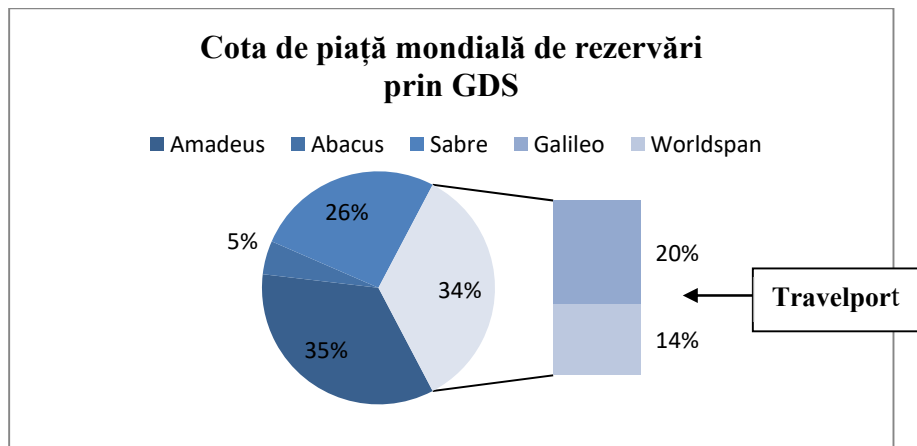
Figura 2. Relația CRS-urilor cu GDS-urile și agențiile de turism.

Sursa: Elaborat de către autor după [1, p.3]

La mijlocul anilor 1980, sistemele sofisticate de rezervare a călătoriei (GDS) din SUA se extind pe piața europeană. Apare nevoia de a crea un sistem european de rezervare. În 1986 SH&E a întreprins studiul creației primului sistem european de rezervare [5]. Rezultatele studiului au arătat că un sistem de distribuție globală (GDS) capabil să concureze cu cele americane ar putea fi creat și în Europa, legând toate agențiile de turism europene cu companiile aeriene din întreaga lume, precum și cu alte sectoare de servicii turistice (hoteluri, companii de închirieri auto, linii de croazieră, etc. [1, p.3]). Astfel, în 1987, au apărut primele două sisteme europene de distribuție (GDS), Amadeus și Galileo, care au fost introduse atât companiilor aeriene, cât și agențiilor de turism, facilitând astfel comunicarea efectivă între ambele părți.

Pe piața europeană în poziția dominantă se afla sistemele *Galileo*, *Saber*, *Amadeus* și *Worldspan*, (în prezent *Galileo* și *Worldspan* fiind prezentate de către *Travelport*) [4]. În special, primul se estimează că are cea mai mare cotă de piață, făcând parte din *Galileo International*, care este caracterizat ca cel mai popular sistem la scară globală. *Amadeus* este preocupat în principal de europeni, în timp ce *Saber* este folosit mai mult de America și *Worldspan* considerat un sistem de rezervare neutru, figura 3.

Un element cheie în utilizarea unui GDS este fiabilitatea materialului informațional, adică imaginea reală a serviciilor turistice furnizate, precum și informațiile valide cu privire la prețurile oferite. De exemplu, dacă turistul dorește să achiziționeze servicii de zbor a unei companii aeriene cu servicii suplimentare (clasă, poziția locului, bagaje suplimentare, tipul mesei), produsul publicat trebuie să îndeplinească așteptările turistului.



**Figura 3. Cota de piață mondială a rezervărilor prin intermediul sistemelor GDS**

*Sursa: Elaborat de autor, în baza datelor disponibile pe site-ul [www.provab.com](http://www.provab.com) [online] (accesat pe 24.03.2020).*

Așa dar, sisteme de rezervare trebuie dezvoltate în continuare pentru a gestiona un număr mai mare de tranzacții și pentru a deveni o putere esențială în domeniul industriei turistice, având avantaje ce nu vor fi concurențiale față de alte sisteme de informații disponibile pe Internet.

**Rezultatele obținute.** Pentru a realiza o rezervare a unui bilet de avion spre o regiune concretă și la ora anume pentru clasa de călătorie dorită, prin intermediul unui sistem global de distribuție, cu condiția că există disponibilitate este nevoie de aproximativ 1 minut. Dacă însă clientul vrea să se informeze mai întâi despre cel mai convenabil preț, indiferent de compania aeriană și ora plecării, atunci este necesar de aproximativ 15 minute pentru a finaliza rezervarea [2].

## CONCLUZII / RECOMANDĂRI

Actualmente, noile tehnologii în industria turistică au înregistrat progres impresionant. Diversitatea produselor și serviciilor turistice, precum și numărul mare de părți interesate și intermediari implicați în mișcare, au dus la dezvoltarea sistemelor de rezervare ale distribuției globale (GDS), devenind accesibil consumatorului produsului turistic.

Utilizarea GDS definește calitatea acestora, gradul de satisfacere a cerințelor turistului, fiind informat imediat despre:

- disponibilitatea scaunelor la zbor și tarife;
- rezervarea de hoteluri, pachete turistice și închirieri auto.

Astfel, conchidem că sistemele GDS au o eficacitate majoră în industria turismului, dând posibilitatea agentului turistic în scurt timp, în dependență de dorința clientului, să efectueze o rezervare pentru un zbor în aproximativ 15 minute.

## REFERINȚE BIBLIOGRAFICE:

1. Georgios, Dim., Kaltsidopoulou, *Τουρισμός, Θεωρητική προσέγγιση*. Atena: Ed. "ΕΛΛΗΝ", 2010, 119 p.
2. Dennis, L., Foster, *Student Guide*. Atena: Ed. Galileo by Travelport, 2006.
3. <https://www.travelport.com>
4. <http://www.videcom.com>
5. <https://www.provab.com>

**Coordonator științific: CAPAȚINA VALENTINA, dr., conf. univ.,**  
**Academia de Studii Economice a Moldovei,**  
**Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Mitropolit Gavriil Bănulescu- Bodoni, 61, MD-2005**  
**e-mail: [vcapatina@yahoo.com](mailto:vcapatina@yahoo.com)**