



REKREACIJOS IR TURIZMO PLĖTRA

Straipsnių rinkinys

Klaipėda, 2016

ISSN 2335-8017

Leidinį sudarė:

KU Rekreacijos ir turizmo katedros lekt. Jurgita Raišutienė, Austėja Rimkevičiūtė.

Straipsnių rinkinio mokslinio komiteto nariai: prof. dr. A. Armaitienė, prof. dr. A. Stankus, prof. dr. R. Povilanskas.

Straipsnių rinkinyje publikuojami straipsniai, kuriuose įvairių rekreacijos ir turizmo plėtros Lietuvoje taikomųjų tyrimų rezultatai, rekreacijos ir turizmo plėtros aktualijų, tendencijų ir perspektyvų palyginamosios analizės Lietuvoje bei užsienio šalyse.

Straipsniai recenzuoti.

Straipsnių autoriai atsako už pateikiamą medžiagą.

2016 05 12. Apimtis 216 psl. Tiražas 150 egz.



TURINYS

Prof. dr. Aušrinė Armaitienė, Toma Sinkevičiūtė. REGIONINIO KONFERENCINIO TURIZMO PRIELAIDOS KLAIPĖDOJE	1
Lekt. Jūratė Barauskaitė, Gintarė Čeledinaitė. EKSKURSIJŲ NEIĞALIESIEMS PASIŪLA KLAIPĖDOJE 2015 METAIS	14
Lekt. Renata Bertužytė, Indrė Aleksandravičiūtė. KLAIPĖDOS UNIVERSITETO REKREACIJOS IR TURIZMO STUDIJŲ STUDENTŲ POŽIŪRIS Į STUDIJAS PAGAL ERASMUS+ PROGRAMĄ UŽSIENYJE	27
Lekt. Renata Bertužytė, Giedrė Baškytė. PALANGOS PAPLŪDIMIŲ KOKYBĖS SUVOKIMAS LANKYTOJŲ POŽIŪRIU	38
Prof. dr. Ramūnas Povilanskas, Agnė Bružaitė. PALANGOS KURORTO ŠIUOLAIKINĖS PASLAUGŲ PLĖTROS YPATUMAI	50
Lekt. Jurgita Raišutienė, Gintautė Adomavičiūtė. PAGYVENUSIŲ ŽMONIŲ TURIZMO GALIMYBĖS LIETUVOJE	64
Lekt. Jurgita Raišutienė, Ignas Mačiulskis. STUDENTŲ KELIAVIMO ĮPROČIAI. LIETUVOS ATVEJIS	79
Lekt. Jurgita Raišutienė, Viktorija Martinkutė. KAIMO TURIZMO RINKOS SEGMENTAVIMAS LIETUVOJE	93
Lekt. Jurgita Raišutienė, Vilius Srėbalius. LIETUVOS SPORTO MOKYKLŲ ĮVAIRIAUS MEISTRISKUMO PLAUKIKŲ LAISVALAIKIO YPATUMAI	112
Lekt. Jurgita Raišutienė, Kristina Virketytė. FINANSINĖS PARAMOS PROGRAMOS KAIMO TURIZMUI LIETUVOJE	123
Lekt. Rasa Rupulevičienė, Lauryna Macijauskaitė. KARKLĖ LIVE MUSIC BEACH FESTIVALIO PERSPEKTYVOS	139
Lekt. Rasa Rupulevičienė, Vaiva Jablonskytė. SOCIALINIAI TINKLAI LIETUVOS 4* VIEŠBUČIŲ MARKETINGO SISTEMOJE	154
Dovilė Surplytė. KAIMO TURIZMO PLĖTRA KLAIPĖDOS RAJONE	165
Lekt. Edgaras Vaškaitis, Gabrielė Jurevičiūtė. LIETUVIŲ EMIGRANTŲ LAISVALAIKIO YPATUMAI NORVEGIJOJE	172
Lekt. Edgaras Vaškaitis, Simona Vaičekauskaitė. KLAIPĖDOS MIESTO VIEŠBUČIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS REMIANTIS INTERNETINĖMIS REZERVAVIMO SISTEMOMIS	185
Lekt. Edgaras Vaškaitis, Aida Varanauskaitė. EKSKURSIJŲ PASIŪLA KRUIZINIAMS TURISTAMS KRANTE KLAIPĖDOS UOSTE	200

KLAIPĖDOS MIESTO VIEŠBUČIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS REMIANTIS INTERNETINĖMIS REZERVAVIMO SISTEMOMIS

Lekt. **Edgaras Vaškaitis, Simona Vaičekauskaitė**

Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakulteto Rekreacijos ir turizmo katedra
edgaras.vaskaitis@gmail.com; simonyte01@gmail.com

ANOTACIJA

Internetui tapus kasdieniniu reiškiniu atsirado sąlygos greitai pasiekti ir teikti informaciją. Tobulėjant technologijoms viešbučiai žengė į elektroninę erdvę ir savo veiklą adaptavo prie interneto. Pasauliniame tinkle šia priemone tapo internetinės rezervavimo sistemos. Šios sistemos – puiki galimybė potencialiam paslaugų vartotojui pažvelgti į esamą viešbučių situaciją, kokie viešbučiai yra siūdomi pasirinktoje vietovėje, kaip viešbučių teikiamų paslaugų kokybę vertinama buvę svečiai. Tyrimas, kuriame remiantis internetinėmis rezervavimo sistemomis, būtų analizuojamas Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimas iki šiol dar nebuvo atliktas. **Problema:** *Klaipėdos miesto viešbučiai neišnaudoja internetinėse rezervavimo sistemose pateikiamų duomenų savo teikiamų paslaugų kokybės gerinimui.* Problemai išnagrinėti iškeltas darbo **tikslas** – *išanalizavus paslaugų kokybės vertinimo teorinius aspektus, išnagrinėti Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimą remiantis internetinėmis rezervavimo sistemomis.*

Iškeltai problemai spręsti naudojami kombinuoti darbo metodai. Mokslinės literatūros, dokumentų ir statistikos analizė susijusi su elektroniniu turizmu, viešbučiais. Internetinių rezervavimo sistemų analizė, kuri panaudota surinkti duomenims apie Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimus bei svečių komentarus. Sistemų analizės metu išrenkamos ir išanalizuojamos internetinės rezervavimo sistemos, atliekamas viešbučių paslaugų kokybės vertinimų bei svečių komentarų analizė.

Tyrimo metu atliekant internetinių rezervavimo sistemų analizę buvo išrinktos dvi sistemos *Booking.com* ir *TripAdvisor*, kurių pagrindu analizuota informacija apie Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimus bei palikti svečių komentarai. Gauti rezultatai parodė, kad viešbučių vertinimai internetinėse rezervavimo sistemose gali skirtis, tačiau skirtumai nėra esminiai. Remiantis internetinių rezervavimo sistemų *Booking.com* ir *TripAdvisor* vertinimais nustatyta, kad *Booking.com* sistemoje aukščiausius vertinimus turi viešbučiai „National Hotel“, „Klaipėda Hotel Lugnė“, o prasčiausiai yra vertinami viešbučiai „Astra“, „Amberton“ ir „Vėtra“. *TripAdvisor* sistemoje geriausiais viešbučiais yra laikomi viešbučiai „Dunetton Hotel“, „Ararat“, „Radisson Blu“, „Memel“, o prasčiausiai „Astra“ ir „Klaipėda Hotel Lugnė“. Atskirai analizuojant atskiras Klaipėdos miesto viešbučių vertinamas paslaugas buvo pastebėta, kad du viešbučiai, neturintys bendro paslaugų kokybės aukščiausius vertinimo turi aukščiausius negu kitų viešbučių vertinimus, įskaitant geriausiai vertinamus viešbučius. Tokie viešbučiai yra „Old Mill Conference“ – vietos padėtis / kokybė bei „Pajūrio Vieškelis“ – personalo darbo kokybė. Komentarų analizė parodė, kad viešbučio svečiai labiausiai dėmesį atkreipia į viešbučio patalpas, įrangą, teikiamas paslaugas ir darbuotojų profesionalumą, elgesį.

Raktažodžiai: viešbutis, internetinė rezervavimo sistema, paslauga, kokybė

IVADAS

Aktualumas. Viešbučiai – viena iš apgyvendinimo įstaigų formų. Viešbutis / *hotel*, įstaiga, teikianti klientų apgyvendinimo, dažniausiai ir maitinimo paslaugas bei turinti papildomą įrangą kitoms paslaugoms teikti (Aiškinamasis turizmo terminų žodynas, 2009, 106 p.).

Galima būtų teigti, kad tai įmonės teikiančios apgyvendinimo ir kitas paslaugas nevietiniams gyventojams, kurių pagrindiniai klientai – laisvalaikio ir verslo reikalais keliaujantys asmenys atvykę iš kitų vietų. Viešbučių **pagrindinė funkcija – teikti nakvynės paslaugas**. Kitaip tariant, tai įvairias paslaugas teikianti veikla. Paslauga / *favour, service*, teikėjo patarnavimas klientui, kai sukuriama atlyginama ar neatlyginama vertė (Aiškinamasis turizmo terminų žodynas, 2009, 70 p.). Pagrindinės viešbučiuose (ir kitose apgyvendinimo įstaigose) teikiamos paslaugos – apgyvendinimas ir maitinimas. Be šių paslaugų viešbučiuose teikiama daug kitų paslaugų. Viešbučių veikla pasaulyje vyrauja ir yra populiarė jau ilgą laiką, kurio verslo sudėtis per laiką keitėsi ir tobulėjo.

Atsiradus kompiuteriui bei internetui susidarė sąlygos naujai ir greitai pasiekti ir teikti informaciją. Per laiką vis daugiau įvairios paslaugos ar veiksmai tapo atliekami besinaudojant internetu, **turizmas tapo susietas su internetu**. Tokiu būdu turizmas persikėlė į naują vystymosi lygį ir informacija apie turizmą tapo prieinama kiekvienam. Viešbučiai – ne išimtis. Tobulėjant technologijoms viešbučiai prisitaikė prie pasaulinio interneto, kas sudarė galimybę pritraukti daugiau svečių į savo įstaigą. Viena pagrindinių priemonių tapo **pasauliniame tinkle sukurtos internetinės rezervavimo sistemos**. Elektroninė užsakymo sistema (ang. *Comuter Reservation System*) – skaitmeninis tinklas, per terminalus teikiantis tiesioginę interneto prieigą prie oro transporto bendrovių, viešbučių ir kitų paslaugų teikėjų informacinių sistemų. Šia sistema per kelionių agentūrose esančius terminalus arba centrinę užsakymų kompiuterį galima užsakyti vietas lėktuvuose, viešbučiuose (Aiškinamasis turizmo terminų žodynas, 2009, 27 p.). Šios sistemos – tai internetinės vietos, kuriose galima rasti visų prie sistemos prisijungusių (sutartį sudariusių su sistema) viešbučius ir kitas apgyvendinimo įstaigas. Rezervavimo sistemos **suteikia galimybę lengvai ir greitai rasti apgyvendinimo vietą pageidaujamoje šalyje ir mieste**. Internetinės rezervavimo sistemos išsiskiria tuo, kad jos suteikia galimybę ne tik rinktis apgyvendinimo įstaigą, bet prieš užsisakant kambarį (-ius) **paskaityti komentarus** iš jau įstaigoje buvusių apsistojusių asmenų, bei suteikia galimybę pasiteirauti kodėl buvę klientai išsakė savo nuomonę vienu ar kitu aspektu susijusiu su apgyvendinimo įstaiga.

Sužinoti kaip viešbučio svečiai vertina viešbučio paslaugų kokybę, ar ji yra priimtina, internetinių rezervavimo sistemų dėka tapo daug greičiau ir paprasčiau. Galima teigti, kad po viešbučių įsiliejimo į internetinę erdvę, sulaukti asmenų užsakymų, norinčių apsistoti jų įstaigoje, tapo paprasčiau. Didžiausią naudą, kurią sukūrė šios sistemos – galimybė sužinoti įstaigose buvusi **svečių vertinimus** apie tai, kaip jie vertina viešbučio kokybę.

Problema. Klaipėdoje įsikūrę ir savo veiklą vykdo virš 100 įvairaus tipo apgyvendinimo įstaigų. Daugiau nei 20 jų yra viešbučiai, kuriuose apgyvendinama itin daug į Klaipėdos miestą atkeliaujančių turistų, verslo keliautojų ir kitais tikslais atvykusių asmenų. Internetinių rezervavimo sistemų atsiradimas turėjo didelę įtaką daugumai šiuo metu savo paslaugas Klaipėdoje teikiantiems viešbučiams. Galima teigti, kad beveik visos savo veiklą vykdančios įstaigos naudojasi nors keliomis internetinėmis rezervavimo sistemomis. Tačiau, net jei ir yra naudojamos rezervacinėmis sistemomis, lieka neaišku kiek viešbučių atstovai domisi rezervacinėse užsakymo sistemose klientų išreikšta nuomone apie apgyvendinimo įstaigų teikiamas paslaugas. Lieka neaišku kaip klientai vertina tam tikras sritis tose apgyvendinimo įstaigose, kas labiausiai tenkina juos ir kas labiausiai jų netenkina. Klientų nuomonė išreikšta rezervacinėse sistemose yra itin svarbi ir apgyvendinimo įstaigų atstovai norėdami optimizuoti teikiamų paslaugų kokybę į tai turėtų sutelkti savo dėmesį.

Naudojantis rezervavimo sistemomis yra galimybė apžvelgti bendrą dabartinę visų Klaipėdos mieste (ar bent jau daugumo) įsikūrusių viešbučių situaciją. Galima pamatyti labiausiai perspektyvias ir neperspektyvias įstaigas. Rezervavimo sistemos yra puiki galimybė svečių nuomonių pagrindu pažvelgti į esamą viešbučių situaciją, kaip vertinama kokybė, bei atlikti konkurencinę analizę, kokios iki šiol nebuvo Klaipėdos mieste. Taigi esminė **tyrimo**

problema – *Klaipėdos miesto viešbučiai neišnaudoja internetinėse rezervavimo sistemose pateikiamų duomenų savo teikiamų paslaugų kokybės gerinimui.*

Tikslas– *išanalizavus paslaugų kokybės vertinimo teorinius aspektus, išnagrinėti Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimą remiantis internetinėmis rezervavimo sistemomis.*

Tyrimo objektas – Internetinės rezervavimo sistemos (Klaipėdos miesto viešbučių svečių vertinimai ir komentarai) ir Klaipėdos miesto viešbučiai.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti viešbučių klasifikaciją ir tipologiją;
2. Išnagrinėti elektroninio turizmo ir internetinių rezervavimo sistemų sampratas;
3. Nustatyti Klaipėdos miesto viešbučių teikiamų paslaugų kokybę remiantis internetinių rezervavimo sistemų vertinimais (atsiliepimais);
4. Sužinoti Klaipėdos miesto viešbučių atstovų nuomonę apie internetinių rezervavimo sistemų reikšmę, naudą bei vertinimų svarbą viešbučiams.

Tiriamasis klausimas – Kaip šiuo metu Klaipėdos miesto viešbučių svečiai vertina viešbučius naudojantis internetinėmis rezervacinėmis sistemomis?

Tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros, dokumentų ir statistikos analizė susijusi su elektroniniu turizmu, viešbučiais;
2. Internetinių rezervavimo sistemų analizė;
3. Interviu.

Pagrindinės sąvokos: *Elektroninė informacijos ir užsakymo sistema* – skaitmeninis tinklas, teikiantis informaciją apie turizmo paslaugas, jų kainas ir suteikiantis galimybę jas užsisakyti internetu iš anksto (Aiškinamasis turizmo terminų žodynas, 2009, 27 p.). *Kokybė* - tai atitinkami reikalavimai (nusistatyti standartai), kurių, norėdama pasiekti atitinkamą kokybę, paslaugų įmonė privalo griežtai laikytis (Vitkienė E., 2004, 34p.). *Paslauga* – teikėjo patarnavimas klientui, kai sukuriama atlyginama ar neatlyginama vertė (Aiškinamasis turizmo terminų žodynas, 2009, 70 p.). *Viešbutis* – kolektyvinio apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė, kur teikiamos apgyvendinimo kambariuose (numeriuose) paslaugos, įskaitant kasdienę nuomojamų kambarių priežiūrą (valymą, tvarkymą, lovų klojimą) ir aptarnavimą kambariuose. Pagal teikiamų paslaugų kokybę ir įvairovę viešbučiams suteikiamos kategorijos ir klasės (Lietuvos Respublikos turizmo įsakymas, 2011, Nr. XI-1496).

Naudojami trumpiniai: ISO - *International Organization for Standardization*.

Viešbučių paslaugų kokybė ir jos vertinimo kriterijai internetinėse rezervavimo sistemose

Viešbučiai – apgyvendinimui pritaikyti statiniai, turintys ne mažesnę už nustatytą minimalų skaičių kambarių bei įrangą nakvynės, higienos, maitinimo ir poilsio poreikiams tenkinti (pagal Lietuvos turizmo įstatymą - ne mažiau kaip 10 kambarių) (Turizmas, 2002, 115 p.). Tai įmonės, kurios teikia apgyvendinimo (ir maitinimo) paslaugas. Lietuvos turizmo įstatyme apibrėžiama, kad viešbutis – kolektyvinio apgyvendinimo paslaugas teikianti įmonė, kur teikiamos apgyvendinimo kambariuose (numeriuose) paslaugos, įskaitant kasdienę nuomojamų kambarių priežiūrą (valymą, tvarkymą, lovų klojimą) ir aptarnavimą kambariuose. Pagal teikiamų paslaugų kokybę ir įvairovę **viešbučiams suteikiamos kategorijos ir klasės** (Lietuvos Respublikos turizmo įsakymas, 2011, Nr. XI-1496).

Siekiant išsiaiškinti kaip turėtų atrodyti viešbutis ir kas jį turėtų sudaryti svarbu žinoti viešbutį charakterizuojančias formas. Turizmo vadovėlyje yra išskiriami **penki pagrindiniai viešbučius** (ir kitas apgyvendinimo formas) **charakterizuojantys rodikliai**: viešbučio vieta; viešbučio patalpos ir įranga (kambariai, restoranai, barai, kitos bendro naudojimo patalpos,

laisvalaikio praleidimo galimybes ir pan.); viešbučio įvaizdis (vardas, kategorija, atsiliepiamai); paslaugos (paslaugų pasiūla bei personalo dėmesys, kvalifikacija); kaina (jos atitikimas kokybei) (Turizmas, 2002, 121 p.).

Visos apgyvendinimo įstaigos, o ypač viešbučiai, turi nurodytas taisykles, kuriomis turi vadovautis vykdant savo veiklas. Viešbučiai gali būti reitinguojami žvaigždutėmis, deimantiukais (kaip Pietryčių Azijos šalyse) ir pan. Viešbučių klasifikavimas / reitingavimas visame pasaulyje skirtingas. Europoje daugiausiai bandoma vadovautis žvaigždučių reitingu, kadangi, kuo daugiau viešbutis turi žvaigždučių, tuo viešbutis laikomas geresniu. **Lietuvoje Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas įteisino nuo 1 iki 5 žvaigždučių sistemą:** „Apgyvendinimo paslaugos klasifikuojamos laikantis atitinkamai apgyvendinimo rūšiai taikomos 5 arba 4 žvaigždučių klasifikavimo reikalavimų sistemos, pagal kurią žemiausios klasės apgyvendinimo paslaugos žymimos viena žvaigždute (Lietuvos Respublikos turizmo įsakymas, 2011, Nr. XI-1496)“. Informacija apie viešbučių klasifikavimą teikiama „**Dėl viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo**“ įsakymuose Nr. **V-50** ir Nr. **V-138**, kurie skelbiami „Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacijos“ tinklapyje bei „Teisės aktų registro“ tinklapyje.

Lietuvoje 2014 m. duomenimis (1 pav.) viešbučių veikla užsiima 392 viešbučiai. Iš visų viešbučių 6 priklauso 1* klasifikavimui, 38 viešbučiai – 2*, 120 viešbučių – 3*, 64 viešbučiai – 4* ir 10 viešbučių – 5*. 154 viešbučiai neklasifikuoti. Pagal šiuos duomenis yra aišku, kad Lietuvoje viešbučiai daugiausiai klasifikuojami 3* lygiui.

	Viešbučių skaičius <i>Number of hotels</i>	Numerių skaičius <i>Number of rooms</i>	Vietų skaičius <i>Number of beds</i>
Iš viso – Total	392	13416	27661
*	6	161	386
**	38	1905	3877
***	120	4647	9600
****	64	3984	7714
*****	10	785	1544
Neklasifikuoti – <i>Unclassified</i>	154	1934	4540

1 pav. Viešbučių rodikliai pagal viešbučių kategorijas, 2014 m.

Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas, 2015

Klasifikavimas – teisės aktais įtvirtinta procedūra, siekiant nustatyti viešbučio (motelio) paslaugų atitikimą nustatytiems klasifikavimo reikalavimams ir, įvertinant paslaugų kokybę, informuoti apie tai turistus (paslaugų vartotojus) (Dėl viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo, 2013, V-50). Nuo 2013 m. **Lietuva yra prisijungusi prie Europos harmoningos viešbučių ir restoranų asociacijos klasifikavimo sistemos www.hotelstars.eu**, kuria remiantis pateikti naujaisi klasifikavimo reikalavimai Nr. **V-138** (2015 m.). Klasifikavimo sistemą taiko 15 Europos šalių, nurodant, kad Lietuvoje viešbučių lygis atitinka tarptautinį mastą ir lygi. Šie reikalavimai reglamentuoja apgyvendinimo paslaugų teikėjų, viešbučių ir motelių klasifikavimo sistemą, kuria privaloma vadovautis. Sistemoje **naudojama penkių žvaigždučių vertinimo skalė** – 5*, 4*, 3*, 2*, 1*. Prie kiekvieno įvertinimo kartais pridodamas ženklas „+“ („*Plius*“), kuris reiškia aukštesnę kokybę (labai geras). Aukščiausiai viešbutis gali būti įvertintas „5* Plius“, o žemiausiai „1*“.

Paslaugų kokybė – vienas iš veiksnių, lemiančių pelningumą, todėl kokybei įmonė turėtų skirti ypatingą dėmesį (Labanauskaitė D., Šturvalo O., 2014, 98 p.). Paslaugos kokybė gali būti **suvokiama dvejais būdais**. Kokybė - tai atitinkami reikalavimai (nustatyti standartai), kurių, norėdama pasiekti atitinkamą kokybę, paslaugų įmonė privalo griežtai laikytis

(Vitkienė E., 2004, 34p.). Kitu atveju paslaugos kokybė, tai tarsi garantija, kad teikiama paslauga yra tinkama, kurią klientas suvokia savaip (kokybės kliento akimis).

Paslaugų kokybės vertinimas gali būti atliekamas įvairiai: **pagal lygmenis, kategorijas, kriterijus, veiksnius, rodiklius, tipus ir būkles** (Kinderis R., ir kt., 2011, 88 p.). Norint tinkamai suteikti kokybę laikomasi įvairių nustatytų standartų. Daugumoje pasaulio valstybių, įskaitant Lietuvą, yra naudojamos ISO (International Organization for Standardization) standartais. ISO yra didžiausia pasaulyje organizacija, kurianti savanoriškus techninius standartus. Šios organizacijos nariai – tai nacionalinės asociacijos, vienijančios pramonės įmonių ir vartotojų interesus, kitos – tam tikros ministerijos ar departamentai, kurių valstybinė prievolė yra kurti standartus (Vveinhardt J., Kigaitė K., b.m., 3 p.). Nustatyti ir valdyti teikiamą kokybę įmonėse naudojamosi ISO 9001 standartais ir kt. Tai kokybės vadybos sistemos reikalavimai. Standartais siekiama pagerinti teikiamos paslaugos kokybę, produktyvumą bei didinti svečių pasitenkinimą.

Kitu atveju paslaugų kokybės vertinimas gali būti šiek tiek paprastesnis. Kadangi klientas yra paslaugos užsakovas ir vartotojas, jis sprendžia ir vertina ar suteiktos paslaugos kokybė buvo tinkama. **Vartotojo suvokiama paslaugos kokybė vertinama dviem pagrindiniais kokybės matais: techniniu, arba rezultato, ir funkcinio, arba proceso** (Vitkienė E., 2004, 35 p.). Techninis (rezultato) – tai, kas suteikiama klientui (šiuo atveju viešbutyje kambarys – apgyvendinimo paslauga), o funkcinis (procesas), kaip tai teikiama (kaip viešbučio darbuotojai suteikia apgyvendinimo paslaugą svečiams). Vartotojai suvokia ir vertina paslaugas bei jų kokybę rezultatais, pateikia šiuos **dažniausiai akcentuojamus gerai vertinamos paslaugos kriterijus**:

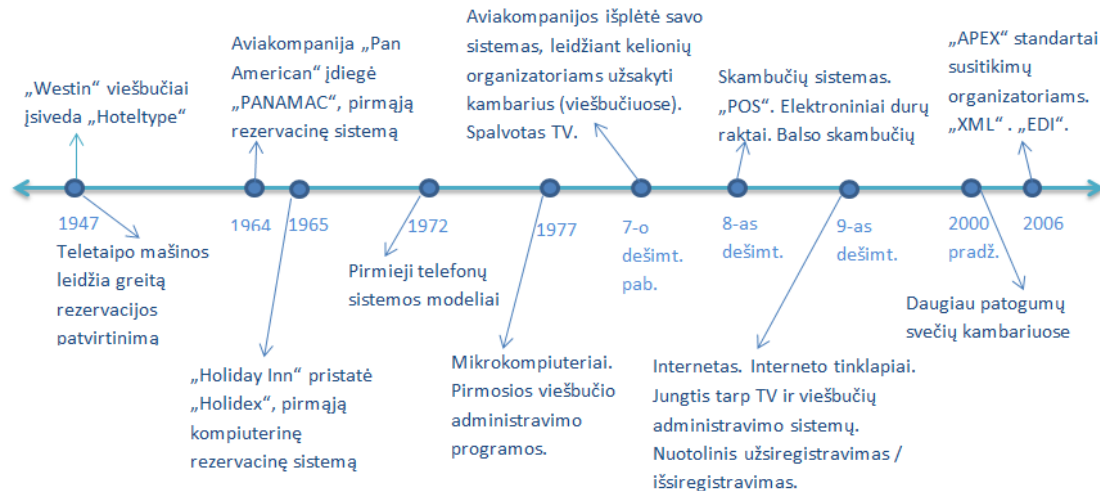
- *profesionalumas ir įgūdžiai*, rodantys techninės, arba paslaugos rezultato, kokybės matą;
- *požiūris ir elgesys*, susijęs su teikiamos paslaugos funkcinio proceso kokybe, tai – kaip darbuotojai yra pasirengę spręsti paslaugos vartotojo problemas;
- *patogumas ir lankstumas*, siekiant prisitaikyti prie vartotojo norų ir pageidavimų;
- *patikimumas ir pasitikėjimas*, t.y. tikėtinos ir patirtos paslaugos kokybės atitikimas, tiesos momentų ir vartotojų lūkesčių pateisinimas;
- *kompetencija*, šalinant nesklandumus, trūkumų kompensavimas, sugebėjimas imtis operatyvių veiksmų, siekiant ištaisyti klaidas, greitai suteikti paslaugą, kas užtikrintų gerą jos kokybę;
- *reputacija ir sąžiningumas* yra susiję su paslaugos įvaizdžio formavimu ir atlieka išankstinių garantijų vaidmenį, kas lemia gerą paslaugų įmonės vardą (Vitkienė E., 2004, 37 p.).

Paslaugos vartotojas vertindamas jam suteiktos paslaugos kokybę žino, ko tikisi iš paslaugos tiekėjų ir vertina viską, kas susiję su paslauga.

Elektroninis turizmas ir apgyvendinimo paslaugų internetinės rezervavimo sistemos, tipai ir ypatumai

Informacinių technologijų atsiradimas, jų tobulėjimas ir pritaikymas verslui turėjo daug įtakos ne tik pagerinti tam tikrų atliekamų darbų veiklas, bet ir sudarė sąlygas kurti naujo tipo verslą. Informacinės technologijos / *information technology*, priemonių ir būdų visuma informacijai rinkti, laikyti, persiųsti, apdoroti at kitaip tvarkyti kompiuteriu (Aiškinamasis turizmo terminų žodynas, 2009, 35 p.). Vienas iš dabartiniu laikotarpiu plačiausiai naudojamų informacinių technologijų kūrinių yra **internetas**. Internetas – stambus kompiuterių tinklas, tinklų infrastruktūra. Jis jungia milijonus kompiuterių visame pasaulyje, suformuodamas tinklą, kuriame bet kurie du kompiuteriai gali komunikuoti tol, kol jie prijungti prie interneto. Informacija keliaudama internetu naudojasi daugybe sutartinių kalbų, vadinamų protokolais

(Interneto technologijos, sąvokos., 2010). Technologijų kūrimas ir tobulėjimas per laiką atliko vis didesnę reikšmę turizmo paslaugas teikiančioms įmonėms. 2 pav. pateiktas **technologijų atsiradimas laiko juostoje**, kuris siejamas su viešbučiais. Per laiką dauguma sukurtų technologinių sistemų ir programų buvo tobulinamos, pritaikytos prie vėliau atsiradusio interneto.



2 pav. Technologijų viešbučiuose chronologija

Šaltinis: Bilgihan A., ir kt., 2011, 142 p.

Elektroninis turizmas – tai viskas, kas susiję su turistinėmis veiklomis, vykdomomis internetinėje erdvėje (Lukoševičiūtė D., 2011, 14 p.). Tai informacijos teikimas apie lankomas vietas, kultūrinius ir gamtinius objektus, įvairias turizmo organizacijas ir įstaigas (pvz. UNESCO pasaulio paveldo organizacija), kelionių agentūras, oro linijas (parduodančios lėktuvo bilietus internetu), apgyvendinimo įstaigas ir jų rezervavimo sistemas ir pan. **Internetas yra tai, kas padeda turizmui skleisti informaciją ir taip kurti žmonių judėjimą.**

Internetinė rezervavimo sistema – sistema, kuri teikia galimybę užsisakyti apgyvendinimo paslaugas norimoje vietoje ar apgyvendinimo įstaigoje. Aiškinamajame turizmo terminų žodyne (2009, 27 p.) internetinė rezervavimo sistema yra apibūdinama kaip elektroninė informacijos ir užsakymo sistema – skaitmeninis tinklas, teikiantis informaciją apie turizmo paslaugas, jų kainas ir suteikiantis galimybę jas užsisakyti internetu iš anksto. Internetinėse rezervavimo sistemose daugiausia pasitelkiama informacijos pateikimo ir vaizdinė medžiaga. Internetinę rezervavimo sistemą galima laikyti – **vieta, veikiančią kaip tarpininkas tarp nakvynę parduodančios įmonės ir nakvynę perkančiojo svečio.** Tai sistema, kurioje apgyvendinimo paslaugas teikiančios įmonės sudariusios sutartį su sistema gali joje siūlyti savo teikiamas paslaugas, o sistemoje ieškantys svečiai gali, stebėti, rinktis ir užsisakyti jų pasirinktą apgyvendinimo paslaugą jiems norimu metu.

Apgyvendinimo pirminiai (paprastieji) paieškos būdai sistemose susideda iš: kelionės krypties arba viešbučio pavadinimo (šalis, miestas, rajonas, lankytinas objektas); įregistravimo data (diena, mėnuo, metai); išregistravimo data (diena, mėnuo, metai); Svečių skaičius; kambarių skaičius; kelionės tikslas (laisvalaikis ar darbas).

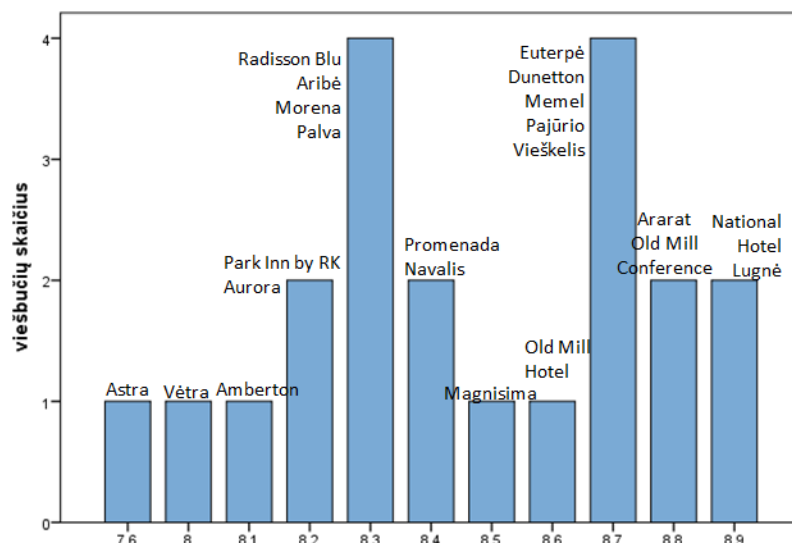
Visose internetinėse rezervavimo sistemose vyrauja skirtingos ir bendros ypatybės. Viena pagrindinių ypatybių – visų **sistemų pradžios puslapiai prasideda nuo apgyvendinimo įstaigos pasirinkimo ir paieškos.** Kitos ypatybės, kurios tikėtų ne tik internetinėms rezervavimo sistemoms – sistemos kontaktiniai duomenys, kalbos pasirinkimas (daugumoje sistemų vyrauja platus kalbų pasirinkimas), registracija, prisijungimas (atskirai apgyvendinimo įstaigoms ir sistemos svečiams). Daugumoje sistemų vyrauja įvairių

apgyvendinimo įstaigų reklamavimas, ypač jeigu tuo metu jos yra pigesnės. Siūlomos įstaigos įvairiose pasaulio vietose, populiariausias apsistoti vietas. Sistemos teikia galimybę sužinoti keliautojų mėgstamas vietas bei kokias vietas užsisako kiti svečiai.

Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimas internetinėse rezervavimo sistemose situacijos analizė

Iš dviejų sistemų *Booking.com* ir *TripAdvisor* buvo surinkti išrinktų Klaipėdos miesto viešbučių vertinimai bei komentarai. Sistemoje *Booking.com* buvo surinkti visų 21 viešbučio vertinimai su komentarais. Sistemoje vyrauja **1-10 balų vertinimo sistema**, kurią sudaro: **švara, vieta, komfortas, personalas, patogumai, kainos ir kokybės santykis, nemokamo bevielio interneto**. Visos dalys taip pat vertinamos atskirais balais, kurios ir susideda ir tampa bendru vertinimu sistemoje. Vertinimai buvo surinkti 2016 m. vasario 10 d. *TripAdvisor* sistemoje buvo surinkti 19 viešbučių vertinimai iš 21. Sistemoje vyrauja **1-5 apskritimų / balų vertinimas**: 5 – nuostabus, 4 – labai geras, 3 – vidutiniškas, 2 – prastas, 1 – baisus. Vertinimai sistemoje surinkti 2016 m. vasario 11 dieną. Pasinaudojus SPSS programa, buvo surašyti visi viešbučių vertinimai abiejų sistemų, kuriomis **siekama sužinoti koks bendras Klaipėdos miesto viešbučių vertinimas, kaip atskirai yra vertinamos suteikiamos paslaugos viešbutyje, palyginti abiejų sistemų vertinimus**.

Pirmiausia surinkti duomenys iš *Booking.com* sistemos. Buvo sudaryta 3 pav., kuriame pateikiami duomenys apie **bendrą Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimus *Booking.com* sistemoje**.



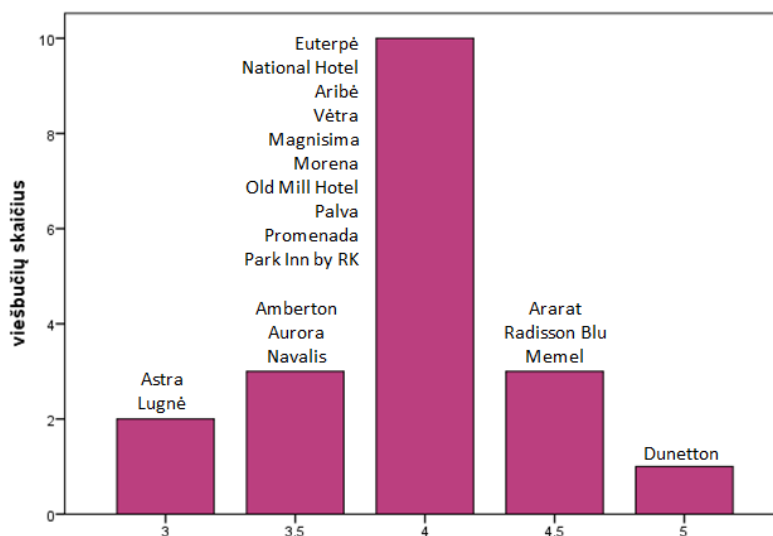
3 pav. Bendras Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimas (1 – 10) *Booking.com*

Šaltinis: sudarė autoriai remiantis *Booking.com* duomenimis 2016-02-10

Paveikslėlyje pateikiami visi Klaipėdos miesto viešbučių vertinimai bei viešbučių skaičius, kuris nurodo kiek viešbučių turi vienodą vertinimą. Žemiausias vertinimas yra **7,6 balais**, o didžiausias **8,9 balais**. Vadinasi, **Klaipėdos miesto viešbučių teikiamos paslaugos vertinamos pakankamai gerai**, tačiau ne tiek gerai, kad būtų viršijama teikiamų paslaugų kokybė. Žemiausiai vertinamas viešbutis – „Astra“, kuris yra 2* lygio, kuomet visi kiti viešbučiai 3* ar 4*, kas galėtų paaikškinti žemiausią viešbučio vertinimą. Aukščiausiai vertinami viešbučiai „National Hotel“ 4* ir „Klaipėda Hotel Lugnė“ 3*. Pagal bendrąjį vertinimą šie du viešbučiai yra laikomi geriausiais, kuomet 3* viešbutis pralenkia šešis 4* viešbučius. Be šio 3* viešbučio, yra kitų Klaipėdos miesto 3* viešbučių, kurių bendra

paslaugų kokybė vertinama aukščiau ar laikoma tokio pat lygio, kaip 4* viešbučių. Tai būtų viešbučiai „Old Mill Conference“, „Memel“, „Pajūrio Vieškelis“, „Old Mill Hotel“, „Magnisima“, „Promenada“. Visa tai nurodo, kad viešbučio vertinimas su žvaigždučių kiekiu gali arba atitikti arba skirtis. Vadinasi, kai kurie viešbučiai, turintys žemesnį žvaigždučių kiekį gali suteikti geresnę paslaugų kokybę negu aukštesnį žvaigždučių skaičių turintys viešbučiai ar bent prilygti jų kokybei. Kita vertus, aukštesnį žvaigždučių skaičių turinčių viešbučių teikiama paslaugų kokybė gali būti kur kas žemesnė negu gali atrodyti vien dėl aukšto žvaigždučių kiekio.

Atlikus *Booking.com* sistemos paslaugų kokybės vertinimų analizę, tiriama **sistemos *TripAdvisor* vertinimai Klaipėdos miesto viešbučiams**. Ankščiau sistemoje taip pat buvo rodomi atskirų kriterijų vertinimai, dar kartą patikrinus sistema jau šių kriterijų vertinimų nebepateikia. Pateikiami tik bendri viešbučių vertinimai. Kaip minėta viešbučiai sistemoje yra vertinami 1 – 5 apskritimų / balų (toliau balų) vertinimais. Visi Klaipėdos miesto viešbučių vertinimai surinkti 2016 m. vasario 11 d.



4 pav. Bendras Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybės vertinimas (balai / apskritimai 1 – 5) *TripAdvisor*

Šaltinis: sudarė autoriai remiantis *tripadvisor.com* duomenimis 2016-02-11

Gautais 4 pav. duomenimis 5 balų sistemoje pastebimi kur kas aukštesni vertinimo rezultatai. **10 viešbučių turi 4 balų įvertinimą**. Tai sudaro pusė sistema besinaudojančių viešbučių, kadangi iš 21 viešbučio sistema naudojami 19, kurių 10 vertinami 4 balais. Trys viešbučiai („Ararat“, „Radisson Blu“, „Memel“) sistemoje vertinami **4,5 balais**. Aukščiausią įvertinimą **5 balus** sistemoje turi „Dunetton Hotel“. Tuo tarpu žemiausius įvertinimus iš 19 viešbučių turi „Astra“ ir „Klaipėda Hotel Lugnė“ – **3 balai**. Taip *TripAdvisor* sistemos duomenimis geriausiai vertinamas viešbutis 5 balais arba „nuostabu“ yra „Dunetton Hotel“.

Pastebėta, kad **abiejose sistemose** viešbutis „Astra“ turi žemiausius paslaugų kokybės vertinimus 7,6 bei 3, taip būtų galima spėti, kad viešbutyje teikiama paslaugų kokybė nėra pati tinkamiausia, todėl ir vertinimas yra žemiausias iš visų viešbučių. Kita vertus, viešbutis „Astra“ yra vienintelis 2* viešbutis, todėl įstaigoje teikiamos paslaugos paprastesnės. Taip būtų galima spėti, kad viešbučiuose teikiama paslaugų kokybė teikiama pagal viešbučio taikomą žvaigždučių skaičių. Be šio viešbučio žemiausius, bet aukštesnius įvertinimus *Booking.com* sistemoje turi viešbučiai „Vėtra“ (8) ir „Amberton“ (8,1). Žvaigždučių skaičius nulemia teikiamų paslaugų kokybę, jų kiekį ir skaičių, tačiau neveikia tokių kriterijų, kaip personalo profesionalumą ir požiūrį į klientą, išorinių aplinkybių, kurios neigiamai veikia

svečius ir pan. Sistemoje *TripAdvisor* žemiausią 3 balų įvertinimą kartu su viešbučių „Astra“ turi viešbutis „Klaipėda Hotel Lugnė“. Tuo tarpu *Booking.com* sistemoje šis viešbutis turi vieną aukščiausių 8,9 balų vertinimą. Tai viešbutis turintis didžiausią neatitikimą tarp sistemų vertinimų. Tokiu atveju, kad suprasti ar viešbučio paslaugų kokybė yra aukšto lygio ar žemo galima tik paskaičius ir išanalizavus svečių atsiliepimus. *TripAdvisor* sistemoje aukščiausių vertinimą, 5 balų turi viešbutis „Dunetton Hotel“. Viešbutyje teikiama paslaugų kokybė *Booking.com* sistemoje yra taip pat aukštai vertinama (8,7 balais), vadinasi, kaip ir viešbutis „National Hotel“ paslaugų kokybė turi būti aukšta. Kiti *TripAdvisor* sistemoje aukštai vertinimai viešbučiai yra „Ararat“, „Radisson Blu“ ir „Memel“. Pagal 3 ir 4 pav. **Klaipėdos miesto viešbučių vertinimus galima apskaičiuoti vertinimų vidurkius.** *Booking.com* sistemoje bendrai Klaipėdos miesto viešbučiai vertinami **8,5** (8,448) balais, o *TripAdvisor* sistemoje **4** (3,947) balais. Taip būtų galima teigti, kad Klaipėdos miesto viešbučių paslaugų kokybė vertinama gana aukštai ir sistemose bendras vertinimas panašus lygio.

Peržiūrėjus ir atlikus abiejų sistemų paslaugų kokybės vertinimų analizę, tam, kad geriau suprasti kodėl svečiai taip įvertina viešbučius bei jų teikiamas paslaugas, atliekama bendra, visų **Klaipėdos miesto viešbučių svečių pasisakymų abiejose sistemose analizė.** Komentarai iš abiejų sistemų buvo renkami nuo 2014 metų iš visų 21 viešbučio, *Booking.com* sistemoje iki 2016 m. vasario 10 d. ir *TripAdvisor* iki 2016 m. vasario 11d. Iš pradžių buvo pasirinkti **6 kriterijai** remiantis E. Vitkienės (2004) akcentuojamų paslaugų kriterijų bei Turizmo vadovėlyje (2002) pateiktais viešbučius charakterizuojančių rodiklių, pateiktų 1,1 ir 1,2 poskyriuose.

Visi kriterijai buvo suvesti į SPSS programą, ties kuriais pridėjama vertinimo galimybė nuo 1 (baisiai) iki 5 (nuostabiai). Jei komentare nebuvo kalbama apie kurį iš 6 kriterijų, žymimas skaičius 99 – nėra. Tokiu būdu **bus žinoma, kuriems kriterijams daugiausiai svečiai skiria dėmesio, bei kaip jie apie tuos kriterijus atsiliepia** (teigiamai ar neigiamai kalbama komentare apie tai).

1 lentelė. Klaipėdos miesto viešbučių svečių komentarų pasiskirstymas pagal kriterijus

Kriterijus	Baisiai (1)	Prastai (2)	Vidutiniškai (3)	Tinkamai (4)	Nuostabiai (5)	Nekalbėta komentare	Pasisakymų iš 2012 komentarų	Komentarų skaičius procentais
Patalpos ir įranga	16	95	390	661	421	429	1583	78,7 %
Paslaugos	12	87	471	681	429	332	1680	83,5 %
Kaina	2	31	45	98	137	1699	313	15,6 %
Darbuotojų profesionalumas ir įgūdžiai	7	57	158	377	346	1067	945	47 %
Darbuotojų požiūris ir elgesys	8	58	90	322	446	1088	924	45,9 %
Lankstumas	11	51	68	144	309	1429	583	29 %
Iš viso komentarų	2012							

Šaltinis: sudarė autoriai

Lentelės šone pateikiami kriterijai, o viršuje vertinimai, išreikšti žodžiais tam, kad būtų lengviau suprantama ar svečias savo komentare atsiliepia apie kalbama kriterijų teigiamai ar neigiamai. Pagal gautus duomenis **daugiausiai komentaruose yra kalbama apie viešbutyje teikiamas paslaugas** – 1680. Iš pasisakiusių svečių daugiausiai Klaipėdos miesto viešbučiuose teikiamas paslaugas vertina tinkamai – 681. **Antras kriterijus apie kurį daugiausiai kalbama komentaruose – patalpos ir įranga** (1583). 661 svečias viešbučių patalpų ir kambarių aplinką bei įrangą vertina tinkamai, o 421 svečias vertina nuostabiai. Tai sudaro daugiau negu pusę pasisakiusiųjų, iš ko galima spręsti, kad Klaipėdos miesto viešbučių patalpų ir įrangų kokybė yra tinkama. Kita vertus 390 svečių viešbučio patalpas vertina tik vidutiniškai, o 111 neigiamai (prastai – 95, baisiai - 16). 945 svečiai savo komentaruose kalbėjo ar užsiminė apie **viešbučio darbuotojų profesionalumą ir įgūdžius**. 377 svečiai darbuotojų profesionalumą darbe vertina tinkamai, 346 – nuostabiai, vidutiniškai – 158. Tai rodo, kad didžioji dauguma viešbučių darbuotojų atrodo atliekantys savo darbą profesionaliai. Panašiai tiek pat svečių atsiliepė (924) apie **darbuotojų požiūrį ir elgesį**, kadangi jei viešbučio darbuotojas yra profesionalus, jis taip pat tinkamai elgsis ir su svečiais. Šį kartą daugiausiai svečių darbuotojų požiūrį ir elgesį vertina nuostabiai – 446. **Mažiausiai atsiliepimuose svečiai kalba apie kainą**. Dauguma 137 vertina viešbutyje siūlomas kainas už paslaugas nuostabiai, 98 – tinkamai. 45 svečiai viešbučio kainas vertina nei aukštomis nei žemomis, 33 (31 – prastai, 2 – baisiai) – netinkamai arba per aukštomis. Bendrai peržvelgus gautus duomenis, galima teigti, kad **daugiausiai svečiai pasisako teigiamai apie viešbučius**, tačiau yra svečių, pasisakančių neigiamai apie viešbučius.

Paskutinėje tyrimo dalyje siekiama išsiaiškinti, **kokia yra Klaipėdos miesto viešbučių atstovų nuomonė apie internetines rezervavimo sistemas ir jų reikšmę**. Norint sužinoti viešbučių atstovų nuomonę **atliktas interviu**. Interviu, skirtas Klaipėdos miesto viešbučiams, sudarytas iš **5 klausimų**. Tyrimas buvo atliekamas 2016 m. kovo mėn. Interviu tyrimo metu buvo apklausti 11 iš 21 Klaipėdos miesto viešbučiai: „ibis Styles Klaipėda Aurora“; „Dunettin Hotel“; „Aribė“; „Ararat“; „Promenada“; „Old Mill Hotel“; „Radisson Blu“; „Pajūrio Vieškelis“; „Morena“; „Memel“; „Palva“.

2 lentelė. Interviu klausimai ir Klaipėdos miesto viešbučių atsakymai į klausimus

Interviu klausimai	Pagrindiniai Klaipėdos miesto viešbučių atsakymai į klausimus
1. Kaip bendrai vertinate internetines rezervavimo sistemas? (Teigiamai / neigiamai)	Teigiamai; sulaukiama daug papildomų rezervacijų; neatsiejama viešbučio kambarių pardavimo dalis; internetinėje erdvėje esame pasiekiami visiems vartotojams; pritraukia asmenis iš užsienio šalių; internetinės rezervavimo sistemos yra daug paprastesnės, nei skambinti į kiekvieną patinkantį viešbutį; praplatina klientų rinką; sistemos – reklama viešbučiui, kaip vizitinė kortelė; patogį viešbučio užsakymo forma; internetinės rezervavimo sistemos lengvai randamos, naršant internete; viskas apie viešbutį pateikiama vienoje vietoje svečiui;
2. Ar kreipiate dėmesį į sistemose paliekamus svečių komentarus ir vertinimus? (Ar atsakote į klausimus?)	Taip / Visuomet; į iškilusius klausimus atsakome kaip galėdami greičiau; paliktų atsiliepimų dėka galime tobulinti aptarnavimo kokybę; tai padeda įvykdyti svečių norus ir pastabas; ne, neatsakinėjame į klausimus; tai padeda pagerinti teikiamų paslaugų kokybę; atsakoma į visus uždarus klausimus, o į atvirus atsakoma tik svarbesniems, būtinesniems; neatsakome, tačiau bandome blogus dalykus viešbutyje keisti; atsakome ne tik į klausimus, bet atsakome į visus komentarus teigiamus ir neigiamus;

<p>3.Kokio grįžtamojo veiksmo imatės į svečių paliekamus pasiūlymus viešbučio gerinimui?</p>	<p>Pasiūlymus aptariame savo komandoje ir įvertiname; į pastabas reaguoti privalome ir tai darome, tokie yra mūsų viešbučio standartai; jei tai yra neigiami atsiliepimai, stengiamės pašalinti priežastis; jei svečių pageidavimai ar pasiūlymai yra įmanomi įvykdyti – vykdome; stengiamės reaguoti į visus aktualius ir realius pasiūlymus ir jei tai įmanoma, stengiamės įvykdyti; pagrįdę pašalindavome techninės problemas ir panašiai; visi pasiūlymai yra perduodami vadovybei bei poskyriui, kuriam tai yra skirta; pagal galimybes bandome įgyvendinti pasiūlymus; tobulina aptarnavimą, paslaugų kokybę; komentarų, kuriuose būtų nurodyta, ką viešbutis galėtų patobulinti kaip ir nėra; jei tai įmanoma visada patenkiname svečių lūkesčius; visada imamės veiksmų, kad kita svečio viešnagė būtų geresnė;</p>
<p>4.Kiek, Jūsų manymu, bendrame svečių kontingente sudaro svečiai, atlikę užsakymus naudojantis internetinėmis rezervavimo sistemomis?</p>	<p>Užima didelę dalį visų gaunamų užsakymų; šios sistemos patenka į mūsų TOP 10 klientų sąrašą; galėtų sudaryti apie 50 % gaunamų užsakymų; sudaro apie 80% užsakymų / rezervacijų; apie +/- 35 % - 40 %; apie 50%; apie 40%; iki 5 proc.; įvairiai; sudaro apie 40%, kadangi didžioji dalis užsakymų sudaro iš pastovių klientų bei sutarčių su įvairiomis agentūromis; 50%; 50/50;</p>
<p>5.Kaip manote ar internetinių rezervavimo sistemų reikšmė didės?</p>	<p>Taip, manau kad internetinių rezervavimo sistemų reikšmė didės; remiantis paskutiniaisiais 2 metais, matau, kad rezervacijų atliekamų per sistemas skaičius tik didėja; ateityje tik tobulės; sistemos tobulės dar daugiau negu, kokios jos yra dabar, nors ir dabar sistemos yra smarkiai pažengusios; tai jau ir dabar yra gana populiaru; tobulės, kadangi sistemos, kaip Booking.com, nuolat tobulėja, pateikia ar pasiūlo ką nors nauja tiek viešbučiams, tiek vartotojams; reikšmė didės; sistemos turėtų išlikti panašiai tokios, kokios yra dabar;</p>

Šaltinis: sudarė autoriai

Lentelėje yra pateikiami 5 interviu klausimai, kurie buvo užduoti visiems apklaustiesiems. Šalia kiekvieno klausimo lentelėje pateikiami bendri ir pagrindiniai Klaipėdos miesto viešbučių akcentai / pasisakymai apie interviu klausimus.

Pirmuoju klausimu, iš gautų viešbučių atstovų pasisakymų internetines rezervavimo sistemas galima apibūdinti, kad tai **suteikia viešbučiams papildomų užsakymų, veikia kaip reklama viešbučiui, yra patogiu naudotis**. Viešbučio „Dunetton Hotel“ darbuotojos nuomone „internetinės rezervacinės sistemos yra neatsiejama viešbučio kambarių pardavimo dalis. Dabar daugelis žmonių neįsivaizduoja savo gyvenimo be interneto, daug veiksmų atlieka per jį, taip taupydami savo laiką. Internetinėje erdvėje mes esame pasiekiami visiems vartotojams, iš visų pasaulio šalių“. Tuo tarpu viešbučio „Old Mill Hotel“ darbuotojos nuomone „tai pritraukia asmenis iš užsienio šalių, kuriems visos internetinės rezervavimo sistemos yra daug paprastesnės, nei skambinti į kiekvieną patinkantį viešbutį“. Viešbučių darbuotojų nuomone, internetinės rezervavimo sistemas, galima apibūdinti, kad tai – dalis viešbučio kambarių pardavimo būdų, kuris yra patogus valdyti, suteikia galimybę pritraukti naujų klientų (ypatingai iš užsienio valstybių), veikia kaip tam tikra viešbučio reklama bei visa svarbi informacija apie viešbutį pateikiama vienoje vietoje.

Visi viešbučiai teigė, kad **kreipia dėmesį tiek į vertinimus, tiek į komentarus**. Iš 11 apklaustųjų 6 („Radisson Blu“, „Morena“, „Memel“, „Aribė“, „Dunetton Hotel“, „ibis Styles

Klaipėda Aurora“) nurodė, kad **atsako į svečių paliekamus komentarus**, kur viešbutis „Dunetton Hotel“ teigė, kad „paliktų atsiliepimų dėka galime tobulinti aptarnavimo kokybę“. Viešbučiai „Old Mill Hotel“ ir „Palva“ nurodė, kad neatsako į klausimus, tačiau stebi, kas yra sakoma apie viešbutį komentaruose. Dar kartą peržiūrėjus surinktus komentarus pastebėta, kad Booking.com sistemoje yra atsakoma tik į kai kuriuos komentarus (mažiau negu pusė), o TripAdvisor sistemoje arba viešbučiai atsako į didžiąją dalį komentarų arba išvis neatsako.

Pagal bendrus atsakymus į **trečiąjį klausimą**, galima apibendrinti, kad, pirmiausia gauti **pasiūlymai yra peržiūrimi, tada įvertinamos galimybės įgyvendinti pasiūlymus ir, jei tai yra įmanoma įgyvendinti – įgyvendinama**. „Visada imamės veiksmų, kad kita svečio viešnagė būtų geresnė“ teigia, viešbučio „Radisson Blu“ darbuotoja.

Ketvirtuoju interviu klausimu buvo stengiamasi **sužinoti apytikslį Klaipėdos miesto viešbučių internetinių rezervacijų dalį, kuri sudarytų iš bendros rezervacijų dalies** (kiek iš 100 %). Mažiausią rezervacijų sudarančių iš bendros sumos nurodė viešbučio „Palva“ darbuotojas „iki 5 proc.“. Tuo tarpu viešbučio „Aribė“ darbuotojos teigimu, sudaro „apie 80 % rezervacijų“. Visuose kituose viešbučiuose nurodyta, kad iš internetinių rezervavimo sistemų gaunami **užsakymai sudaro apie 40-50 %** nuo bendros rezervacijų dalies. Visa tai reiškia, kad internetinės rezervavimo sistemos užima svarbią vietą Klaipėdos miesto viešbučiams bei daug prisideda prie sulaukiamų svečių skaičiaus bei ekonominės naudos.

Paskutiniuoju klausimu norėta **sužinoti Klaipėdos miesto viešbučio darbuotojų nuomonę apie tai, ar internetinių rezervavimo sistemų reikšmė ateityje didės**. Remiantis pagrindinėmis išsakytomis mintimis, darbuotojų nuomone, internetinės rezervavimo sistemos ateityje **turėtų toliau tobulėti bei jų reikšmė arba išlikti tokia kokia yra šiuo metu** (turėti dalinos reikšmės ir užsakymų) **arba didėti**. „Taip, manau kad internetinių rezervavimo sistemų reikšmė didės. Remiantis paskutiniais 2 metais, matau, kad rezervacijų atliekamų per sistemas skaičius tik didėja. “Manau tokia tendencija ir išliks“, - tokia yra viešbučio „ibis Styles Klaipėda Aurora“ darbuotojos nuomonė, tuo tarpu viešbučio „Ararat“ darbuotojos teigimu, kad „sistemos, kaip *Booking.com*, nuolat tobulėja, pateikia ar pasiūlo ką nors nauja tiek viešbučiams, tiek vartotoja. Šios nuomonės iliustruoja, jog internetinių rezervavimo sistemų reikšmė, turėtų nesumažėti ir išlikti tokia kokia yra ar net didėti.

IŠVADOS

Atliekant mokslinės literatūros analizę išsiaiškinta, kad viešbučiai, tai specialiai įrengtos įstaigos, kuriose teikiamos nakvynės (apgyvendinimo), maitinimo (pusryčių) bei kitos paslaugos. Lietuvoje viešbučiai klasifikuojami į „5*“ viešbučius. Viešbučių teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas ir vertinimas gali būti teikiamas, remiantis ne tik reikalavimais, bet ir viešbučio svečių nuomone apie suteiktas paslaugas. Iš svečio nuomonės galima sužinoti, kaip jis vertina viešbučio išorinę ir vidaus aplinką, darbuotojų profesionalumą, kas padeda sužinoti, kas viešbutyje teikiama gerai, ir kas blogai. Taip išryškinama kliento nuomonės svarba.

Elektroninis turizmas – tai turizmo verslas, vykdomas elektroninėje erdvėje, kurioje turizmo įmonės skleidžia informaciją apie savo teikiamas paslaugas bei jas parduoda (galimybė pirkti, užsisakyti). Internetas suteikė turizmui galimybę greičiau vystytis, pateikti bei skleisti informaciją, parduoti ir reklamuoti savo paslaugas. Internetinė rezervavimo sistema – tai tinklapis, kuriame asmuo gali peržiūrėti siūlomas apgyvendinimo paslaugas bei jas užsisakyti. Sistemos suteikia galimybę matyti visas, pasirinktoje vietoje prieinamas ir apgyvendinimo paslaugas siūlančias įstaigas. Tikslios literatūros, kurioje būtų pateikiama informacija, kas sudaro internetines rezervavimo sistemas nėra, tačiau visos sistemos prasideda nuo paprastos apgyvendinimo paieškos, kuri vėliau gali būti susiaurinta, pagal asmens pageidavimus.

Tyrimui atlikti buvo pasirinktos dvi *Booking.com* ir *TripAdvisor* sistemos bei 21 Klaipėdos miesto viešbutis. Atlikus Klaipėdos miesto viešbučių vertinimų analizę išsiaiškinta, kad sistemose viešbučių vertinimai skiriasi, tačiau skirtumas nėra esminis. Pagal *Booking.com* sistemos gautus rezultatus sužinota, kad aukščiausiai vertinami viešbučiai „National Hotel“ ir „Klaipėda Hotel Lūgnė“ – 8,9 balais. Žemiausiai vertinami Klaipėdos miesto viešbučiai yra „Astra“ (7,6), „Vėtra“ (8,0) ir „Amberton“ (8,1). *TripAdvisor* sistemoje aukščiausiai vertinami viešbučiai „Dunetton Hotel“ (5), „Ararat“ (4,5), „Radisson Blu“ (4,5), „Memel“ (4,5), o žemiausiai, 3 balais vertinami viešbučiai „Astra“ ir „Klaipėda Hotel Lūgnė“. Atliekant atsilėpimų (komentarų) analizę sužinota, kad svečiai komentuose daugiausiai aprašo viešbutyje teikiamas paslaugas, viešbučio patalpas, turimą įrangą bei darbuotojų profesionalumą ir elgesį. Komentarų analize išsiaiškinta į ką svečiai daugiausiai atkreipia dėmesį būnant viešbutyje, kuom pasinaudoję viešbučiai, galėtų gerinti savo teikiamų paslaugų kokybę.

Atlikto Klaipėdos miesto viešbučių atstovų interviu analizės metu sužinota, jog internetinės rezervavimo sistemos veikia kaip reklama, jomis patogiu ir lengva naudotis, o svarbiausia, jos suteikia galimybę pritraukti daug naujų klientų, ypač iš užsienio valstybių. Sužinota, kad sistemose paliekami vertinimai bei komentarai apie viešbučius laikomi svarbiais, yra stebimi. Interviu metu išsiaiškinta, kad vidutiniškai, svečiai, kurie užsakė paslaugas per sistemas, bendrame svečių kontingente sudaro 40-50 %. Tai nurodo, kad internetinės rezervavimo sistemos pritraukia Klaipėdos miesto viešbučiams vidutiniškai apie pusę klientų, nurodant sistemų svarbą ir teikiamą naudą Klaipėdos miesto viešbučiams.

LITERATŪRA

1. *Aiškinamasis turizmo terminų žodynas: lietuvių ir anglų kalbomis*. 2009 / A. Armaitienė Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas. 167 p. ISBN 978-5-420-01644-2.
2. Bilgihan A., Okumus F., ir kt. 2011. Information technology applications and competitive advantage in hotel companies. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, Nr. 2 (2), 139-154 p. ISBN 1757-9880.
3. *Dėl valstybinio turizmo departamento prie ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. Vasario 28 d. Įsakymo nr. V-50 „dėl viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimų patvirtinimo“ pakeitimo*. 2015. [Interaktyvus]. [žiūrėta 2015 lapkričio 27 d.]. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/2f100b10310b11e5b1be8e104a145478>.
4. Dzemyda I., Jurgaitytė G. 2014 [elektroninis išteklius]. Elektroninė rinkodara plėtojant tarptautinio turizmo paslaugas. *Verslas: Teorija ir praktika / Business: Theory and practice*, Nr. 15 (2), 191-197 p. ISSN 1648-0627.
5. *Interneto technologijos, sąvokos*. 2010. [žiūrėta 2015 lapkričio 27 d.]. Prieiga per internetą: http://proin.ktu.lt/~webdev/index.php?option=com_k2&view=item&id=1:interneto-technologija&tmpl=component&print=1&Itemid=80.
6. Jonikienė M., Mikulskienė A. 2007. *Viešbučių verslo pagrindai: apgyvendinimas, įvairios papildomos paslaugos, maitinimas: mokomoji priemonė*. Vilnius: Homo liber. 142 p. ISBN 9789955716273.
7. Kinderis R., Žalys L. 2011. Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, Nr. 1 (21). 86-100 p.
8. Labanauskaitė D., Šturvalo O. 2014. Paslaugos kokybės įtakos veiklos pelningumo rodikliams vertinimas. *Tiltai*, 3 (68). 91-107 p. ISSN 2351-6569.

9. Lietuvos Respublikos Turizmo įstatymas. 2011. [Interaktyvus]. [žiūrėta 2014 m. rugsėjo 19 d.]. Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/oldsearch.preps2?a=402798&b=.](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/oldsearch.preps2?a=402798&b=)>
10. Lietuvos statistikos departamentas .Turizmas Lietuvoje 2014. 2015. Vilnius. 124 p. ISSN 2029-5855.
11. Lukoševičiūtė D. 2011. *E-turizmo panaudojimas turizmo sektoriaus konkurencingumui didinti*. Bakalauro baigiamasis darbas. Kaunas.
12. *Turizmas*: vadovėlis. 2002. Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras. 320 p. ISBN 9955-9366-3-0.
13. Vitkienė E. 2004. *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla. 127 p. ISBN 9955-585-64-1.
14. Vveinhardt J., Kigailė K. b.m. *Turizmo paslaugų kokybės sistemos teorinė apžvalga ir problematika*. Šiaulių kolegija. 6 p.

KLAIPĖDA CITY HOTELS SERVICES EVALUATION BASED ON ONLINE BOOKING SYSTEMS

Edgaras Vaškaitis, Simona Vaičekauskaitė

Klaipėda University, Department of Recreation and Tourism
edgaras.vaskaitis@gmail.com; simonyte01@gmail.com

SUMMARY

Then the internet became every day phenomenon, conditions for easily accesable information appeared. With improved technologies hotels got closer to electronic world and its actions were adapted to the internet. In the global network it were the online booking systems. The systems gives the perfect potential for the guests to look at the situation of hotels, what type of hotels are being offered for them at the place they had chosen to go to and how hotels are being rated by other guests, who already had been at the hotel. The research in which Klaipeda City hotels services are being evaluated based on online booking systems – have never been done before.

The main reseach problem is that Klaipeda City hotels don't use the full potential of online booking systems to make their services quality to become better. To solve the problem there was an aim made – after analyzing services quality evaluation theoretical aspects, analyze Klaipeda City hotels services quality evaluation based on online booking systems and give suggestions to Klaipeda City hotels services quality to become better.

To solve the problem there were being used combined working methods. Scientific literature, documents and statistics that are related to electronic tourism, hotels. Online booking systems analysis, which was used to colect the data of Klaipeda City hotels services quality ratings and comments. During the systems analysis online booking systems were selected and, after that, an analysis of hotels services ratings and comments were done.

During the analysis of systems, two systems were chosen – *Booking.com* and *TripAdvisor*, which based on the data it had, analysis of Klaipeda City hotels services ratings and comments were done. The results showed that hotels ratings in online booking systems can change, but it wont be a big difference. Based on ratings that were in online booking systems *Booking.com* and *TripAdvisor*, it was found that in *Booking.com* system biggest ratings has hotels „National Hotel“ and „Klaipeda Hotel Lugne“, and lowest ratings has hotels „Astra“, „Amberton“ and „Vetra“. In *TripAdvisor* system the highest ratings has hotels „Dunetton Hotel“. „Ararat“, „Radisson Blu“, „Memel“ and lowers ratings has „Astra“ and „Klaipeda

Hotel Lugne“ hotels. While doing a separate analysis of Klaipeda City hotels services evaluation, it was discovered that two hotels, who didn't had highest ratings on overall services ratings, they had highest evaluations on separate parts of hotel services. These hotels are „Old Mill Conference“ – place of hotel and quality, and „Pajurio vieskelis“ – high personnel service quality. The comment analysis showed that guests of the hotels mostly paid attention to hotels premises, equipment, the services that are being given and the professionalism of personnel.

Keywords: hotel, online booking system, service, quality