

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Școala Doctorală de Administrarea Afacerilor



TEZĂ DE DOCTORAT

Prezentată și susținută public de către autor:
VLĂSCEANU CARMEN FLORENTINA

Titlul tezei de doctorat:

REINGINERIA MODELELOR DE AFACERI CENTRATE PE
EXPERIENȚA CLIEȚILOR ȘI ABORDAREA INOVATIVĂ A
EXCELENȚEI SERVICIILOR ÎN INDUSTRIA DE CROAZIERE

Conducător științific: Prof. univ. dr. ȚIGU GABRIELA

Comisia de susținere a tezei de doctorat:

Prof. Dr. VASILIU Cristinel (președinte)	– Academia de Studii Economice București
Prof. Dr. COSMA Smaranda Adina (referent)	– Universitatea Babeș-Bolyai Cluj-Napoca
Prof. Dr. FOLCUȚ Ovidiu (referent)	– Universitatea Româno-Americană București
Prof. Dr. STATE Olimpia (referent)	– Academia de Studii Economice București
Prof. Dr. ȚIGU Gabriela (PhD coordonator)	– Academia de Studii Economice București

București, Februarie 2024

Cuprins

CAPITOLUL 1. PREZENTARE GLOBALĂ A INDUSTRIEI DE CROAZIERE

1.1.	Introducere.....	19
1.2.	Revizuirea literaturii	22
1.3.	Obiectivele tezei	25
1.4.	Metodologie.....	27
1.5.	Industria globală de croazieră înainte de pandemia SARS-CoV-2	29
1.6.	Piața de croazieră și industria ospitalității globale în contextul pandemiei.....	30

CAPITOLUL II. INDUSTRIA DE CROAZIERE - PILON SEMNIFICAT AL INDUSTRIEI GLOBALE A TURISMULUI ȘI AL ECONOMIEI MONDIALE

2.1	Rolul industriei de croazieră în dezvoltarea turismului internațional.....	35
2.2	Impactul pandemiei de Covid-19 asupra turismului global de croazieră.....	37
2.3	Determinanți responsabili pentru creșterea exponențială a industriei de croazieră	40
2.4	Performanță în sustenabilitate și responsabilitate socială corporativă	42

CAPITOLUL III. EXPERIENȚA CLIENȚILOR ȘI ABORDAREA INOVATIVĂ A EXCELENȚEI SERVICIILOR ÎN INDUSTRIA DE CROAZIERE

3.1	Dimensiunile excelenței serviciilor și a experienței clienților în industria de croazieră.....	48
3.2	Talent uman și abilități de ospitalitate în managementul experienței clienților	51
3.3	Efectele transformatoare ale creativității și inovației în modelele de afaceri asupra experienței clienților.....	54
3.4	Prezentare generală a competitivității în industria de croazieră	56

CAPITOLUL IV. REZISTENȚĂ ȘI RECUPERARE: EFECTELE PANDEMICELOR SARS-CoV-2 ASUPRA EXPERIENȚEI CLIEŢILOR DE CROAZIERE

4.1	Reproiectarea modelelor de afaceri, reziliența și starea industriei de croazieră.....	59
4.2	Industria de croazieră a îmbunătățit protocoalele de sănătate și siguranță	64
4.3	Cruise CX într-un context de pandemie: cercetare calitativă	71

4.3.1	Metodologia cercetării	72
4.3.1.1	Obiective.....	74
4.3.2	Interviul experților din industrie: experiența clienților de croazieră în context de pandemie.....	75
4.3.3	Colectarea, prelucrarea și constatările datelor	76
4.3.4	Concluzii.....	84

CAPITOLUL V. IMPACTUL COVID-19 ASUPRA TURISMULUI DE CROAZIERĂ: ANALIZA CANTITATIVĂ PE BAZA OPINIILOR TURIȘTILOR

5.1	Metodologia de cercetare	88
5.1.1	Obiectivele cercetării și ipoteze	89
5.1.2	Procedura de selecție și determinarea mărimii eșantionului.....	90
5.1.3	Elaborarea chestionarului, colectarea și prelucrarea datelor	91
5.2	Principalele caracteristici ale respondenților	93
5.3	Viziunea respondenților asupra experienței clienților în contextul pandemiei	99
5.3.1	Opiniile oaspeților cu privire la impactul pandemiei asupra turismului de croazieră	99
5.3.2	Opiniile oaspeților cu privire la măsurile de prevenire legate de Covid-19.....	109
5.3.3	Feedback-ul oaspeților de croazieră cu privire la reluarea treptată a operațiunilor de croazieră	120
5.3.4	Opiniile respondenților despre experiența oaspeților de croazieră și calitatea așteptată a serviciilor în turismul de croazieră post pandemie	130
5.4	Rezultatele cercetării	138

CAPITOLUL VI. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

6.1	Concluzii și deducții ale cercetării	141
6.1.1	Considerații privind experiența clienților de croazieră	145
6.1.2.	Sugestii și contribuții	147
6.2.	Ghid de management al experienței clienților de croazieră	154
	Bibliografie.....	158

Anexa 1. ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI LA INTERVIUL CALITATIV.....	168
Anexa 2. SONDAJ DE CERCETARE CANTITATIVĂ - Experiența clienților într-un context de pandemie	208
Anexa 3. CERCETARE CANTITATIVĂ - Tabel identificatori și tipuri de variabile / Rezultatele testării de semnificație statistică a modelelor utilizate.....	212
Anexa 4. GHID DE MANAGEMENT A EXPERIENȚEI CLIENȚILOR DE CROAZIERĂ.....	219

REZUMAT

În ultimele decenii, industria de croazieră a fost sectorul cu cea mai rapidă creștere în turismul global, fiindu-i atribuită o importanță majoră în dezvoltarea industriilor hoteliere și aeriene datorită interdependenței lor și a legăturii strânse a turismului de croazieră cu celelalte sectoare industriale adiacente. Navele de croazieră oferă o abundență de facilități și activități care atrage oaspeții lor cu experiențe de călătorie excepționale, care promite relaxare și distracție, de la spa-uri luxoase și meniuri gourmet, la tobogane de apă pe punte și divertisment live, navele de croazieră răspund unei game largi de interese și preferințe.

Creșterea exponențială a industriei de croazieră poate fi atribuită mai multor factori, motivul principal fiind cererea în creștere pentru experiențe de călătorie convenabile și unice. Companiile moderne de croazieră își propun să-și lărgescă baza globală de clienți oferind servicii demografice mai diverse, cuprinzând familii, cupluri și călători individuali. Apariția diverselor pachete de croazieră și itinerarii adaptate diferitelor interese și preferințe evidențiază acest fenomen. Progresele tehnologice au fost identificate ca un factor care contribuie la creșterea și dezvoltarea industriei de croazieră, deoarece companiile contemporane folosesc tehnologii de ultimă oră cu scopul de a amplifica calitatea experienței la bord pentru clienți, de a consolida măsurile de siguranță și securitate, precum și pentru atenuarea efectelor asupra mediului. O ilustrare a practicilor actuale ale diferitelor nave de croazieră dezvăluie că unele entități au adoptat sisteme avansate de tratare a apei uzate pentru a-și atenua efectul asupra mediului marin, în timp ce altele folosesc capacitățile inteligenței artificiale pentru a optimiza inventarul și a minimiza deșeurile. Pe măsură ce acești determinanți suferă modificări continue este foarte probabil ca industria de croazieră să persiste în traiectoria de creștere în viitorul apropiat. Expansiunea sectorului de croazieră poate fi, de asemenea, atribuită și disponibilității porturilor de escală și a facilităților de andocare pe tot globul, ceea ce a făcut posibilă introducerea în ultimii ani a ofertelor de călătorie care încorporează croaziere către locații îndepărtate și inaccesibile anterior. Accesibilitatea crescută, gama extinsă de destinații și infrastructura turistică nou dezvoltată în destinații îndepărtate promovează posibilitatea de a explora diferite regiuni ale globului, permițând turiștilor să cunoască tradiții noi și abundente din punct de vedere cultural. Integrarea progreselor tehnologice din industrie a sporit semnificativ eficiența operațională și în același timp a crescut nivelul de satisfacție a clienților. Popularitatea industriei de croazieră și-a sporit semnificativ acoperirea și atractivitatea globală, generând oportunități semnificative de angajare și beneficii economice pentru comunitățile locale.

Epidemia globală a pandemiei SARS-CoV-2 a avut un impact profund și extins asupra numeroaselor țări, împiedicând bunăstarea, stabilitatea financiară și modul de viață pentru miliarde de oameni.

Evenimentele tragice au reprezentat o amenințare directă pentru economia mondială și au perturbat piețele internaționale, precum și diverse sectoare industriale într-o manieră care nu poate fi recuperată cu ușurință. Apariția pandemiei SARS-CoV-2 a exercitat, de asemenea, o influență semnificativă asupra industriei globale de croazieră, determinând oprirea bruscă a operațiunilor de croaziere și ospitalitate. Mai mult decât orice alt sector al turismului și ospitalității, industria de croazieră a fost martoră a unor efecte adverse severe din cauza restricțiilor de călătorie și a închiderii frontierelor impuse de pandemie, culminând cu reducerea dramatică a turismului internațional. Acest lucru a necesitat reevaluarea și reinginerirea modelului de afaceri și pentru a menține solvabilitatea financiară operatorii de croazieră au fost obligați să-și lichideze unele dintre active, în special navele mai vechi. În consecință, industria a fost obligată să implementeze strategii inovatoare pentru a facilita fezabilitatea și reluarea operațiunilor de croazieră, acordând simultan prioritate siguranței și confortului clienților. Multe dintre companiile de ospitalitate de tip croazieră și-au redirecționat atenția către promovarea turismului intern și exploatarea piețelor locale ca mijloc de asigurare a continuității activităților specifice.

În ciuda provocărilor înfricoșătoare întâmpinate de industria de croazieră din cauza pandemiei, aceasta a demonstrat o capacitate remarcabilă de a rezista și de a se adapta la mediul în continuă evoluție, reluându-și operațiunile în condiții de incertitudine. Siguranța și sănătatea oaspeților și a echipajului a fost în mod constant preocuparea principală pentru operatorii de nave de croazieră, care în ultimele decenii au dezvoltat strategii pentru a aborda și a atenua eficient răspândirea bolilor infecțioase la bord, cum ar fi norovirusul, gripa, rujeola sau virusul H1N1. Cu toate acestea, focarul de virus SARS-CoV-2 a provocat necesitatea îmbunătățirii notabile și evidente a protocoalelor de sănătate și siguranță. Aceste protocoale intensificate pe parcursul perioadei de pandemie au încorporat o serie de măsuri, printre care testarea obligatorie înainte de îmbarcare, de asemenea chiar și vaccinarea obligatorie, împreună cu, dar fără a se limita la, măsuri intensificate de sanitizare și igienizare, distanțare socială obligatorie etc. Companiile de croazieră au participat activ în strânsă colaborare cu autoritățile de sănătate și guvernele locale pentru a asigura respectarea strictă a reglementărilor și liniilor directoare stabilite în acest sens. În plus, la bordul navelor au fost implementate și soluții tehnologice care au simplificat interacțiunile cu minimum de contact între oaspeți și echipaj, asigurând condiții optime de securitate și comodatate pentru toate părțile interesate. Aceste inovații au eliminat efectiv cozile și punctele de contact care prezintă riscuri potențiale pentru sănătate, cum ar fi ghișeele de check-in și punctele de plată cu cardurile fizice. Oaspeții își pot folosi smartphone-urile pentru a finaliza procesul de check-in și a-și accesa camerele de la bordul vaselor de croazieră reducând nevoia de contact fizic și minimizând astfel riscul de transmitere. Aceste soluții tehnologice permit de asemenea

oaspeților să facă rezervări pentru activitățile organizate pe parcursul voajului și pentru variatele restaurante prin aplicații mobile, sporind și mai mult confortul și experiența de croazieră. În consecință, desi lucrurile par a fi pe un fâgaș bun, ar putea exista o altă necesitate ca industria să demonstreze o mai mare flexibilitate în protocoale și metodologii specifice pentru a se adapta în mod eficient la variabilele și potențialele circumstanțe viitoare.

În literatura existentă există încă studii limitate pe tema experienței clienților de croazieră, prin urmare lucrarea de față se concentrează pe analiza și explicarea conceptului și a determinantilor acesteia. Cercetarea întreprinsă a urmărit să identifice dimensiunile nou dezvoltate ale experienței clienților de croazieră în contextul pandemiei SARS-CoV-2, în special pe baza preferințelor oaspeților, precum și să investigheze oportunitățile și provocările responsabile de adaptarea proceselor și a modelului de afaceri al industriei de croazieră în drumul către redresare. Pe lângă revizuirea literaturii existente, teza propune o abordare dublă de investigare de natură calitativă și cantitativă, analizând tematica experienței clienților de croazieră și încercând să determine efectele și implicațiile restricțiilor legate de pandemie asupra experienței generale de croazieră a oaspeților.

Cuvinte cheie: industrie de croazieră, context pandemic, experiența clienților de croazieră, protocoale de sănătate și siguranță, pandemie SARS-CoV-2, inovație, reziliență.

INTRODUCERE

În ultimele decenii, industria de croazieră a cunoscut o creștere semnificativă, devenind sectorul cu cea mai rapidă creștere în industria turismului global. Această creștere a avut un impact profund asupra dezvoltării industriei hoteliere și aeriene, deoarece interdependența și legătura strânsă a turismului de croazieră cu aceste sectoare adiacente au fost recunoscute pe scară largă ca fiind semnificative.

Expansiunea rapidă a industriei de croazieră poate fi atribuită numeroșilor factori care contribuie, catalizatorul predominant fiind cererea în creștere a consumatorilor pentru vacanțe convenabile și distinctive. Companiile de croazieră și-au diversificat ofertele încorporând o varietate mai mare de destinații, activități la bord și opțiuni de meniuri pentru a găzdui un spectru mai larg de călători. Creșterea dezvoltărilor tehnologice a facilitat o mai mare accesibilitate și accesibilitate a experiențelor de croazieră pentru o populație mai mare. Drept urmare, companiile de croazieră contemporane au reușit să-și extindă baza internațională de clienți și să abordeze în mod eficient diverse preferințe pe această piață. Plasarea feedback-ului clienților în centrul strategiilor de afaceri de-a lungul anilor a permis industriei să experimenteze o dezvoltare continuă sub îndrumarea oaspeților săi bine informați. Industria de croazieră a devenit, de asemenea, din ce în ce mai populară datorită naturii sale all-inclusive, ceea ce o face o opțiune convenabilă și plăcută pentru călătorii care doresc să exploreze mai multe destinații într-o singură călătorie. Cu o gamă largă de facilități și activități disponibile la bord, companiile de croazieră pot personaliza experiențele de croazieră pentru a se potrivi preferințelor și intereselor diferitelor segmente de clienți. Globalizarea a avut o influență substanțială asupra dezvoltării industriei de croazieră, prin facilitarea oportunităților de comerț nerestricționat, îmbunătățirea conectivității transfrontaliere și proliferarea diverselor experiențe culturale. În ultimele trei decenii, turismul de croazieră a cunoscut o expansiune substanțială și rapidă, consolidându-și rolul proeminent în sectorul ospitalității și oferind contribuții semnificative la progresul său global. De la funcția sa inițială de mijloc de transport transatlantic, industria de croazieră a suferit o transformare majoră, până la iterația sa actuală ca furnizor de opțiuni de divertisment atractive pentru o populație globală. Industria contribuie la economia globală prin generarea de venituri semnificative și crearea de oportunități de angajare. În 2019, industria a cunoscut o etapă semnificativă, deoarece a atins

niveluri fără precedent de volum, găzduind 29,7 milioane de pasageri, marcând o creștere de 4% față de anul precedent.

Cu toate acestea, industria croazierelor, o componentă proeminentă a sectorului turistic global, a întâmpinat provocări substanțiale ca urmare a pandemiei SARS-CoV-2. Starea de urgență fără precedent din 2020, rezultată în urma focarului de Sars-CoV-2 a avut efecte devastatoare asupra industriei de croazieră, marcând un punct de cotitură semnificativ pentru sector. Industria de croaziere a experimentat efecte negative semnificative ca urmare a restricțiilor de călătorie și a închiderii frontierelor implementate în timpul pandemiei, ceea ce a dus la o scădere substanțială a turismului internațional, incomparabilă cu alte sectoare din industria turismului și ospitalității. În 2020, industria de croazieră a înregistrat o reducere substanțială a îmbarcării, de doar 5,8 milioane de pasageri, ceea ce înseamnă o scădere cu 81% față de anul precedent. Această scădere a avut un impact și asupra forței de muncă din industrie, 576.000 de locuri de muncă susținute de croazieră fiind afectate, iar contribuția economică totală la economie indicând o scădere semnificativă de 59% față de anul precedent. Apariția pandemiei SARS-CoV-2 a avut un efect semnificativ și imediat asupra industriei de croazieră la nivel mondial, ducând la suspendarea bruscă a operațiunilor sale de ospitalitate. Acest lucru a fost atribuit în primul rând percepției că navele de croazieră au cea mai mare rată de transmisie în comparație cu alte forme de transport.

În contextul relaxării globale a restricțiilor legate de COVID-19, industria croazierelor s-a angajat într-un proces de revitalizare și redefinire. Gestionarea obstacolelor și a crizelor de către industria croazierelor a fost demonstrată în mod eficient, deoarece și-a reorganizat cu pricepere activitățile și a integrat dezvoltări tehnologice inovatoare pentru a îmbunătăți experiența generală a clienților.

Industria croazierelor a cunoscut un început lent în primăvara anului 2021, cu un număr de pasageri care a ajuns la doar 4,8 milioane, în contrast cu nivelurile pre-pandemie de 29,7 milioane de pasageri în 2019. În ciuda provocărilor întâmpinate, industria croazierelor s-a adaptat constant la circumstanțele actuale prin utilizarea celor mai recente tehnologii inovatoare. Prin implementarea strategică a tehnologiei contactless, industria de croazieră a reușit să îmbunătățească în mod eficient siguranța și bunăstarea generală a oaspeților lor, poziționându-se astfel pentru succes după pandemie.

Având în vedere literatura limitată pe această temă, această teză încearcă să abordeze acest decalaj prin identificarea provocărilor și oportunităților actuale cu care se confruntă industria în mijlocul

unui context de pandemie. Acesta își propune să examineze efectele și caracteristicile acestei situații unice și să ia în considerare evoluția potențială în viitor. Obiectivul principal al acestei cercetări a fost acela de a evalua eficacitatea strategiilor folosite de industria de croazieră în răspunsul și recuperarea pandemiei și de a analiza influența acestora asupra satisfacției generale a oaspeților croazierelor.

Prezenta cercetare își propune să examineze factorii asociați cu experiența clienților în croaziere și să constate dacă modificările rezultate din implementarea protocoalelor sanitare de gestionare a crizelor au avut un impact asupra experienței generale a oaspeților de croaziere.

Teza este organizată în șase capitole, încorporând o analiză cuprinzătoare a literaturii și cercetări originale efectuate de autor.

Primul capitol prezintă o imagine de ansamblu cuprinzătoare a industriei globale de croazieră. Accentul principal este pus pe industria de croazieră și pe factorii care contribuie la dezvoltarea acesteia. Studiul urmărește, de asemenea, să examineze starea pre-pandemică a industriei, iar capitolul oferă o revizuire amănunțită a literaturii existente referitoare la următoarele subiecte:

- Evoluția industriei de croazieră
- Dimensiuni legate de experiența clientului
- Industria globală de croazieră înainte de izbucnirea pandemiei SARS-CoV-2.
- Impactul pandemiei de COVID-19 asupra pieței de croaziere și a industriei ospitalității globale

Literatura existentă a fost cercetată pe aceste subiecte pentru a oferi o înțelegere mai amplă a subiectului. Acest lucru a permis o analiză amănunțită a lucrărilor actuale și a lacunelor în cercetare care trebuiau abordate. Pe lângă cercetarea contextului global care a condus la extinderea industriei de croazieră, subiectul experienței clienților a fost, de asemenea, explorat în profunzime. Înțelegerea modului în care așteptările și preferințele clienților au evoluat de-a lungul timpului este crucială pentru ca întreprinderile operatoare de croaziere să rămână competitive pe piață. Identificarea motivației intrinseci a clienților este esențială pentru ca industria de croazieră să își adapteze produsele și serviciile pentru a satisface mai bine nevoile și dorințele clienților lor, ceea ce duce în cele din urmă la creșterea satisfacției și loialității clienților. Acest lucru oferă informații valoroase pentru industrie, pentru a anticipa mai bine tendințele viitoare și a ocupa un loc fruntaș în fața concurenței.

În ceea ce privește industria globală de croazieră, înainte de izbucnirea pandemiei SARS-CoV-2, o analiză aprofundată a stării industriei și a strategiilor sale de creștere a oferit informații valoroase. În *al doilea capitol*, accentul este pus pe determinanții industriei de croazieră și interdependența acestora. Acest capitol constă și într-o trecere în revistă a literaturii existente pe următoarele subiecte:

- Contribuția industriei de croazieră la economia mondială
- Impactul pandemiei de Covid-19 asupra turismului global de croazieră
- Determinanți responsabili de creșterea exponențială a industriei de croazieră
- Performanță în materie de durabilitate și responsabilitate socială corporativă

O evaluare amplă a evenimentelor în curs, buletinele de știri și declarațiile liderilor din industrie au determinat înțelegerea impactului pandemiei de Covid-19 asupra industriei globale a turismului de croazieră. Analiza a relevat o scădere semnificativă a rezervărilor, anulări ale călătoriilor programate și pierderi financiare pentru marile companii de croazieră. În stadiul incipient al pandemiei, constatările au arătat că industria se confruntă cu provocări pentru a asigura bunăstarea pasagerilor și a membrilor echipajului. Înțelegerea modului în care industria a răspuns la această criză oferă lecții pertinente privitoare la strategii de reziliență și redresare în fața viitoarelor provocări fără precedent.

A fost efectuată o investigație pe diferitele fațete legate de dezvoltarea durabilă a industriei de croazieră. Cercetările recente au descoperit că industria de croazieră este un susținător proeminent în demonstrarea responsabilității sociale corporative în ultimii ani. Industria se străduiește să-și îmbunătățească în mod continuu practicile prin utilizarea de strategii variate, cum ar fi integrarea tehnologiilor verzi, stabilirea de protocoale sustenabile de gestionare a deșeurilor și promovarea prezervării mediului în rândul oaspeților de croazieră.

Al treilea capitol al acestei cercetări oferă o analiză cuprinzătoare a experienței clienților și a abordărilor inovatoare ale excelenței serviciilor în industria de croazieră.

Cercetarea aprofundează următoarele subiecte:

- Definiția excelenței în servicii și elaborarea aspectelor legate de experiența clienților în industria de croazieră
- Talentul uman și abilități de ospitalitate în managementul experienței clienților

- Efectele de transformare ale creativității și inovației modelului de afaceri asupra experienței clienților
- Prezentare generală a competitivității în industria croazierelor

Subcapitolele sunt dedicate examinării diferitelor dimensiuni asociate excelenței serviciilor și experienței clienților în industria de croazieră, precum și explorând modul în care pot fi utilizate strategii inovatoare pentru a îmbunătăți în continuare aceste elemente. Analizând literatura existentă și tendințele din industrie, au fost obținute informații valoroase despre provocările și oportunitățile cu care se confruntă companiile de croazieră pe piața competitivă de astăzi. Examinarea factorilor care contribuie la excelența în serviciu și la experiența clienților, cum ar fi talentul uman și abilitățile de ospitalitate în contextul managementului experienței clienților, este crucială pentru companiile de croazieră în formularea strategiilor care, nu numai că se aliniază, dar și depășesc așteptările clienților. Impactul transformator al creativității și al inovației modelului de afaceri asupra experienței clienților este evidențiat prin niveluri sporite de implicare, loialitate și satisfacție a clienților. Implementarea strategiilor creative și inovatoare poate duce în cele din urmă la creșterea profitabilității și a dominației pe piață pentru companiile de croazieră.

Al patrulea capitol prezintă aspectele care determină efectele pandemiei SARS-CoV-2 asupra experienței clienților de croazieră, cu scopul de a identifica în continuare care sunt factorii de reziliență și redresare a industriei. Literatura existentă este limitată în acest domeniu și, prin investigarea feedback-ului clienților în acest capitol, o mai bună înțelegere a percepțiilor clienților poate ajuta companiile de croazieră să își adapteze mai bine serviciile pentru a răspunde cerințelor în schimbare ale consumatorilor într-o lume post-pandemie.

O analiză introspectivă a protocoalelor de sănătate și siguranță îmbunătățite din industria croazierelor, implementate ca răspuns la pandemia de COVID-19, dezvăluie o schimbare către prioritizarea siguranței și sănătății pasagerilor. Aceste măsuri includ practici de igienizare sporite, purtarea obligatorie a măștilor și capacitatea redusă a vaselor de croaziere pentru a permite distanțarea socială. Rezultatele sugerează că operatorii de croazieră au implementat planuri de urgență riguroase pentru a aborda potențiala proliferare a virusului Covid-19 în timpul voiajelor. Prezentul studiu își propune să ofere o analiză cuprinzătoare a elementelor esențiale care alcătuiesc procedurile de sănătate și siguranță în contextul călătoriilor de croazieră.

Analiza cuprinde trei dimensiuni principale:

- pregătiri premergătoare croazierei la terminalul de îmbarcare
- măsuri de sănătate și siguranță la bord aplicate în timpul călătoriei
- protocoale implementate în porturile de destinație

În plus, a fost efectuată o investigație calitativă cu implicarea experților din industria de croazieră (top management și profesioniști din industria croazierelor) organizate sub formă de interviu care abordează întrebări legate de percepția clienților despre croazieră într-un context post-pandemic. Studiul a utilizat interviurile structurate ca metodă cea mai potrivită pentru culegerea și analiza datelor calitative cruciale în demersul metodologic. Practica de a efectua interviuri cu experții companiei din birourile centrale și cu conducerea superioară de bord a fost considerată a fi deosebit de avantajoasă pentru obținerea unei înțelegeri cuprinzătoare din perspective distincte. Interviurile au fost concepute special pentru a aborda problemele actuale legate de industrie și pentru a obține feedback precis de la reprezentanții din domeniu. Studiul cuprinde un set de 16 întrebări concepute special pentru a obține informații cuprinzătoare asupra diverselor fațete ale industriei de croazieră, cuprinzând domenii precum experiența clienților, managementul operațiunilor și starea industriei. Investigația efectuată a facilitat dobândirea de cunoștințe și perspective oferite de experții din industria croazierelor cu privire la reacția oaspeților la protocoalele de sănătate și siguranță legate de COVID-19 și la potențialul curs de acțiune pe măsură ce operațiunile se relau treptat. Înțelegerea acestor factori cheie va fi esențială pentru succesul pe termen lung al industriei și pentru capacitatea de redresare de la provocările generate de criza globală de sănătate.

Al cincilea capitol este dedicat examinării efectelor pandemiei de Covid-19 asupra industriei turismului de croazieră, cu un accent special pe o analiză a feedback-ului clienților de croazieră.

Având în vedere caracterul fără precedent al contextului pandemic, literatura existentă este limitată în ceea ce privește efectele generate asupra experienței generale de croazieră, prin urmare, în acest capitol, au fost întreprinse cercetări cantitative pentru a explora unele dintre potențialele efecte ale pandemiei asupra experienței la bord a pasagerilor de croazieră. gradul de satisfacție și intențiile viitoare de a călători. Concluziile acestui studiu oferă informații valoroase companiilor de croazieră pentru a-și adapta serviciile și politicile ca răspuns la nevoile și așteptările în schimbare ale pasagerilor într-o lume post-pandemică.

Acest studiu și-a propus să evalueze experiențele clienților de croazieră în timpul pandemiei de Covid-19, având în vedere caracterul unic al evenimentelor. Pentru a stabili relația dintre

reglementările de sănătate sporite pe navele de croazieră și experiența generală a clienților de croazieră, a fost necesar să se obțină direct perspectivele acestora. Cercetarea cantitativă a folosit un chestionar de tip anchetă, care a implicat 954 de participanți, familiarizați cu turismul de croazieră.

Obiectivele și principalele subiecte discutate au fost:

- Sentimentul clienților față de croazieră în lunile următoare
- Performanța percepută și așteptările clienților în industria de croazieră
- Protocoale de sănătate COVID-19 pentru a asigura un mediu de croazieră mai sigur
- Modificări introduse la bord la serviciile și activitățile existente
- Impactul protocoalelor îmbunătățite de sănătate Covid-19 asupra experienței oaspeților de la croazieră
- Abordarea inovației și importanța inteligenței artificiale (AI) în experiența clienților de croazieră.

Aliniată la obiectivele cercetării și în eforturile de a delimita și nuanța perspectivele populației studiate, cercetarea a încorporat cinci caracteristici demografice: gen, vârstă, nivel de educație, ocupație și localizare geografică.

Sondajul a fost realizat pentru a evalua impactul COVID-19 asupra turismului de croazieră printr-o analiză cantitativă a opiniilor oaspeților. Sondajul a cuprins întrebări cu privire la frecvența de croazieră, predispoziția de a se angaja în viitoare croaziere având în vedere contextul pandemic, eficacitatea percepută a măsurilor de siguranță adoptate de companiile de croazieră și mulțumirea generală cu gestionarea crizei de către industrie.

Numeroase concluzii au fost derivate din examinarea feedback-ului respondenților referitoare la tacticile utilizate de operatorii din industria de croazieră în eforturile lor concertate de a obține transformarea operațională și reluarea în siguranță a voiajelor. În plus, analiza efectuată a vizat efectele măsurilor îmbunătățite de sănătate și siguranță asupra experienței generale a pasagerilor de croazieră, luând în considerare punctele de vedere colective ale acestora. Datele obținute din sondaj au potențialul de a oferi perspective asupra impactului pandemiei și a efectelor distincte asupra turismului de croazieră și de a ghida dezvoltarea strategiilor de recuperare și adaptare în viitor. Pentru ca industria de croazieră să-și recapete prosperitatea, este imperativ să se stabilească un echilibru între implementarea protocoalelor sanitare sporite, menite să asigure sănătatea și

siguranța atât a pasagerilor, cât și a echipajului, și adoptarea de măsuri menite să susțină un standard superior a experienței de croazieră și a autenticității.

În baza opiniilor clienților și prelucrarea rezultatelor generale ale cercetării, concluziile și recomandările au fost subliniate în *al șaselea capitol*, cu accent pe: importanța continuării acordării unui nivel optim de prioritate sănătății și siguranței la bordul vaselor de către companiile de croazieră, împreună cu furnizarea de servicii excepționale și crearea de experiențe remarcabile care au capacitatea de a atrage clienții aflați în cautarea vacanțelor memorabile.