

# Research & Business Technology Trends in Hospitality & Tourism

Paulo Rita  
Professor of Marketing  
ISCTE-IUL



# Business Research Unit



# R&B Tech Trends in H&T

Internet revolution in tourism, among others:

New Services, Establishing Prices, Communication Media,  
Distribution Channels

Marketing: Service quality, customer experience;

E-Commerce & Digital Marketing; Big Data & Business  
Analytics;

“Wyndham streamlines experience for guests on mobile via  
analytics”

# R&B Tech Trends in H&T

Pereira, H. G., de Fátima Salgueiro, M., & Rita, P. (2016). Online purchase determinants of loyalty: The mediating effect of satisfaction in tourism. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 279-291.

Brochado, A., Rita, P., & Gameiro, C. (2015). Exploring backpackers' perceptions of the hostel service quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(8), 1839-1855.

# R&B Tech Trends in H&T

## Consumer Empowerment:

Technology (Social, mobile);

Social Media (FB, TWTR);

Mobile (online booking, check-in);

Mobile Hospitality Services (... , room service, check-out,...)

## Augmented Reality:

Tourist guide; Cinema & tourism; Timeline – time and space;

First QR code in Portuguese sidewalk; Future

# R&B Tech Trends in H&T

Wearable Computing: Google Glasses; iWatch;  
Virtual Wallet, Transit tickets, Boarding pass, Flight status, gate changes;

Checking reservation details, getting directions to hotel, checking in, unlocking door;

Request Uber ride, arrival time, driver's name, license plate number

Pires, G. D., Stanton, J., & Rita, P. (2006). The internet, consumer empowerment and marketing strategies. *European Journal of Marketing*, 40(9/10), 936-949.

Guerreiro, J., Rita, P., & Trigueiros, D. (2015). Attention, emotions and cause-related marketing effectiveness. *European Journal of Marketing*, 49(11/12), 1728-1750.

# R&B Tech Trends in H&T

Web 1.0 fostered boom the Online Travel Agents (OTAs);

Booking.com does 100,000 mobile transactions a day; The website is divided in 40 clusters managed by 40 teams (responsiveness); Belongs to Priceline counting with 13,000 employees; The company value increased more than 500% in the last 5 years

Web 2.0 reinforced importance of consumer; Online Reviews; TripAdvisor Instant Booking Marriot 4,200 hotels worldwide; Text Mining customer reviews; Sentiment Analysis of Tourists/Guests

# R&B Tech Trends in H&T

Moro, S., Rita, P., & Vala, B. (2016). Predicting social media performance metrics and evaluation of the impact on brand building: A data mining approach. *Journal of Business Research*, 69(9), 3341-3351.

Langaro, D., Rita, P., & de Fátima Salgueiro, M. (2015). Do social networking sites contribute for building brands? Evaluating the impact of users' participation on brand awareness and brand attitude. *Journal of Marketing Communications*, 1-23.



# Examples of Work in Progress

## Titles

A review on Tourism literature using text mining

Sentiment classification in Hospitality using topic modeling:  
The Case of a Portuguese Eco-Hotel

The drivers for including social media in brand strategies:  
evidences from hospitality research

The effect of hotel reservation: an analysis of price  
fluctuation in online booking

Anticipating Tomorrow's Tourist

Stripping customers' feedback on hotels evaluation through  
data mining

# Análise de Texto e Sentimentos

97 avaliações de viajantes 225 fotos [Faça sua avaliação](#)

**Pontuação dos viajantes**

Excelente	39
Muito bom	33
Razoável	14
Ruim	9
Horível	2

**Ver avaliações de**


Famílias	8
Romântico	49
Sozinho	8
Negócios	22

**Resumo das pontuações**

Qualidade do sono	5.0
Localização	5.0
Quartos	5.0
Atendimento	5.0
Custo-benefício	5.0

**Hotéis relacionados...**

- Jeronimos 8**  
5.0 (175 Avaliações)  
Menor preço na Booking, 5 sites consultados  
A partir de 119 €
- York House**  
5.0 (160 Avaliações)  
Menor preço na Booking, 2 sites consultados  
A partir de 434 €
- Hotel Metropole**



**Queen165**  
Faro, Portugal

**Colaborador Júnior**

★ 8 avaliações

🏨 3 avaliações de hotéis

**“Espero voltar”**


5.0 Avaliou 5 semanas atrás

Hotel com decoração característica (anteriormente havia sido uma escola); quarto espaçoso e silencioso com vista para o jardim. A única refeição que tomamos no hotel foi o pequeno-almoço, que era ótimo, com muita escolha.

Esta avaliação foi útil?

**Avaliações mais recentes traduzidas**

- 5.0 "Hotel - estranho Voltar à Escola!" 23 de Março de 2015
- 5.0 "Excelente hotel boutique hotel, com excelente..." 15 de Março de 2015
- 5.0 "Segunda visita, tão agradável como o primeiro" 31 de Janeiro de 2015
- 5.0 "Hotel encantador com uma grande equipe" 31 de Dezembro de 2014
- 5.0 "Muito bom" 6 de Dezembro de 2014



# Análise de Texto e Sentimentos

**RESTAURANTE**

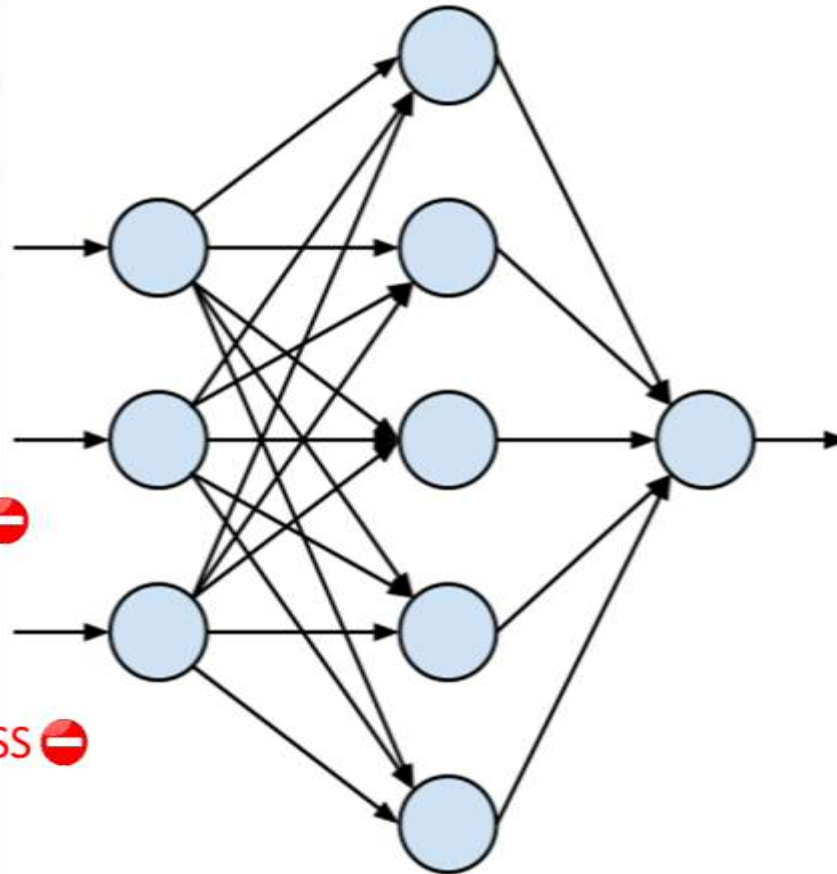
FOOD +  
STAFF +  
BILL -  
DELAY -

**PREÇO/QUAL.**

PRICE +  
VARIETY -

**INSTALAÇÕES**

WC +  
CLEANNESS -



**KPIs de  
Reputação**



Rate tripadvisor,  
booking, etc

# Análise de Texto e Sentimentos



**Seleções Atuais**

Média Rating



Intensidade de Sentimento por Categoria



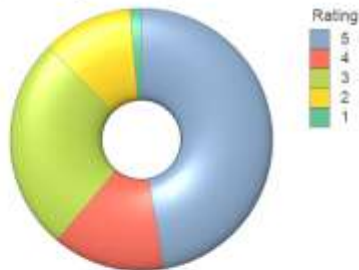
**Ano de Visita**

2013  
 2014  
 2015

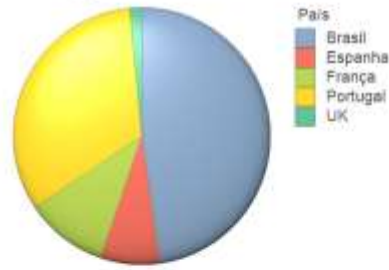
**Mês de Visita**

1 - Janeiro  
 2 - Fevereiro  
 3 - Março  
 4 - Abril  
 5 - Maio  
 6 - Junho  
 7 - Julho  
 8 - Agosto  
 9 - Setembro  
 10 - Outubro  
 11 - Novembro  
 12 - Dezembro

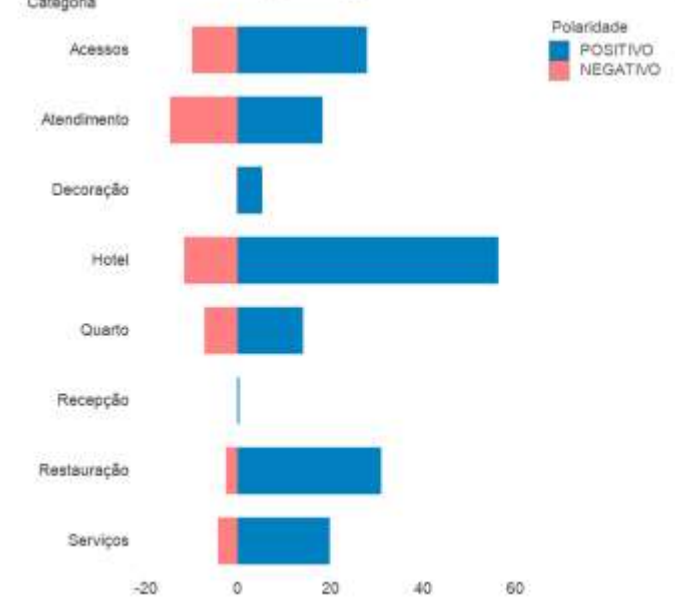
Distribuição Rating



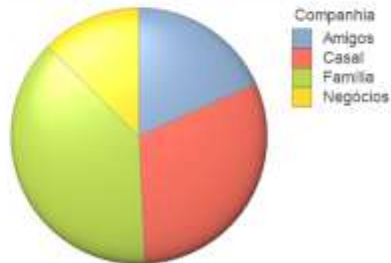
Distribuição de País



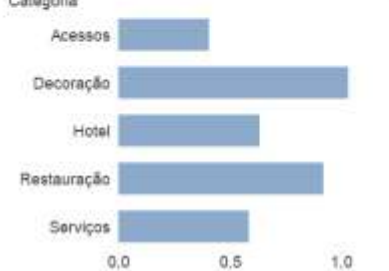
Polaridade de Sentimentos por Categoria



Distribuição de Companhia



Top 5 Média de Sentimentos



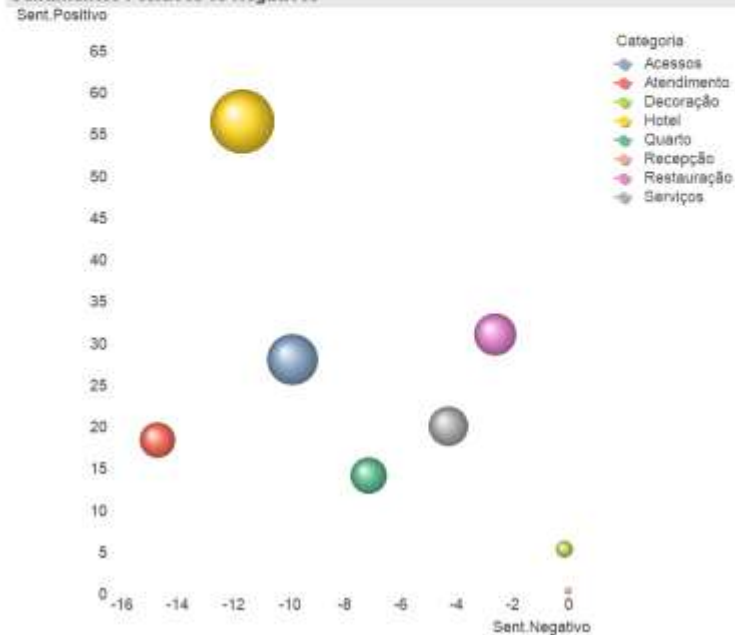
# Análise de Texto e Sentimentos



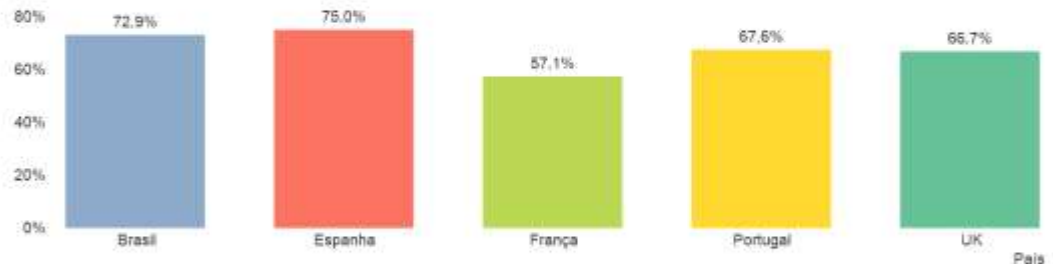
**Seleções Atuais**



**Sentimentos Positivos vs Negativos**



**Percentagem de Sentimentos Positivos por País**



**Percentagem de Sentimentos Positivos por Categoria**





# Thank You!

E-mail: paulo.rita@iscte-iul.pt

# Research & Business Technology Trends in Hospitality & Tourism

Paulo Rita  
Professor of Marketing  
ISCTE-IUL

