

PARTICULARITĂȚILE PROCESULUI LOGISTIC ÎN SERVICIILE OSPITALIERE

Nadejda NAZAR

Moldova State University, Chisinau, Republic of Moldova

nadejda.nazar@usm.md

ORCID iD: [0000-0002-6285-9270](https://orcid.org/0000-0002-6285-9270)

Abstract

THE PARTICULARITIES OF THE LOGISTIC PROCESS IN HOSPITALITY SERVICES

The paper describes the characteristic features of the development of the logistics process in hospitality companies. These features include the overall revitalization of business and the development of tourism. Due to the emerging need for people to satisfy their interests in understanding rural culture, a third feature, agritourism, has emerged. The logistics system of a hospitality company represents an essential component of its success and competitiveness. The logistics system operates on two levels—internal and external—and managing these is crucial for any tourism company. For these reasons, it is important to consider the logistics process activities in hotels and guesthouses to control the provision of services and monitor the effectiveness of their operations.

In the activities of any tourism services, special attention is given to current legislation, international standards, and classifications from tourism organizations, which are also implemented in the tourism sector of the Republic of Moldova.

In any activity, various problems or difficulties may arise (e.g., lack of professionalism among employees, requirements for service quality, absence of a communication system, etc.), and addressing these issues in a timely manner helps improve the services provided. To resolve challenges encountered in the logistics process of hospitality services, various methods are employed, such as administrative, organizational, economic, social-psychological methods, and others.

In the activities of any operator, special attention is given to consumers, specifically tourists. It is worth noting that in recent years (2019–2023), the number of tourists visiting the Republic of Moldova has grown considerably.

The logistics perspective allows for the reidentification of various hospitality services, ensuring the formation of their distinctive qualities and proposing advantageous characteristics compared to competitors.

Keywords: *logistics process, hospitality industry, hospitality services, standardization, management methods, tourists.*

În perioada analizată serviciile hoteliere devin un sector specific al economiei unui stat, transformându-se în conformitate cu experiența țărilor dezvoltate în *industria ospitalității*. Tendința de dezvoltare a afacerii ospitalității se poate determina de două particularități.

Prima particularitate reprezintă *revitalizarea afacerii la general*. Aceasta se manifestă prin extinderea modalităților de interacțiune între diferite companii; dezvoltarea liniilor de comunicare în pregătirea și implementarea relațiilor economice; utilizarea mijloacelor tehnice moderne; consultanță managerială și schimb de experiență în domeniu, etc. A doua particularitate reprezintă *dezvoltarea turismului*, și anume creșterea nivelului de trai a populației, această modalitate devine mai solicitată pentru asigurarea de reabilitare socio-psihologică și fizică, promovarea unui mod sănătos de viață și timpul liber petrecut în sânul naturii. Totodată putem menționa apariția încă a unei particularități ce reiese din primele două și anume *agroturism*. A apărut din nevoia populației de a-și satisface interese economice, profesionale și sociale, exprimate în înțelegerea culturii rurale, recreere activă, vizitarea locațiilor vestite naționale, mănăstirilor etc.

În baza acestor particularități apare o diversificare semnificativă a cererii pentru serviciile hoteliere. Deci apare necesitatea de a efectua unele schimbări adecvate în administrare ținând cont de specificul serviciilor prestate, de momentul coinciderii consumului cu perioada de producere, etc. [1; 4].

Sistemul logistic al unei companii din domeniul ospitalității reprezintă o componentă importantă a succesului și competitivității acesteia. Luând în considerație mărirea cererii de servicii de cazare turistică, cresc și resursele acestora anual. Astfel complexul de transport al hotelurilor poate deveni un factor prioritar pentru consumatori, față de alți factori ce apar în alegerea unei destinații turistice. Mai mult de atât furnizarea acestor servicii va avea un impact pozitiv asupra situației economico-financiare a țării și va avea un rol în creșterea eficienței producerii sociale. Astfel putem delimita faptul că este important de analizat sectorul de transportare ca o componentă a sistemului complex hotelier, care va duce la unele schimbări relevante în viitor.

În sistemul logistic se evidențiază două nivele de implementare a sarcinilor logistice, și anume *nivelul extern*, caracterizat prin servicii de transport, și *nivelul intern*, caracterizat de administratorul sistemului logistic al hotelului. Din aceste motive este important să se ia în considerație activitățile procesului logistic în hotele și pensiuni pentru a controla furnizarea serviciilor și a monitoriza eficacitatea activităților sale. Această verificare poate fi efectuată atât intern cit și extern. Nivelul extern este exprimat prin acte normativ-legislative a statului sau ale organizațiilor internaționale. Acest lucru se implementează prin emiterea de legi sau hotărâri în domeniul calității serviciilor, activității turistice, implementarea cărora este obligatorie pentru orice organizație din domeniul ospitalității. De obicei se organizează un sistem de control și monitorizare a consultării și implementării articolelor legislative. [3; 4].

Conform legislație Republicii Moldova prin noțiunea de *industria turismului* se subînțelege un ansamblu de activități economice destinate producerii de servicii turistice, în corespundere cu standardele de clasificare, prin realizarea de structuri de cazare, alimentare, agrement, tratament balnear, prestarea de servicii de transportare, etc. Prin noțiunea de *servicii turistice* se subînțelege serviciile prestate de agenții economici din industria turismului, incluzând cazarea, alimentarea, transportarea turiștilor, excursii, servicii de agrement, etc. [1; 2].

O atenție deosebită se acordă standardelor internaționale, ce sunt implementate și în Republica Moldova. În legislație se menționează asigurarea prestării serviciilor turistice, care corespund standardelor internaționale:

SM ISO 14785:2018 – Birouri de informare turistice. Servicii de informare și de recepție a turiștilor. La baza unei vacanțe liniștite și reușite se situează informarea și consilierea corectă și la momentul oportun al consumatorilor potențial. Acest standard stabilește cerințe minimale de calitate a serviciilor prestate de instituții de informare turistică.

SM EN ISO 18513:2016 – Servicii turistice. Hoteluri și alte tipuri de cazare turistică. Standardul a fost elaborat pentru facilitarea înțelegerii între consumatori de servicii turistice și furnizorii acestora. Reprezintă un potențial pozitiv de probabilitate a efectuării așteptărilor și satisfacției clienților.

SM EN ISO 13809:2018 – Servicii turistice. Agenții de voiaj și tur operatori. Standardul a fost elaborat pentru facilitarea unor înțelegeri între utilizatorii de servicii turistice și furnizorii acestora. Acordul unui vocabular comun reprezintă un pas esențial în acest proces.

SM ISO 13810:2018 – Servicii turistice. Turism industrial. Prestarea serviciilor. Scopul standardului este furnizarea unei liste de angajamente privind calitatea serviciilor destinațiilor turistice, în dependență de furnizori de servicii și caracteristice tehnice ale locațiilor.

SM ISO 21401:2020 – Turism și servicii conexe. Sistemul de management al durabilității pentru unitățile de cazare. Cerințe.; etc. Standardul prevede cerințe pentru sistem de dirijare al durabilității a unităților de cazare, care doresc dezvoltarea și implementarea politicilor durabile în gestionarea activităților sale, produselor propuse și prestarea serviciilor. [1; 2; 7].

Conform legislației Republicii Moldova orice agent economic care efectuează activitatea turistică poate solicita de la Agenția de Servicii Publice clasificarea structurii de primire turistică. În baza acordului de activitate agentului se eliberează certificatul de clasificare, pe un termen nedeterminat.

Agencia efectuează periodic verificări de corespundere a activității agentului economic în domeniul turistic și în baza rezultatelor poate declassifica sau anula certificatul de clasificare. [1;2].

În procesul activității hoteliere apar unele dificultăți ce necesită rezolvare prin diferite metode. Vom menționa pe cele mai frecvente.

Prima dificultate – lipsa de profesionalism al personalului, sau lipsa de cooperare în cadrul echipei. Orice angajat ce oferă servicii clienților reprezintă în sine hotelul, restaurantul etc. Astfel șoferul transportului reprezintă hotelul, deci trebuie să aibă grijă la volumul muzicii din salonul vehiculului, curățenia și ordonanța în vehicul, conducerea vehiculului prin respectarea regulilor de circulație. *A doua dificultate* – cerințe majore pentru calitatea serviciilor furnizate și caracterul multiplicativ al componentelor serviciilor respective. De cele mai dese ori complexul logistic al hotelului poate avea un efect negativ asupra imaginii: neasigurarea la timp oportun a curățeniei, operarea restaurantului, transportarea clienților, lipsa unui ghid turistic, ce ar cunoaște la nivel convenit o limbă de circulație internațională (de cele mai deseori e vorba de limba engleză) etc.

A treia dificultate – reprezintă lipsa unui sistem eficient de comunicare (feedback). Dar totuși unele companii turistice încercă să evite această situație prin efectuarea sondajelor clienților, instalarea cutiilor pentru reclamații, etc. *A patra dificultate* – reprezintă o analiză și evaluare superficială a problemelor existente în calitatea serviciilor. Astfel de probleme par adesea superficiale și ușor de rezolvat, astfel managerii nici nu încearcă să le privească din diferite puncte de vedere și să găsească cea mai oportună rezolvare. De exemplu grosolanăia unui angajat față de client, nu poate fi cauzată doar de dispoziția proastă, ci de nivelul general al culturii angajatului. Această problemă uneori poate trece neobservată pentru manager.

În orice activitate pot apărea și alte dificultăți, dar un bun administrator trebuie să fie atent la orice schimbare apărută și imediat să găsească modalități de rezolvare. Pentru aceasta este necesar de utilizat unele metode ce vor permite administrarea activității unui proces.

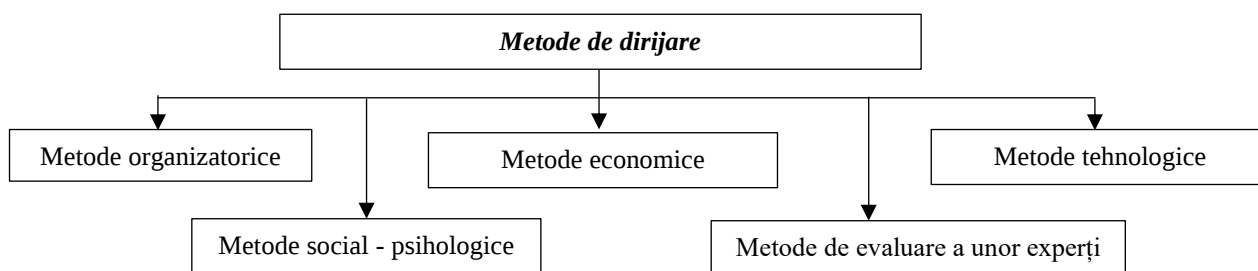


Figura 1 - Metode de dirijare a activității serviciului ospitalier

Sursa: elaborat de autor în baza surselor [3;4]

Studiind metodele prezentate în figura 1 putem constata că metode organizatorice joacă un rol esențial în alegerea strategiei și planificării unei companii. Metode economice deseori sunt mijloace de influență, scopul cărora este motivarea personalului pentru îndeplinirea sarcinilor sale cât mai eficient. Metode social-psihologice se bazează pe capacitatea administratorului de a menține un climat psihologic confortabil. Metode tehnologice reprezintă metode de creștere a nivelului de control al calității produselor și proceselor efectuate. Putem menționa că nici o metodă nu poate fi eficientă dacă este utilizată independent de celelalte metode. Fiecare din metode prezentate are nu doar avantaje ci și dezavantaje sau chiar unele limitări în momentul utilizării sale. Deci prin urmare la rezolvarea problemelor apărute este necesară o abordare sistematică și utilizarea acestor metode în combinație, astfel să se găsească o soluție optimă.

Rezolvarea sarcinilor în cadrul gestionării procesului logistic de ospitalitate reprezintă un domeniu de creștere a gestionării eficiente a stocurilor. Astfel metodele utilizate în managementul logisticii se caracterizează ca instrumente de minimizare a costurilor logistice. Aceste costuri reprezintă valoarea costurilor ce sunt asociate cu efectuarea operațiunilor logistice, și anume: plasarea comenzilor pentru furnizarea produselor necesare, achiziții; depozitarea produselor primite; transportarea intra-

producție; depozitarea produselor finite, păstrarea și expedierea; transportarea externă, precum și costuri pentru personal, echipament, spații, stocuri de depozit, etc.

Analizând situația în sectorul de ospitaliere se poate constata, că o parte a costurilor ar fi bine venit evidențiate și dirijate cu o atenție deosebită, și după posibilitate minimizate, dar nu în detrimentul activității serviciilor ospitaliere. [4].

În activitatea oricărui agent o atenție deosebită se acordă consumatorilor, și anume turiștilor. În tabelul 1 vom prezenta dinamica activității turistice pe structuri de primire colective.

Tabelul 1. Activitatea turistică a structurilor de primire turistică cu funcții de cazare în Republica Moldova în perioada anilor 2019-2023

<i>Indicatori</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>
Numărul de turiști cazați – total, pers.	374765	90338	178196	333925	391471
<i>Ritmul de creștere (reducere) în lanț, %</i>	<i>102,78</i>	<i>24,11</i>	<i>197,25</i>	<i>187,39</i>	<i>117,23</i>
<i>Inclusiv:</i>					
• Hoteluri și moteluri	213808	50581	99970	175588	209357
• Pensiuni turistice și agroturistice	17168	14576	21411	37318	46478
• Structuri de întremare	32156	10963	21636	25842	27057
• Tabere de vacanță	50833	219	2775	25220	31130
• Sate de vacanță și alte structuri de odihnă	60800	13999	32404	69957	77449

Sursa: elaborat de autor în baza sursei [5].

Analizând structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare în Republica Moldova pe parcursul perioadei analizate se poate constata o creștere semnificativă a turiștilor cazați. În anul 2023 față de anul 2019 numărul turiștilor cazați a crescut cu 16 mii persoane sau cu 4,5%.

Pe parcursul perioadei analizate observăm o creștere semnificativă față de anul precedent a numărului de turiști cazați. Astfel în anul 2023 față de anul 2022 se înregistrează o creștere de 17%. În anul 2022 față de anul precedent se înregistrează o creștere de 87%. Situație asemănătoare se observă și în anul 2021 față de anul precedent înregistrându-se o creștere de 97%. Totuși am dori să menționăm faptul că în anul 2020 față de anul 2019 se înregistrează o reducere semnificativă de 76%. Acest fapt s-a datorat apariției pandemiei pe plan mondial, ce a influențat negativ situația social economică globală. În urma pandemiei cel mai mult au suferit companiile din sectorul turistic și sectorul alimentație publică. Putem menționa faptul că în anii 2021-2022 aceste sectoare își revin treptat la nivelul său.

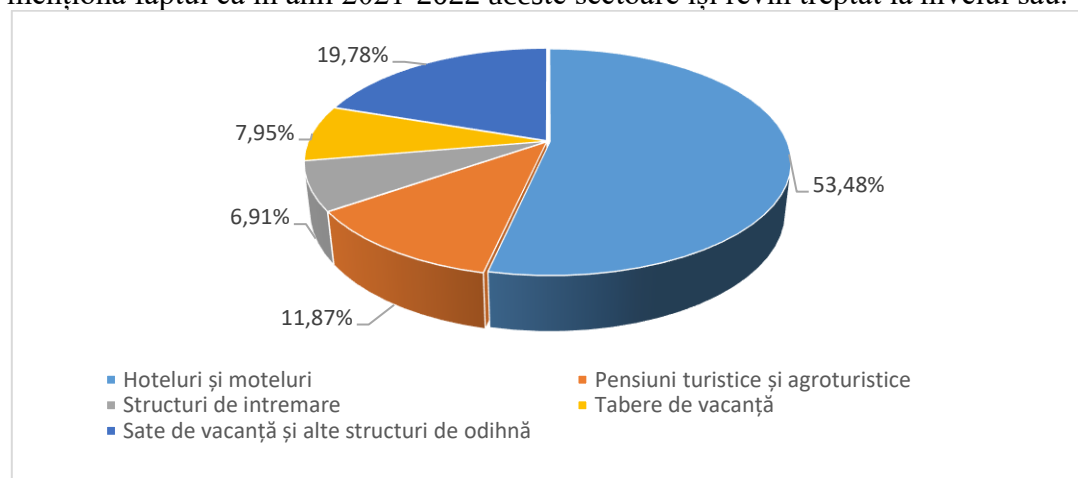


Figura 2 - Structura numărului de turiști cazați în structuri de primire turistică în R. Moldova, în anul 2023

Sursa: elaborat de autor în baza sursei [5]

Analizând figura 2 putem constata că în anul 2023 ponderea cea mai mare a numărului de turiști cazați în structuri de primire turistică revine hotelurilor și motelurilor 53,48%, urmate de sate de vacanțe și alte structuri cu 19,78%, pensiunilor turistice și agroturistice revine cca. 11,87%, iar taberelor de vacanță revine 7,95%. Ponderea cea mai mică revine și structurilor de întremare 6,91%. Efectuând o analiză mai detaliată a structurii numărului de turiști cazați în structuri de primire se poate constata că în perioada analizată ponderea cea mai mare revenea hotelurilor și motelurilor de cca 55%, pensiunile turistice și agroturistice având o pondere de cca 10%, satele de vacanță și alte structuri cca 20%.

În perioada analizată cca. 60% din numărul total de turiști s-au cazat în mun. Chișinău, prioritate este amplasarea a unui număr considerabil de hoteluri și amplasarea în apropierea de municipiu a aeroportului internațional Chișinău. În regiunea de Nord a republicii s-au cazat cca. 7%, în regiunea de Centru s-au cazat cca. 24% și în regiunea de Sud s-au cazat cca. 8%. Deci se observă o tendință de atragere turistică a zonei centrale a republicii. În perioada analizată observăm că Republica Moldova a fost vizitată preponderent de către turiștii originari din România reprezentând cca 38% din numărul total de turiști, din Italia reprezentând cca 14,4% din numărul total, din Ucraina reprezentând cca 14% din numărul total, din Germania reprezentând cca 5,3% din numărul total și din SUA reprezentând cca 5,2% din numărul total. [5; 6].

Perspectiva logistică a îndeplinirii diferitor sarcini permite reidentificarea a serviciilor hoteliere, asigurând formarea calităților sale distinctive, propunând prețuri mai avantajoase față de concurenți, precum și alte caracteristici avantajoase. Studiile efectuate permit formularea unor concluzii referitor la organizarea procesului logistic al companiei ospitalității.

Concluzii

În baza rezultatelor obținute a studierii procesului logistic în activitățile ospitaliere se poate constata următoarele. Se disting două nivele de implementare a serviciilor logistice: extern și intern. Este important de a lua în considerare în activitățile procesului logistic controlul sistematic al calității serviciilor furnizate și monitorizarea eficientă a activităților sale. La rezolvarea problemelor apărute în activitatea serviciilor ospitaliere este necesară o utilizare sistematică a metodelor de dirijare. Astfel metodele utilizate în managementul logisticii se caracterizează ca instrumente de minimizare a costurilor apărute în activitatea serviciilor hoteliere. Studiarea factorilor, care influențează procesul logistic și calitatea serviciilor hoteliere ne permite să găsim soluții optime de rezolvare a probleme apărute. Aceasta se poate efectua prin îmbunătățirea culturii serviciilor și a eficienței producției; îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate; extinderea gamei de servicii oferite; reconstrucția și reparația spațiilor deținute; implementarea noilor tehnologii, etc.

Analizând structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare în Republica Moldova pe parcursul ultimelor cinci ani se poate constata o creștere semnificativă a turiștilor cazați. Astfel din numărul total de turiști în perioada analizată cca. 60% s-au cazat în mun. Chișinău, în regiunea de Nord – cca. 7%, în regiunea de Centru – cca. 24%, în regiunea de Sud – cca. 8%. În ultima perioada Republica Moldova este vizitată de turiștii străini din România, Italia, Ucraina, Germania, SUA, etc. Perspectiva logistică a sarcinilor permite reidentificarea a diferitor servicii hoteliere, asigurând formarea calităților sale distinctive, propunând prețuri mai avantajoase față de concurenți, precum și alte caracteristici avantajoase.

Cercetările efectuate ne-au demonstrat că acest sector economic industria ospitalieră ar fi binevenit de dezvoltat în continuu. Aceasta va permite asigurarea de noi locuri de muncă, atragerea de noi investiții, atragerea turiștilor ce va duce la perfecționarea economiei naționale.

Bibliografie

1. Legea Republicii Moldova nr. 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova. Monitorul Oficial 14-17/40, 02.02.2007. Modificat LP nr.156 din 09.06.22, MO194-200/01.07.22 art.358; în vigoare 01.07.22.

2. HOTĂRÂREA Nr. 643 din 27-05-2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei. Publicat: 06-06-2003 în Monitorul Oficial Nr. 99-103 art. 680
3. Cristea Adriana. Industria agrementului în turism. București: Ed. PRO UNIVERSITARIA, 2018, 165 p.
4. Rusu S. Antreprenoriat în turism și industria ospitalității. București: Ed. C.H.Beck, 2014, 288 p.
5. Biroul National de Statistică al Republicii Moldova. Turism.
https://statistica.gov.md/ro/statistic_indicator_details/11
6. Monitorul fiscal al RM. Activitatea structurilor de primire turistică în anul 2021
<https://monitorul.fisc.md/editorial/activitatea-structurilor-de-primire-turistica-in-anul-2021.html/>
7. Standardele în turism – <https://standard.md/wp-content/uploads/2020/12/STANDARDELE-IN-TURISM-f-alb-1.pdf>