CZU: 338.488.1 **DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8365687**

ROLUL TRANSPORTURILOR ÎN ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII OSPITALITĂȚII

NAZAR Nadejda, *Dr., conferențiar universitar*
Universitatea de Stat din Moldova

DOMBROVSCHI Ina, *Dr., lector universitar*
Universitatea de Stat din Moldova

Abstract
THE ROLE OF TRANSPORTATION IN THE ORGANIZATION HOSPITALITY ACTIVITIES
The topicality of the elaborated theme consists in the fact that transport represents an essential component of the economy of any state. Transport represents the engine of tourism development around the world, which ensures the normal functioning of the economy. In the specialized literature, it is specified that the tourism industry includes various activities that have an essential function for satisfying the needs of foreign and local tourists. Thus, the tourism industry represents the offer of the tourist market, which consists of organizations dedicated to the production and provision of tourist services in a certain country.

The role of transport services in tourism is manifested through the organization of various cultural and tourist activities. Studying the tourist infrastructure in the Republic of Moldova, we can see that the geographical situation allows the access of foreign tourists. Most types of transport, namely air transport and land transport - road and rail; with the exception of naval transport, they are used to transport domestic tourists and foreign tourists who come to visit us in the country.

The analysis of the reason for travel is quite specific to each individual person. Both foreign tourists who visit our country, as well as citizens of the republic who go abroad, on the first plan highlight the reason for vacation and rest. For foreign tourists visiting the Republic of Moldova, this component is about 85-95%, and for domestic tourists going abroad the reason for vacation and rest is about 98% respectively. The research carried out allows the proposal of perspectives for the development of the hospitality organization process and the specifics of the use of means of transport.

Key words: *transport, air transport, road transport, railway transport, river transport, tourism, hospitality.*
JEL: *F62, F63, M31*

Introducere

Transportul reprezintă una din cele mai esențiale componente ale economiei oricărui stat. Cu mulți ani în urmă, omul folosea diverse mijloace pentru transportarea oamenilor, și mărfurilor. Odată cu inventarea roților și altor moduri de transportare, au început să apară așa mijloace de transport precum trăsurile, căruțe, locomotive cu abur. Omul a început a călători mai repede pe distanțe lungi. În prezent, transportul, are o bază economico-socială foarte dezvoltată, și reprezintă unul dintre *mecanismele ale economiei de stat.* Transportul reprezintă motorul dezvoltării turismului din întreaga lume, ce asigură funcționarea normală a economiei, permite dezvoltarea sectoarelor precum agricultura, comerțul etc. [4;7].

Orice domeniu se caracterizează cu elementele sale specifice, ce determină aspectul unei economii naționale. Un rol esențial îl joacă domeniul turistic, ce promovează atracțiile unui stat pe piața turistică mondială. În ultima perioadă se discută tot mai des de aspectul sustenabil al turismului. Prin termenul de turism sustenabil se înțelege ”turismul care ține cont de impactul său economic, social și de mediu, actual și viitor, răspunzînd nevoilor turiștilor, industriei, mediului și comunuității care îl găzduiesc” (definiție redată în programul ONU pentru Mediu și Organizația Mondială a Turismului) [1; 6; 8].

În literatura de specialitate se menționează că în industria turismului se includ actiivități sau ramuri ce au o funcție specifică pentru satisfacerea necesităților turiștilor. Anume industria

turismului reprezintă oferta pe piața turistică, cuprinzînd organizațiile destinate producerii și prestării serviciilor turistice într-o țară.

Rezultatul producerii acestor organizații în mare parte depinde de o serie de factori interni și externi, ce influențează într-o anumită măsură fluxul de călători. Interes pentru călători în mare măsură o au atracțiile specifice statului, în deosebi monumentele turistice, etc. [1; 8].

În cele ce urmează vom prezenta o structură a principalelor componente ale domeniului turismului.

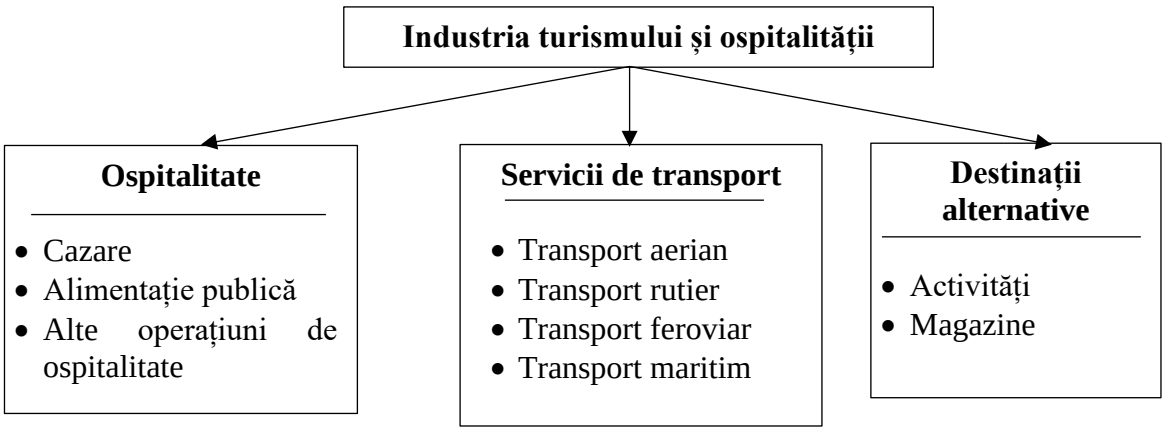


Figura 1 – Componente specifice industriei turismului și călătoriilor
Sursa: elaborat de autori în baza sursei [5; 6]

În domeniul turismului (figura 1) sunt foarte importante serviciile turistice acordate călătorilor. Este un mare avantaj atunci când o agenție de turism propune mai multe posibilități unui turist în alegerea hotelurilor pentru cazare, modalități de alimentare în timpul sejurului, mijloacele de transport ce pot fi utilizate în timpul sejurului, sau închiriate de către călător, ghidarea prin monumente sau arhitecturi istorice, etc.

O atenție deosebită se acordă și ospitalității turiștilor veniți cu vizită în țară. În literatura de specialitate prin termenul de ospitalitate se înțelege relația directă dintre o gazdă și un oaspete, modalitatea în care gazda îl face pe oaspete să se simtă binevenit și apreciat etc. Prin termenul de industrie sau sector al ospitalității se înțelege acele activități din industria serviciilor, precum cazarea, servicii de prestarea produselor alimentare, planificarea diferitor evenimente, propunerea de vizitare a parcurilor tematice, transportarea și alte tipuri de mijloace de divertisment pentru oaspeți. Pentru majoritatea oamenilor ce efectuiază călatorii prin diferite țări ale lumii. Prin industria ospitalității se subînțeleg acele organizații ce fac parte din categoria „serviciilor de cazare și de alimentație", se are în vedere hotelurile și restaurantele sau cafenelele (model european). Totuși dacă vom analiza mai atent ospitalitatea, vom constata că mai sunt incluse și unele servicii adiționale, precum transportarea de pasageri sau bunuri, cazinouri, arendarea automobilelor. Putem adăuga aici si agenția de turism, prin intermediul căreia turiștii află informația necesara, închiriază un loc de cazare la hotelurile propuse de agentul turistic, specifică modalitatea de transportare până la destinație, ce locuri istorice se potvizita, etc. [5; 8].

Rolul serviciilor de transport în turism se manifestă prin organizarea de călătorii culturale și turistice, schimburi culturale și soluționarea problemelor sociale. Odată cu dezvoltarea turismului și creșterii cererilor de călători, rutele de transport se extind constant, ce, are un efect pozitiv asupra dezvoltării infrastructurii de transportare.

Serviciile de transport sunt cele mai importante în domeniul turismului, reprezentând cea mai esențială parte a costului unui tur. Turiștii utilizează diverse mijloace de transport pentru a călători în diferite țări ale lumii. Dacă vom analiza structura sectorului serviciilor de transportare, vom observa că cea mai importantă parte revine transportului aerian. Acest fapt este datorat vitezei rapide de parcurs, iar majoritatea turiștilor, care călătoresc pe distanțe lungi, cel mai des apelează la

serviciile companiilor aeriene. Totuși transportul aerian nu este foarte des utilizat de către turiști care călătoresc în scopuri de stațiune sau odihnă sau divertisment.

Locul al doilea în structura mijloacelor de transport utilizate pentru călătorii îl ocupă transportul rutier. Acest tip de transport de cele mai dese ori se mai numește și transport public. De obicei, transportul public este folosit pentru transferuri și excursii, precum și transportul intra-rută, de asemenea, este închiriat de turiști pentru uz personal. Cel mai popular tip de transport rutier reprezintă autobuzele turistice. Deoarece în timpul programului de excursie cu autobuzul, turiștii afla informații despre orașe și țări noi, cum ar fi arhitectura, monumente istorice, etc. Dar desigur sunt și unele momente neplacute cum ar fi parcare dificilă în unele state europene.

Pe plan mondial principalul rival al transportului rutier (transportatea cu autobuzul) este transportul feroviar (calea ferată). În majoritatea țărilor, unde este bine dezvoltată calea ferată, transportul feroviar este mai des utilizat față de transporturile aerian sau rutier. Avantajele utilizării transportului feroviar sunt tarifele mai mici față de alte mijloace de transportare, de asemeni utilizarea abonamentelor de călătorie, ce permite călătorilor să economisească banii proprii atunci când călătoresc prin toată țara.

În ce privește transporturile fluvial și maritim, acestea implementeaza servicii de tip croaziera. Desigur călătoria pasagerilor pe apă are atât avantaje, cât și dezavantaje. Ca *avantaje ale transportului fluvial* putem menționa un mediu care răspunde nevoilor oricărui client-turist, o capacitate enormă de a găzdui un număr mare de persoane în același timp, implementarea diferitor tipuri de servicii turistice, precum o bună odihnă, o gamă completă de divertisment, etc. *Dezavantajele transportului fluvial* reprezintă viteza redusă de deplasare a navelor, tarife mari, mobilitate limitată [4;7].

Desigur că, rolul transportului la momentul actual este destul de specific și foarte important. Transportul este strâns integrat în infrastructura oricărui stat și reprezintă o verigă centrală a sistemului economic global. De altfel cu ajutorul mijloacelor de transport materiile prime ajung la bazele de producție, mărfurile ajung pe rafturile piețelor de vânzare și respectiv la oameni, atât în țară cât și în afara țării. Deci putem menționa că fără zboruri, transferuri, livrări, populația se va descurca mult mai greu. Transportul are o importanță deosebită în activitatea unor afaceri și în turism, aceste sectoare a economiei s-au dezvoltat destul de mult în lumea modernă.

Călătoriile au devenit o parte integrantă a vieții oricărei persoane de pe glob. Iar, prin urmare, este necesar de a găsi un loc de odihnă, adică un hotel. Indiferent în ce oras al lumii se află hotelul și ce condiții are, un aspect important îl reprezintă aflarea acestuia în apropierea punctelor de plecare a transportului (aeroporturi, stații de autobuz, stații de tren etc.). Desigur dacă acest aspect nu este îndeplinit, atunci călătorii sunt nevoiți să caute o alternativă. Acestea pot fi servicii de transfer, adică mutarea dintr-un loc în altul (de exemplu, de la aeroport la hoteluri și invers).

Popularitatea serviciului este evidențiată de solicitările potențialilor turiști care, atunci când caută „Prețurile hotelurilor din statul sau orașul dat”, adaugă la cerere expresia „disponibilitatea unui transfer sau mijloc de transport”. Serviciul de transportare este important pentru turiști, deoarece ajungerea la destinație într-un oraș necunoscut poate fi foarte dificilă. Iar după un zbor lung, nu întotdeauna există puterea de a organiza o călătorie. În așa caz este binevenită acordarea unui astfel de serviciu acordat de hoteluri pentru oaspeții săi în organizarea transportăzii, cazării, ghidării, etc.

Mijloacele de transport joacă un rol esențial în organizarea de excursii pentru turiști. De cele mai multe ori turiștii vin într-o anumită destinație, nu numai pentru afaceri, dar și pentru vizitarea monumentelor istorice ale statului respectiv, impresii pozitive, odihnă, deci este binevenită ca într-un hotel să fie o agenție turistică de organizare a excursiilor. Desigur, în orice excursie, se necesită și asigurarea cu mijloace necesare de transport proprii ale agenției sau închirierea acestora. Fără transport va fi greu de ajuns la unele arhitecturi istorice cunoscute pe plan internațional, pe care majoritatea turiștilor ar dori să le viziteze. În orice stat al lumii se asigură o bază bună pentru mijloace de transport necesare pentru călătoria turiștilor, transportarea mărfurilor [4; 8].

Cert că, după perioada pandemică din anul 2020 multe agenții turistice din întreaga lume au întâmpinat greutăți din cauza siguranței oamenilor și sănătății acestora. Treptat lucrurile au început a reveni la normal, populația a reluat modalitățile de călătorie peste hotarele țării sale natale cu scopul de odihnă, divertisment sau afacere.

În activitatea de ospitalitate, orice călător și organizator-gazdă ar trebui să atragă o atenție deosebită modalităților de transportare a persoanelor-călători, serviciilor de transport oferite la distribuirea mărfurilor și produselor necesare activităților ospitaliere.

Studiind infrastructura turistică din Republica Moldova putem constata că situația geografică permite acces turiștilor din statele Uniunii Europene, precum și turiștilor din țările eurasiatice. Majoritatea tipurile de transport (și anume transport aerian și transport terestru – rutier și cel feroviar; cu excepția transportului naval), sunt utilizate la transportarea turiștilor autohtoni și turiștilor străini, veniți în vizită la noi în țară.

Caracterizând fiecare mijloc de transport se poate constata că *transportul aerian* este cel mai rapid, dar și cel mai scump din toate mijloacele de transport utilizate. În țară avem un singur aeroport ”Aeroportul Internațional Chișinău”, care permite aterizarea avioanelor ajunse în țară de la țara-destinație cu călători ce vin cu diferite scopuri – de afacere sau divertisment, precum și livrarea mărfurilor. Studiind starea aeroportului se poate menționa că aceasta este la un nivel satisfăcător, conform standartelor internaționale în vigoare a activității unui aeroport. Desigur apar și unele dezavantaje. Precum lipsa sau insuficiența de navete directe spre toate state ale lumii, dar acest fapt este posibil de rezolvat prin intermediul aeropurturile din statele vecine, de unde este posibilitatea călătoriei în orice colț al lumii; influența condițiilor natural-climaterice; influența factorilor politici, etc.

Studiind *transportul terestru* se poate constata că în Republica Moldova acesta este caracterizat prin transport rutier și transport feroviar. Statul este străbătut de drumuri rutiere importante atât la nivel local, cât și la nivel internațional, care interconectează piețele turistice din întreaga țară. Rețeaua de drumuri publice este relativ diversificată constituind cca 9,5 mii km. Totuși starea fizică nesatisfăcătoare a unor drumuri rutiere naționale, reprezintă o problemă de amploare. În ultimii decenii, cu ajutorul partenerilor internaționali, în țară au fost reconstruite și reparate o parte din drumuri rutiere.

Transportul feroviar din țară prezintă o acoperire avantajoasă pentru tot terioriul republicii, având o conexiune cu cele mai esențiale orașe din țară și din străinătate. Liniile de cale ferată constituie cca 1,2 mii km. Totuși și în acest domeniu este o problemă specifică, majoritatea vagoanelor ale trenului sunt de tip vechi, ce nu permite călătoria cu comfort a persoanelor. În prezent acest tip de transport cel mai des este utilizat la livrarea mărfurilor și produselor necesare economiei naționale [4; 7].

Caracterizând scopul vizitei turiștilor străini și cei autohtoni, privind necesitatea de mijloace necesare de ospitalitate vom analiza dinamica activității agențiilor de turism din Republica Moldova.

Studiind rezultatele obținute (tabelul 1) se poate constata că numărul de turiști în perioada de referință s-a majorat treptat. În special se observă o creștere considerabilă în a.2022 față de a.2018 cu 50,49%. În ce privește numărul de călători autohtoni ce au plecat peste hotarele țării se observă că în perioada de referință în a.2022 față de a.2018 acesta a crescut cu 23%. O categorie specifică este numărul de turiști ce au participat la turism intern, aici se observă o creștere treptată în perioada de referință în a.2022 față de a.2018 de 3 ori.

Totuși am dori să menționăm că numărul de turiști străini sosiți în Republica Moldova în a.2020 față de a.2018 s-a redus considerabil cu cca 64%. Situație asemănătoare se observă și la numărul de cetățeni autohtoni ce plecau peste hotarele țării în a.2020 față de a.2018 se înregistrează o reducere cu cca 72% și respectiv în a.2021 față de a. 2018 reducere cu cca 18%. Acestea rezultate înregistrate în anul 2020 au fost cauzate de situația mondială în ce privește pandemia Covid-19, care

a avut o influență negativă asupra călătoriilor populației globului și respectiv asupra industriei turismului.

Tabelul 1. Dinamica activității agențiilor de turism după scopul vizitei Republicii Moldova în perioada anilor 2018-2022, pers.

Indicatorii	a.2018	a.2019	a.2020	a.2021	a.2022
Numărul de sosiri a turiștilor străini în țară -total	**19276**	**19848**	**6950**	**24006**	**29008**
Ritmul de creștere (reducere) în bază, %	***100***	***102,97***	***36,06***	***124,54***	***150,49***
Inclusiv: Vacanță, recreere și odihnă	15835	16928	6612	22457	26499
Afacere și motive profesionale	2857	2358	238	1467	914
Alte scopuri	584	562	100	82	1595
Numărul de plecări călătorilor moldoveni în străinătate -total	**264055**	**310649**	**74708**	**217678**	**324854**
Ritmul de creștere (reducere) în bază, %	***100***	***117,65***	***28,29***	***82,44***	***123,03***
Inclusiv: Vacanță, recreere și odihnă	261262	305173	73725	216498	323473
Afacere și motive profesionale	1390	1989	538	714	677
Alte scopuri	1403	3487	445	466	434
Numărul de turiști și excursioniști participanți la turism intern -total	**40137**	**46128**	**42848**	**79196**	**123559**
Ritmul de creștere în bază, %	***100***	***114,93***	***106,75***	***197,31***	***307,84***

Sursa: elaborat de autori în baza sursei [3].

Dacă studiem structura motivului de călătorie observăm că aceasta este destul de specifică fiecărei persoane aparte în perioada de referință. Putem menționa că atât la turiștii străini ce ne vizitează țara, cât și la cetățenii republicii ce pleacă peste hotarele țării, pe primul plan este motivul de vacanță și odihnă. La turiștii străini acest component constituie cca 85-95%, pentru afacere și motivuri profesionale revine cca 5-10%, și pînă la 5% revine altor scopuri. La turiștii autohtoni ce pleacă peste hotarele țării motivul de vacanță și odihnă constituie cca 98%, pentru afacere și motivuri profesionale și alte scopuri revine cca 1% pentru fiecare.

Studiind structura mijloacelor utilizate la transportarea călătorilor și livrarea mărfurilor s-a constatat că în perioada de analiză în ultimii 5 ani în Republica Moldova prioritate s-a acordat transportului rutier. La transportarea pasagerilor pe teritoriul țării acestui tip de transport revine cca 95%, restul 5% revine la celelalte tipuri de transport feroviar, aerian și fluvial intern. În a.2020 s-a constat că numărul de călători transportați a scăzut considerabil față de a.2019 cu 35%, din cauza situației create în urma pandemiei Covid-19. În ce privește livrarea mărfurilor transportului rutier revine cca 90%, transportului feroviar cca 9%, iar mai puțin de 1% revine transportului aerian și cel fluvial. Pe parcursul perioadei de referință volumul mărfurilor s-a mărit cu cca 20% (calculat de autori în baza sursei [2]).

Cercetările efectuate permit formularea unor concluzii referitor la organizarea ospitalității și utilizarea mijloacelor de transport. Pe baza cărora putem formula perspectivele dezvoltării a acestui proces.

Concluzii

Studierea evoluției utilizării transportului a fost destul de diversificată pe parcursul istoriei omenirii. Transportul reprezintă una din cele mai esențiale componente ale economiei oricărui stat. Transportul are o bază economico-socială foarte dezvoltată, și reprezintă unul dintre mecanismele ale economiei de stat. El este motorul dezvoltării turismului din întreaga lume, asigurând funcționarea normală a economiei, dezvoltarea sectoarelor economiei naționale. În domeniul

turismului sunt foarte importante serviciile turistice acordate călătorilor. Este un avantaj când o agenție de turism propune mai multe posibilități unui turist în alegerea hotelurilor, mijloacelor de transport, etc.

Rolul serviciilor de transport în turism se manifestă prin organizarea de călătorii culturale și turistice, schimburi culturale și soluționarea problemelor sociale. Odată cu dezvoltarea turismului și creșterii cererilor de călătorii, rutele de transport se extind constant, ce, are un efect pozitiv asupra dezvoltării infrastructurii de transportare.

Studiind infrastructura turistică din Republica Moldova putem constata că situația geografică permite acces turiștilor din statele Uniunii Europene, precum și turiștilor din țările eurasiatice. Majoritatea mijloacelor de transport (transport aerian, transport rutier și cel feroviar) sunt utilizate la transportarea turiștilor autohtoni și turiștilor străini, veniți în vizită la noi în țară.

Studiind procesul de călătorii efectuate de către turiști se poate constata că numărul acestora în perioada de cercetare s-a majorat treptat. În special se observă o creștere considerabilă în a.2022 față de a.2018 cu 50,49%. În ce privește numărul de călători autohtoni ce au plecat peste hotarele țării se observă că în perioada de referință în a.2022 față de a.2018 acesta a crescut cu 23%. O categorie specifică este numărul de turiști ce au participat la turism intern, aici se observă o creștere treptată în perioada de referință în a.2022 față de a.2018 de 3 ori.

Cercetînd structura motivului de călătorie în perioada de referință putem menționa că atât la turiștii străini ce ne vizitează țara, cât și la cetățenii republicii ce pleacă peste hotarele țării, pe primul plan este motivul de vacanță și odihnă. La turiștii străini acest component constituie cca 85-95%, pentru afacere și motivuri profesionale revine cca 5-10%, și pînă la 5% revine altor scopuri. La turiștii autohtoni ce pleacă peste hotarele țării motivul de vacanță și odihna constituie cca 98%, pentru afacere și motivuri profesionale și altor scopuri revine cca 1% pentru fiecare.

Analizând procesul de organizare a ospitalității și specificul tipurilor de transport utilizate pe teritoriul Republicii Moldova putem deduce din deficiențele apărute unele perspective.

- Îmbunătățirea modalităților de transportare (drumurilor naționale; căilor ferate și modernizarea vagoanelor ce transportă pasageri; infrastructurii adiacente căilor rutiere).
- Perfecționarea calificării personalului implicat în domeniul turistic.
- Majorarea numărului de organizații de cazare în mediul rural.
- Punerea accentului pe informarea mai largă a atracțiilor turistice din țară, promovarea prin intermediul internetului și altor surse, etc.

Bibiliografie

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.
2. Biroul National de Statistică al Republicii Moldova. Economia și mediul de afaceri - Transport https://statistica.gov.md/ro/statistic_indicator_details/17
3. Biroul National de Statistică al Republicii Moldova. Economia și mediul de afaceri - Turism https://statistica.gov.md/ro/statistic_indicator_details/11
4. Manta O. Economia transportului urban. București, 2018, 328p.
5. Neacşu, N. Turismul şi dezvoltarea durabilă., Editura Expert, Bucureşti, 2000, 228 p. ISBN973-9282-80-6
6. Oscar Snak, Petre Baron, Nicolae Neacşu, Economia turismului, Ed. Expert, Bucureşti, 2001, pag. 342.
7. https://mecc.gov.md/sites/default/files/document/attachments/strategia_de_dezvoltare_a_turismului_turism_2020.pdf
8. https://www.turismmarket.com/horeca-ospitalitate-si-turism-impactul-real-in-economie-si-societate

Autorul corespondent:
NAZAR Nadejda,
ORCID 0000-0002-6285-9270, nadea.nazar@gmail.com
DOMBROVSCHI Ina,
ORCID 0000-0003-3168-5244, mail: dombrovschiina@gmail.com