

Gabriela Cecilia STĂNCIULESCU

Department of Tourism and Geography, Faculty of Business and Tourism,
Bucharest University of Economic Studies

Casiana RADUT

Doctoral School of Business Administration
Bucharest University of Economic Studies

Dan Matei DIACONESCU

Doctoral School of Business Administration,
Bucharest University of Economic Studies

MANAGEMENT OF TOURISM TRANSPORT

Case studies

Keywords

Tourism
Transportation
Management
Transport Structures

JEL Classification

M15, R41, H54, Z32

Abstract

Undoubtedly, the relevance of transport activities in relation to tourism activities is essential, because it is extremely important and necessary to offer feasible information about tourism services to help consumer to choose the mode of travel to destinations ideal holiday. The methods used in the development of this hypothesis were explanation, exemplification (brief presentation of each mode of transport) comparison etc. Analyzing the current situation of national, European and World Wide tourism transportation, the paper proposes practical applications able to explain that the conduct of economic activities as an integral part of the sector of trade and services within a national economy, would not be possible without the involvement of transport, whether by road, rail and air and naval. The results of the analysis are perfectly applicable offering guests the opportunity to reach the most remote corners of the world in a short time, high degree of comfort and affordable price.

Introducere

Transporturile fie că este vorba despre cele rutiere, feroviare, navale sau aeriene oferă posibilitatea oamenilor de a se deplasa cât mai ușor și repede dintr-o țară în alta sau dintr-un oraș în altul economisind timp și resurse financiare.

Acest sector economic este foarte important în raport cu activitățile de turism pentru că oferă informații utile care să ajute consumatorul de servicii turistice (turistul) să aleagă un mijloc de deplasare către destinațiile ideale de vacanță.

Printre cei care s-au ocupat de subiectul acestei teme se numără atât cercetători din străinătate, dar și din România. În lucrarea sa din anul 1995, Graham B.J (Graham, 1995), a dezbătut probleme legate de traficul aerian, precum și logistica marilor aeroporturi ale lumii, fiind totodată membru al societății regale de geografie din Marea Britanie, membru al colectivului de redacție al publicației *Transport Geography and Transport Reviews*, profesor de geografie umană la Universitatea Ulster, U.K. De asemenea Chris Caplice (Chris, 2006), profesor la M.I.T (Massachusetts Institutes of Technologies) a dezbătut această tematică a transporturilor având o vastă experiență profesională. Activând în cadrul forțelor armate ale S.U.A (corpul de ingineri al armatei) la rangul profesional de căpitan, Chris Caplice a dobândit o vastă experiență în ceea ce privește problemele de logistică în transporturi. Din anul 1996 deține diploma de doctor în cadrul M.I.T, în specializarea Sisteme de Transport și Logistica Acestora (Transport and Logistic Systems).

În țara noastră cei care s-au ocupat de studierea acestei probleme au fost Ghenovici (Ghenovici, 19884) în lucrarea *Transportul fluvial* apărută la Editura Academiei în anul 1984 și Caraiani Gheorghe alături de Cazacu Cornel (Caraiani Gheorghe, 1995) în publicația *Transporturi, expediții internaționale* apărută la Editura Economică București în anul 1995. Alături de serviciile de alimentație publică (restaurante, bufete, pub-uri) și cazare (pensiuni, moteluri și hoteluri), structurile de transport reprezintă o componentă esențială în desfășurarea unor activități turistice. Ele semnifică un segment important deoarece contribuie la dezvoltarea turismului prin cele patru mari ramuri care sunt reprezentate de transporturile feroviare, rutiere, navale, și aeriene. În lucrarea "Transporturi mondiale in sec. XX" (Lețea, 1983), autorii Ion Letea și Gheorghe Vlăsceanu dezbate probleme de interes major în activitatea de transport precum (clasificarea mijloacelor de transport, infrastructură de transport, s.a). De dată mai recentă, publicațiile tipărite Nelson Dona C (Nelson, 2000), Oancea (Oancea, 1976) și Talaba (Talaba, 2008) apărute în anii 2000 și 2008, dezbate ca și în celelalte cazuri subiectul transporturilor terestre (pe uscat-feroviare și rutiere), precum și rolul acestora în dezvoltarea activităților turistice.

1. Clasificarea mijloacelor de transport

Transporturile rutiere se încadrează în categoria transporturilor terestre și pot avea ca mijloc de

deplasare fie autoturismul (în varanta standard cu 5 locuri- 4 pentru pasageri și unul pentru șofer sau în variantă monovolum- autovehicule cu un număr mai mare de 5 locuri). În categoria transporturilor rutiere intră și autocarele, respectiv microbuzele. Mijloacele de locomoție de tipul camioanelor sau T.I.R-urilor fac parte tot din categoria transporturilor terestre, fiind destinate transportului de marfă. In ceea ce privește calea de rulare, acestea se desfășoară pe drumuri de interes național, pentru țara noastră, existând (DN.1, DN 2, DN 3 și DN 7), European (E60, E81, E79, E85) drumuri express și autostrazi (A1, A2, A4 și A6).

Acestea oferă avantaje pentru transportul turiștilor deoarece sunt rapide, eficiente și accesibile(pot străbate lanțuri montane prin intermediul tunelelor, văi prin pasaje sau viaducte). Calea de rulare, indiferent că este vorba despre autostradă sau drum național se poate desfășura de la nivelul mării (0 m altitudine) și până la 3000 m în Munții Alpi sau chiar 5000 de m în Podișul Tibet pe teritoriul Republicii Populare Chineze.

Transporturile rutiere se realizează din cele mai vechi timpuri, încă din anul 1500 î. Hr. când egiptenii au folosit pentru prima dată carul pentru o singură persoană, tras de cai. Mult mai târziu, prin 1300 au apărut caii de povară folosiți în activitățile gospodărești, iar în 1760 și 1880 au apărut trăsura de poștă (poștalionul) și omnibuzul tras de cai, O dată cu revoluția industrială din secolele XVIII-XIX, când s-au dezvoltat mașinile ce foloseau forța aburului apar primele automobile în 1880 (produse de inginerii germani Daimler și Benz. În 1908, britanicul Henry Ford introduce conceptual de automobil produs în serie pentru noul model Ford T. Având ca punct de pornire acest eveniment, industria auto se va dezvolta permanent ajungandu-se ca astăzi marile companii din domeniul auto: Wolskswagen, Mercedes, Renault, Seat, Skoda, Mini Cooper sa produca autoturisme din ce in ce mai performante si mai sigure în ceea ce privește traficul rutier.

Transporturile feroviare folosesc ca mijloc de locomoție trenul sau metroul în cazul transporturilor ce se desfășoară în subteranul marilor metropole ale lumii, Ideea de transport feroviar a fost dezvoltată atunci când în data de 21 februarie 1804 inginerul Richard Trevithick a construit primul motor cu aburi capabil să tragă o încărcătură de 10 tone pe o distanță de 16 km. La 21 de ani diferență, în 1825 inginerul britanic George Stephenson a depășit problemele legate de puterea motorului și amplasarea liniilor, construind calea ferată între Stockton și Darlington, iar în 1829 între Liverpool și Manchester. La mai bine de 100 de ani de la inventarea primei locomotive, prin avansul tehnologic pe care l-a cunoscut omenirea, în anul 1981, autoritățile franceze prin intermediul căilor ferate (SNCF)- *Societe Nationale de Chemin de Fer* au introdus TGV-ul sau Train a Grande Vitesse- un serviciu feroviar foarte rapid care facilita legătura între orașele cele mai importante, distanța dintre Paris și Lyon fiind parcursă cu o viteză medie de aproximativ

212, 5 km/h. S-au atins și viteze de peste 500 de km între Tours și Courtalain. Și alte țări europene dispun de un asemenea sistem de transport feroviar rapid, cum ar fi: Spania (trenurile AVE), Germania (ICE), Japonia (Bullet).

În ceea ce privește transporturile feroviare de subteran (rețeaua de metrouri) prezentă în marile metropole-Paris, Londra, New York, Tokyo, Sao Paulo, se poate spune că ușurează congestionarea produsă de traficul intens din orașe și asigură transportul rapid al pasagerilor. Prima cale ferată subterană a fost Metropolitan din Londra în anul 1863. Și alte orașe au urmat exemplul metropolei engleze și au construit propriile sisteme- Boston în anul 1895, Budapesta în 1896, Paris în 1898 și New York în 1904, București (1979)

Transporturile navale s-au dezvoltat ca și transporturile rutiere și feroviare din cele mai vechi timpuri. Primele ambarcațiuni au fost dezvoltate de către vikings în jurul anului 900 d.Hr. În anul 1855 primul transatlantic, Marele Estic a combinat puterea motoarelor cu puterea pânzelor propulsate de vânt. În timpuri moderne vasele de croazieră de tipul Queen Mary, Queen Mary2, Freedom of the Seas sau Oasis of the Seas sunt adevărate hoteluri ce oferă pasagerilor condiții excelente pentru petrecerea timpului liber. Sunt capabile în a transporta până la 5000 de pasageri și 2000 de membri ai echipajului. Acestea pot realiza un voiaj complet ce poate dura chiar și până la 3-4 săptămâni. Cele mai importante excursii de tip croazieră sunt în realizate în Marea Mediterană și Marea Caraibelor. Costurile unor asemenea vacanțe sunt destul de ridicate și se adresează persoanelor cu o situație financiară bună și foarte bună pornind de la 800-900\$/persoană până la 20.000\$/persoană în regim all-inclusive.

Transporturile aeriene sunt deosebit de utile în activitatea turistică deoarece oferă călătorilor un grad de confort ridicat, siguranța și certitudinea că pot ajunge la destinație în cel mai scurt timp posibil. Încă de la proiectarea lor în anul 1903 de către frații Wright și până în zilele noastre acestea au transportat oamenii în diverse destinații de pe glob. Cele mai importante companii de producere a avioanelor precum Boeing (modelele 747, 737 și 747-800), cât și Airbus (A320, A380), și Concorde care a fost până în anul 2003 singurul avion supersonic de pasageri din lume atingând viteze de până la 2.175 km/h. deservesc prin produsele lor diverse aeroporturi importante la nivel național și mondial - Charles de Gaulle (Franta), Heathrow (Marea Britanie), Tempelhof (Berlin-Germania), Fiumicino (Roma), Henri Coandă-Otopnei (București) O'Hare (Chicago), J.F.K (New York) Galeao (Rio de Janeiro- Brazilia) sau aeroportul Kansai (Tokyo- Japonia). Tot în categoria transporturilor aeriene, dar pentru cei care își pot permite din punct de vedere financiar și logistic se încadrează balonul cu aer cald (creație a fraților Montgolfier), dirijabilul (inventat de către contele

Ferdinand von Zeppelin în 1910) sau elicopterul modern patentat de către Igor Sikorsky în 1940. (vezi grafic 1)

Din analiza graficului prezentat se poate observa că preferința turistică tinde să încline spre transportul aerian (aproximativ 51%), urmată de cel rutier (41%). Transportul naval deține circa 6%. În ceea ce privește transportul feroviar se poate afirma că este utilizat în încă măsură, doar 2% dintre cei chestionați optând pentru acest mijloc de transport.

2. Managementul activităților de transport

Pentru a ne putea bucura în cele mai bune condiții de serviciile oferite de către companiile de transport aerian, feroviar, naval sau rutier este necesar să ne rezervăm din timp biletele de călătorie. În literatura de specialitate din străinătate termenul de rezervare este cunoscut sub numele de booking în țările anglo-saxone (U.K, Canada, S.U.A, Australia), rezervé în spațiul francofon (Belgia, Franța, Algeria) sau Reservierung (Germania, Austria, Elveția, Liechtenstein). În publicația lui Collin S.Black și Eric.N. Schreffer se face o distincție clară a domeniilor de activitate în structurile de transport în turism. Cele mai importante sunt mobilitatea managementul, alegeri inteligente, planificarea călătoriei sau managementului traficului activ (Black C. a., 2010) Conceptul de booking a fost împrumutat din domeniul hotelier și oferă turiștilor posibilitatea de a nu aștepta foarte mult la cozi interminabile pentru a-și putea procura un bilet pentru călătoria cu trenul, avionul sau autocarul. În România, multe dintre companiile naționale sau private de transport și-au dezvoltat un astfel de sistem pentru a-și atrage clienții (Black C. , 1997). Este cazul firmelor de transport rutier Atlassib, Eurolines, transport feroviar CFR Calatori, transport aerian- TAROM, ROMAVIA, firme particulare- Wizz Air, Carpat Air, Lufthansa, Blue Air. Pe lângă avantajul rapidității în cazul plăților în sistem de rezervare și a eliminării timpilor de așteptare la ghișee, companiile amintite anterior oferă de asemenea clienților reduceri substanțiale pentru biletele de călătorie cumpărate în vans cu până la 10-15% din valoarea acestora. Transportul naval este slab dezvoltat în țara noastră, singurele rezervări putându-se efectua în cazul unor călătorii de tip croazieră în cadrul companiilor Bahamas Paradise Cruise Lines (USA), Costa (Italia), Sea Dream Yacht Club (Norvegia), Hapag-Lloyd Cruises (Germania sau Celestyal Cruise (Cipru) (vezi grafic 2) Graficul alăturat reliefează plecările săptămânale din decada (2004-2014) în luna August înregistrate de compania de transport aerian Wizz Air. Această reprezentare a fost realizată cu ocazia împlinirii a 10 ani de existență a companiei. Din datele ilustrate putem concluziona că cele mai scăzute valori ale plecărilor săptămânale s-au produs în anul 2004 la înființarea companiei (240 de plecări), față de anul 2014 când acestea au crescut cu până la 2000 de deplasări ajungându-se la cifra de 2.282. La nivel procentual se înregistrează creșteri cu până la 40% (de la aproximativ

10% în 2004 până la aproximativ 57-58%. Datele statistice ne demonstrează faptul că Wizz Air a adoptat unele politici de modernizare a aeronavelor de transport precum și creșterea a gradului de confort pe timpul zborului. În prezent compania este una dintre cele mai importante firme de transport aerian la nivel național și european datorită serviciilor oferite. (vezi grafic 3)

Din analiza graficului referitor la transporturile navale (maritime)-compania Hapag-Lloyd se poate observa că în perioada 2011-2012 rata de ocupare se situa în jurul valorii de 74.1% comparativ cu anul 2010-2011 când acestea au scăzut cu 0,2%. În ceea ce privește numărul mediu al zilelor de croazieră se poate observa o creștere în 2011-2012 față de 2010-2011 cu aproximativ 2,1%. La capitolul cheltuieli medii se observă o scădere în anul 2011-2012 (aproximativ 345 euro) față de 2010-2011 (389 euro) cu aproximativ 44 de unități (vezi figura 1)

Observând imaginea de mai sus se remarcă faptul că cei de la compania de transport rutier Eurolines au investit în capitalul de imagine al firmei, organizându-se foarte bine în mediul online. Personalul IT al companiei a pus la dispoziție turiștilor o opțiune de rezervare online precum și o serie de elemente adiționale (Live Chat, Rămâi la curent cu ultimele noutăți) etc. (vezi figura 2)

Ca și în cazul Eurolines compania de transport feroviar și-a organizat o pagină online unde turiștii interesați de achiziționarea unui bilet pot să găsească mai multe informații utile precum stația de plecare a trenului, stația de destinație serviciile oferite etc. Este de remarcat că ambele site-uri atât cel al CFR, cât și cel al Eurolines dispun de un motor de căutare al informațiilor într-o limbă de circulație internațională (engleză și germană în cazul Eurolines) și engleză în cel al CFR.

Infrastructura transporturilor face parte din strategia economică a unei țări și este subordonată în principiu organelor de stat. Întâlnim astfel la nivelul țărilor companii feroviare unde statul este acționar (în totalitate, majoritar sau minoritar). În cazul companiilor aeriene întâlnim companii aeriene cu capital de stat, dar majoritatea sunt deținute de societăți private. Infrastructura este specifică fiecărui tip de transport, fiind compusă atât din infrastructura „statică” cât și „mobilă”.

Ca țară membră al UE, România continuă să îmbunătățească infrastructura transporturilor, obligată fiind la respectarea standardelor impuse, dar și aplicarea legislației Europene în vigoare. Marile provocări cu care se confruntă transportul european sunt:

- **Congestionarea** traficului rutier și aerian
- **Dependența de petrol** – având în vedere că se prevede o scădere a resursei de petrol în următorii 50 de ani, iar cea existentă va proveni din țări instabile, prețul petrolului va crește considerabil, astfel tendința este de a găsi și folosi combustibili alternativi.
- **Emisiile de gaze cu efect de seră** – încălzirea globală afectată de emisiile de gaze trebuie stopată, astfel s-a prevăzut o scădere de 60% a emisiilor de gaze față de 1990.

- **Infrastructura** – calitatea infrastructurii este diferită în țările dezvoltate și mai puțin dezvoltate economic.

- **Concurența** - sectorul transporturilor a cunoscut o dezvoltare foarte dinamică în ultimii 25 de ani, motiv pentru care UE se confruntă cu o concurență în creștere pe piețele de transport din alte regiuni de pe glob.

Uniunea Europeană a impus aplicarea legislației unice și respectarea drepturilor pasagerilor. Astfel regulamentul stabilește norme comune în materie de compensare și asistență înainte, în timpul și după efectuarea transportului aerian, în cazul pierderii bagajelor; la fel sunt reglementate drepturile pasagerilor din transportul feroviar și drepturile pasagerilor care calatoresc cu autobuzul sau autocarul. Toate aceste tipuri de transport le găsim prezente în industria turismului, asigurând formarea pachetului turistic, deseori într-un pachet turistic fiind incluse chiar mai multe servicii de transport.

Industria transporturilor se afla într-o continuă dezvoltare, astfel în 2013 transportul aerian a cunoscut o creștere de 4,5% față de 2012 pe plan mondial. În EU-28 transportul aerian a crescut cu 1,7% în 2013 față de 2012. În ceea ce privește transportul feroviar cea mai mare creștere s-a înregistrat în Mexico în 2012 față de 2007, iar în EU-28 transportul feroviar a crescut cu 6%.

3. Modalități de plată a călătoriei

În era tehnologiilor avansate, companiile de transport s-au adaptat nevoilor și cerințelor clienților și au venit în sprijinul acestora oferindu-le diverse modalități pentru a efectua cât mai ușor plata serviciilor oferite. Astfel, multe dintre acestea au pus la dispoziția persoanelor care doresc să călătorească cu un mijloc de transport feroviar, rutier, aerian sau naval conturi bancare în care cei interesați pot achita contravaloarea călătoriei, fără a se mai deplasa la agențiile de voiaj pentru a cumpăra un bilet. Băncile comerciale existente pe piața externă sau românească au încheiat un contract de colaborare cu firmele de transport. Un exemplu în acest sens este oferit de către: Banca Comercială Română, ING Bank, BRD sau Raiffeisen Bank. De asemenea în unele cazuri s-au eliminat banii lichizi ca modalitate de plată a serviciilor și s-a introdus cardul de credit prin serviciul de POS sau securile bancare.



GRUPE SOCIETE GENERALE



În urma procesului de achiziționare a tichetelor de călătorie pot interveni o serie de probleme de ordin organizatoric și logistic. Cele mai frecvente sunt legate de introducerea greșită a datelor de identificare în cazul achiziționării online a biletelor de călătorie- nume, prenume, data plecării într-o călătorie, data sosirii, adresa solicitantului, codul bancar, comunicarea greșită a contului din care firma prestatoare de servicii de transport ar urma să-și retragă suma aferentă, completarea incorectă a cecurilor bancare sau a filelor de călătorie etc.

Orice consumator de produse și servicii turistice trebuie să cunoască faptul că se poate adresa unor instituții abilitate pentru a rezolva aceste situații apărute ca urmare a procesului de achiziționare a unui bilet de călătorie. În primul rând pentru deblocarea contului bancar se va adresa băncii unde acesta are cardul activ pentru a-i comunica pașii ce trebuie urmați pentru validarea cardului sau a contului bancar. În cazul unor erori umane de completare a filelor de tip cec necesare pentru efectuarea plății pentru serviciile turistice, consumatorul va fi nevoit să comunice băncii emitente anularea acestora și eliberarea contra-cost a unor noi file. Dacă se observă unele neconcordanțe între suma plătită inițial pentru achiziționarea unui produs turistic și suma retrasă din cont de către firma de servicii turistice, clientul poate cere sprijinul autorităților din domeniul- Protecția Consumatorului sau organelor judiciare și de ancheta: Poliția, Direcția Națională Anticorupție, instanțe de judecată etc.

Concluzii

Analizând situația actuală a turismului național, european și mondial se poate concluziona că desfășurarea acestei activități economice parte integrantă a sectorului de comerț și servicii în cadrul unei economii naționale, nu ar fi posibilă fără implicarea

factorului transport, atât cele rutiere, feroviare cât și cele aeriene și navale oferind turiștilor posibilitatea de a ajunge în cele mai îndepărtate colțuri ale lumii, într-un timp cât mai scurt, grad de confort ridicat și preț accesibil.

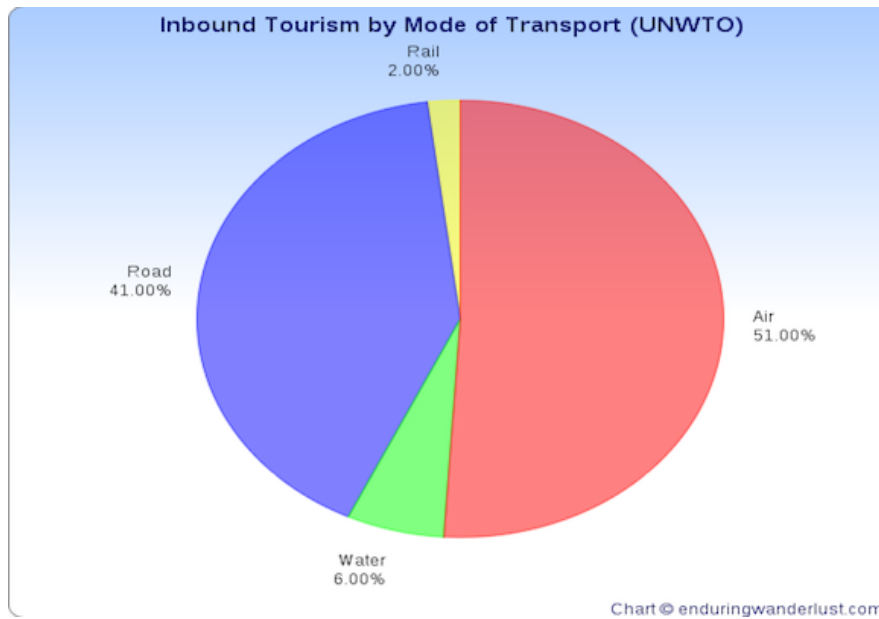
Bibliografie

- [1] Black C and Scheffer, (2010), Understanding Transport Demand and Travel Management.
- [2] Black C.S. (1997), Behavioural Dimensions of the Transport Sustainability Problem, Phd Thesis, University of Portsmouth.
- [3] Caplice Chris, (2006), Logistics Systems, E.S.D 260
- [4] Caraiani Gheorghe, Cornel Cazacu, (1995), Transporturi, expediții internaționale, Editura Economică, București
- [5] Ghenovici Alexandra, (1984), Transportul fluvial, Editura Academiei, București.
- [6] Graham B.J, (1995), Geography and Air Transport, John Wiley and Sons, New York.
- [7] Lețea I, Vlăsceanu Gh.(1983), Transporturi mondiale în sec. XX, Editura Albatros, București.
- [8] Nelson, Donna C, Editor (2000), Institute of Transport Engineers.
- [9] Oancea D, (1976), Căile de comunicație și transporturile pe uscat.
- [10] Talabă I, (2008), Transporturile și turismul, Editura Performantica, Iași
- [11] REGULAMENTUL (CE) NR. 261/2004 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 11 februarie 2004, (CEE) nr. 295/91
- [12] REGULAMENTUL (CE) NR. 1371/2007 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 23 octombrie 2007
- [13] REGULAMENTUL (UE) NR. 181/2011 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 16 februarie 2011 (CE) nr. 2006/2004
- [14] <http://ec.europa.eu>
- [15] Hotărârea Guvernului nr. 85 din 1 februarie 2008, Strategia infrastructurii transportului terestru pe anii 2008-2017.

Site-uri web

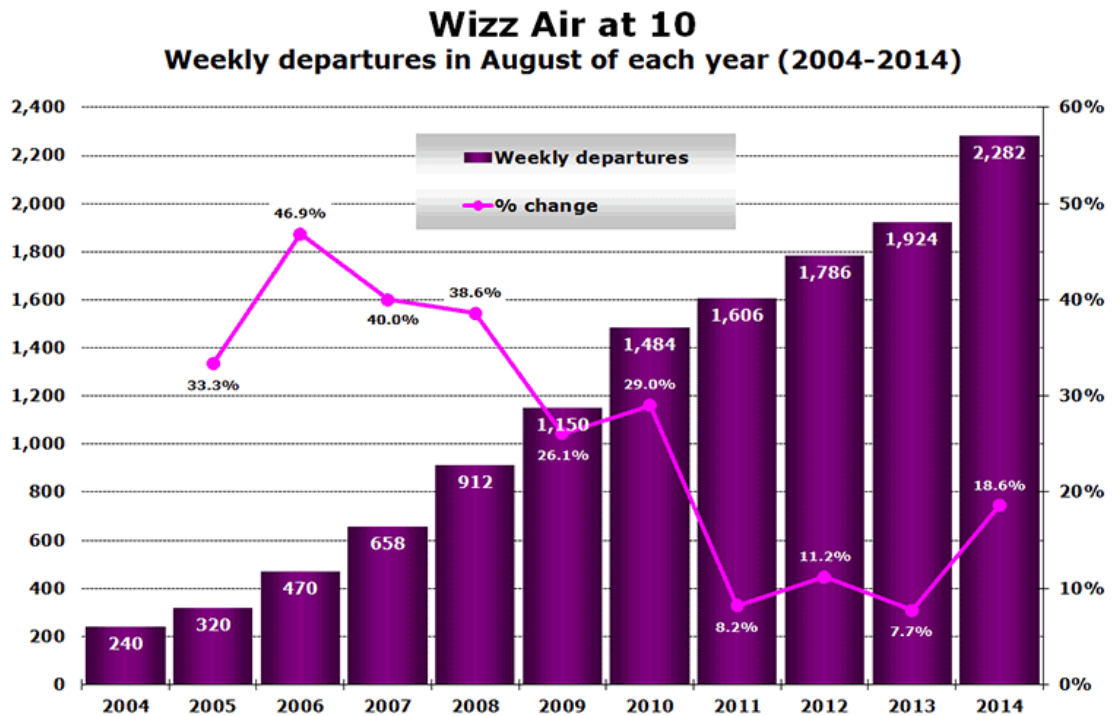
www.ant.ro
www.mdrt.ro

Grafic 1 - Clasificarea mijloacelor de transport dupa preferinta turistica



Sursa: www.enduringwanderlust.com –accesat la data de 27.12.2015

Grafic 2 - Transporturile aeriene ale Companiei Wizz Air (număr de călători)



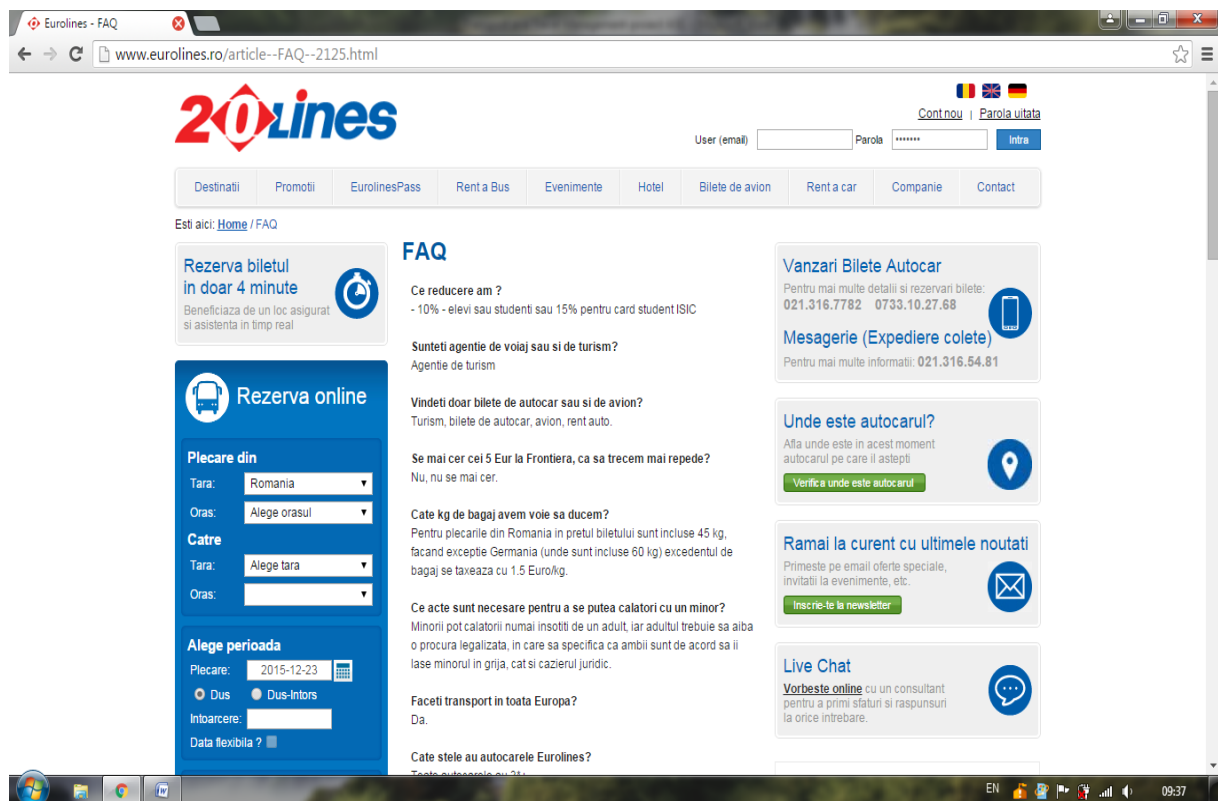
Sursa: www.ana.aero.com –accesat la data de 28.12.2015

Grafic 3- Transporturi navale (maritime) Statistici ale companiei Hapag-Lloyd



Sursa: www.tui-group.com-accesat la data de 28.12.2015

Figura 1 Transport rutier-Pagina oficială a Eurolines România



Sursa: www.eurolines.ro—accesat la data de 29.12.2015

Figura 2 Pagina oficială a CFR Călători



Sursa :www.cfr.calatori.ro accesat la 29.12.2015