

**DEZVOLTAREA SERVICIILOR DE
TRANSPORT OCAZIZIȚIONAL
ÎN RAMURA TURISMULUI.
STUDIUL DE CAZ „VERNON PRIM” SRL,
mun. CHIȘINĂU**

Studentul: AGAPII Vadim
Coordonator: HÎNCU Rodica
prof. univ., dr. hab.

Chișinău, 2025

**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA
Universitatea Tehnică a Moldovei
Departamentul Transporturi**

**Admis la susținere
Șef departament:
Ceban Victor: conf. univ., dr.**

„_____” _____ 2025

**Dezvoltarea serviciilor de transport ocazional în ramura
turismului. Studiul de caz: „Vernon Prim” SRL, mun.
Chișinău
(teză de master)**

**Развитие чартерных перевозок в области туризма на
базе предприятия „Vernon Prim” SRL, мун. Кишинэу**

Student gr.MET-231 (_____) AGAPII Vadim

**Coordonator
prof. univ., dr. hab. (_____) HÎNCU Rodica**

Chișinău – 2025

АННОТАЦИЯ

Данная дипломная работа посвящена анализу деятельности транспортной компании Vernon-prim, специализирующейся на пассажирских перевозках. Работа отражает основные этапы развития компании, её текущие направления деятельности, а также перспективы дальнейшего роста. Особое внимание уделено организационным и правовым аспектам, регулирующим туристические перевозки, включая соблюдение международных стандартов и участие в Конвенции Интербус.

В работе исследуются ключевые показатели эффективности компании, включая пассажирооборот и пассажиро километраж за 2021–2023 годы, что позволяет оценить динамику её развития. Также рассмотрены внутренние бизнес-процессы, включая внедрение современных онлайн-систем для бронирования билетов, что значительно повысило удобство и прозрачность обслуживания клиентов.

На основе проведённого SWOT-анализа выявлены сильные и слабые стороны компании, её возможности и угрозы в конкурентной среде. Разработаны практические рекомендации по улучшению транспортных услуг и увеличению клиентской базы, в том числе за счёт освоения новых маршрутов и повышения качества обслуживания.

Особое внимание уделено перспективам открытия новых направлений, как в межсезонный, так и в основной сезон, что способствует диверсификации услуг компании. Также рассматриваются планы по увеличению автопарка, что позволит улучшить качество обслуживания, снизить нагрузку на существующий транспорт и расширить географию маршрутов.

Дипломная работа имеет как теоретическое, так и практическое значение. Она может быть использована для формирования стратегии развития компании Vernon-prim и адаптации её к изменяющимся условиям рынка транспортных услуг.

REZUMATUL

Această teză este dedicată analizei activităților companiei de transport Vernon-prim, specializată în transportul de persoane. Lucrarea reflectă principalele etape ale dezvoltării companiei, domeniile sale actuale de activitate, precum și perspective de creștere ulterioară. O atenție deosebită este acordată aspectelor organizatorice și juridice care guvernează transportul turistic, inclusiv respectarea standardelor internaționale și participarea la Convenția Interbus.

Lucrarea examinează indicatorii cheie de performanță ai companiei, inclusiv cifra de afaceri de pasageri și kilometri de pasageri pentru 2021–2023, ceea ce ne permite să evaluăm dinamica dezvoltării acesteia. Au fost, de asemenea, revizuite procesele interne de afaceri, inclusiv introducerea unor sisteme moderne de rezervare a biletelor online, care au crescut semnificativ confortul și transparența serviciului pentru clienți.

Pe baza analizei SWOT efectuate, au fost identificate punctele forte și punctele slabe ale companiei, oportunitățile și amenințările acesteia în mediul competitiv. Au fost elaborate recomandări practice pentru îmbunătățirea serviciilor de transport și creșterea bazei de clienți, inclusiv prin dezvoltarea de noi rute și îmbunătățirea calității serviciilor.

O atenție deosebită este acordată perspectivelor deschiderii de noi destinații, atât în extrasezon, cât și în sezonul principal, ceea ce contribuie la diversificarea serviciilor companiei. De asemenea, sunt luate în considerare planuri de creștere a parcului de vehicule, ceea ce va îmbunătăți calitatea serviciului, va reduce încărcătura transportului existent și va extinde geografia rutelor.

Teza are o semnificație atât teoretică, cât și practică. Poate fi folosit pentru a formula strategia de dezvoltare a companiei Vernon-prim și a o adapta la condițiile în schimbare ale pieței serviciilor de transport.

SUMMARY

This thesis is devoted to the analysis of the activities of the transport company Vernon-prim, specializing in passenger transportation. The work reflects the main stages of the company's development, its current areas of activity, as well as prospects for further growth. Particular attention is paid to the organizational and legal aspects governing tourist transportation, including compliance with international standards and participation in the Interbus Convention.

The work examines the key performance indicators of the company, including passenger turnover and passenger kilometers for 2021-2023, which allows us to assess the dynamics of its development. Internal business processes are also considered, including the introduction of modern online systems for booking tickets, which significantly increased the convenience and transparency of customer service.

Based on the SWOT analysis, the strengths and weaknesses of the company, its opportunities and threats in a competitive environment are identified. Practical recommendations have been developed to improve transport services and increase the customer base, including through the development of new routes and improving the quality of service. Particular attention is paid to the prospects for opening new routes, both in the off-season and in the main season, which contributes to the diversification of the company's services. Plans to increase the fleet are also considered, which will improve the quality of service, reduce the load on existing transport and expand the geography of routes. The thesis has both theoretical and practical significance. It can be used to formulate a development strategy for Vernon-prim and adapt it to changing conditions in the transport services market.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....

Глава 1. 1. Анализ деятельности предприятия „Vernon-Prim” S.R.L

- 1.1 История создание компании и ее развитие.
- 1.2 Схема организационной структуры (органиграммы)
- 1.3 Анализ услуг и их конкурентных преимуществ.
- 1.4 Характеристика подвижного состава предприятия.
- 1.5 Анализ финансовой деятельности предприятия.
- 1.6 SWOT-анализ компании „Vernon-Prim” SRL

Глава 2. 2. Организация транспортного обслуживания в туризме

- 2.1 Современное состояние транспортной системы обслуживания туристов
- 2.2 Перевозка туристов автомобильным транспортом
- 2.3 Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах

Глава 3. Безопасность автотранспортных путешествий...

Выводы

Литература

Приложения

Введение

Общеизвестен тот факт, что в последние годы одно из главных мест в экономике большинства стран стала занимать индустрия туризма. Туристский продукт (турпродукт), производимый ею, включает в себя большой и разнообразный комплекс услуг и товаров, которые могут потребляться людьми при путешествиях, а также во время отдыха, развлечений, лечения, повышения образовательного и профессионального уровня, осуществляемых в рамках туризма. При этом транспортные услуги, входящие составной частью в содержание турпродукта, оказывают существенное влияние на его качество.

Перевозки пассажиров, в том числе туристов, осуществляются различными видами транспорта — воздушным, наземным, водным. Популярность или востребованность разных видов транспорта для туристских перевозок зависит от географического положения и климатических условий страны, ее экономического развития, национальных традиций, социального положения и жизненного уровня людей и от других факторов. Каждый вид транспорта имеет свои преимущества и недостатки, обусловленные историческим развитием, техническими, экономическими и экологическими характеристиками, но все виды транспортных систем преследуют одну главную цель — наиболее полное удовлетворение потребностей путешественников при реализации услуг по перевозке. В связи с этим имеет смысл говорить о транспортном обслуживании туристов как о совокупности услуг, предназначенных для перевозки туристов и их багажа из одного пункта в другой с достаточной скоростью и максимальным уровнем комфорта.

Транспортное обслуживание базируется на правовой основе, закреплённой в законодательных документах, разработанных различными международными транспортными организациями, национальным законодательством стран, внутренними правилами перевозчиков. Особого внимания требуют различные стороны транспортного обслуживания при реализации международного туризма. Расширение границ международного сотрудничества в сфере путешествий вызывает необходимость постоянного совершенствования норм и правил осуществления таможенного, пограничного и санитарного контроля.

Научно-технический прогресс привел к возникновению транспортных средств, способных быстро доставить человека в любую точку земного шара (сверхзвуковые самолеты, высокоскоростные поезда, автомобили-внедорожники, ледокольный и глубоководный транспорт и др.), а также к внедрению новых технологий в область транспортного обслуживания. Это отражается в создании глобальных систем бронирования и нетрадиционных способов продажи билетов, возникновении и развитии чартерных программ перевозчиков, разработке различных информационных систем,

использовании электронных устройств контроля технических и технологических режимов перевозок, в повышении их безопасности.

Конкурентная борьба за клиента как между отдельными транспортными структурами, так и между перевозчиками внутри каждого вида транспорта дала мощный импульс процессу совершенствования сервиса для пассажиров. Повышение уровня сервиса проявляется в современном техническом оснащении подвижного состава, создании комфортных условий проезда, организации досуга пассажиров на борту транспортных средств, предоставлении им спецпитания, разработке поощрительных программ для постоянных клиентов транспортных компаний. Особые мероприятия осуществляются перевозчиками при обслуживании на транспорте детей и инвалидов, а также других категорий пассажиров, что позволяет более полно удовлетворять их потребности.

Важным направлением в области транспортного обслуживания является тесное сотрудничество различных транспортных систем. Это способствует созданию мультимодальных вокзалов, согласованию расписаний, гармонизации транспортных услуг и их комплексному предоставлению пассажирам.

Очень важным вопросом при осуществлении перевозок является безопасность, которая подразумевает соблюдение правил эксплуатации подвижного состава, профессиональную и слаженную работу различных служб, обеспечивающих движение транспортных средств, соблюдение правил поведения самими пассажирами, использование экологически чистых видов транспорта.

Поскольку перевозка организованных групп туристов имеет ряд особенностей, связанных с разработкой маршрутов, заказом билетов, размещением на транспорте, реализацией программ туров, турфирмам приходится налаживать надежные контакты с транспортными компаниями.

БИБЛИОГРАФИЯ:

1. Corpocean A. „Proiectarea tehnologică a întreprinderilor auto” indicație metodică pentru proiect de an, Chișinău 2010 (Calculul tehnologic) [1].
2. “Curs stroitelinoi mehaniche. V. II. Spravocinic materialov”. Gosstroizdat, 1990.
3. Afanasiev L.L. „, Garajî i STO”, Moscova, 1980.
4. Alcaz T., Rusu V. „Managementul în transportul auto. Material didactic”. UTM 2005.
5. Ceapă M., Jandîc T. ș.a. “Notația convențională a materialelor. Material didactic”. Chișinău, 2001.
6. Corpocean A. „Exploatarea tehnică a automobilelor”, îndrumar metodic pentru proiectarea de diplomă, Chișinău, 2001.
7. Corpocean A. ”Evaluarea sectoarelor de producție ale întreprinderilor auto. Î.M. pentru LR” la disciplina Exploatarea tehnică a automobilelor. Chișinău, 2000.
8. Rotaru, I., and Ceban, V. (2024) Quality of public transportation service in Kishinev. *Journal of Engineering Science*, 31 (2), 7–16. [https://doi.org/10.52326/jes.utm.2024.31\(2\).01](https://doi.org/10.52326/jes.utm.2024.31(2).01)
9. Collection of tests, cases and practical activities "Legal insurance of transport and shipping activities". Author: Nina Garștea; Victor Ceban. Chisinau: Tehnica-UTM, 2024.-107p. ISBN 978-9975-64-449-5, http://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/27749/Asigurarea-jurid-activitatii-transp-expeditie-Culegere-teste-practice_DS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Ceban, V., Corpocean, A., Rotaru, I. Baza tehnică materială a întreprinderilor auto: Terminale auto. Material didactic. UTM, Ch.: Tehnica-UTM, 2023.- 129 pag., ro. ISBN 978-9975-45-948-8
11. Garștea, N., Ceban, V., Asigurarea juridică a activității de transport și expediție: Culegere de teste, spețe și activități practice. UTM, Ch.: Tehnica-UTM, 2024.- 107 pag., ro. ISBN 978-9975-64-449-5
12. Ceban. V., și alții. Programele de formare profesională a conducătorilor de autovehicule pentru toate categoriile/subcategoriile. Chișinău, 2022.
13. Ceban, V., și alții. Referințe metodologice privind implementarea programelor de formare profesională a conducătorilor de autovehicule. Chișinău, 2022.
14. Buimestru L., Ceban V. Implementarea documentelor de politici în formarea transportatorilor rutieri: context normativ și metodologic. *Univers pedagogic*, nr.4, 2019. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3567675>
15. Ceban Victor. Optimizarea transportului public în municipiu Chișinău. IDIS „Viitorul”.Ch.: Ed. ”MS Logo” SRL. 2011, -54 p. ISBN 978-9975-4193-8-3
16. Ceban., V. Conducători de vehicule. Curriculum privind formarea profesională inițială și continuă de toate categoriile/subcategoriile. / Aprobata prin ordinul Ministrului nr.1022 din

- 28.10.2013 în baza procesului verbal nr.7 (7.1) din 08.10.2013 al ședinței Consiliului Național pentru Curriculum; grupul de lucru.-Chișinău, 2013.
17. Corpocean A., Ene V., Pădure O. “Documentația de proiectare în construcția întreprinderilor auto”. Chișinău, 2000.
 18. Corpocean A., Goraș I. “Exploatarea tehnică a automobilelor”. Îndrumări metodice pentru proiectarea de diplomă, Chisinau, 2001.
 19. Corpocean A., Jomiru V., Rotaru I. „Proiectarea tehnologică a întreprinderilor de transport auto” (Calculul tehnologic). Chișinău, 2001.
 20. Cuznețov Iu.M. „Ohrana truda na avtomobilinom transporte”, 1984.
 21. Golovanenco S.L. ș.a. “Spravocinic inginera economist avtomobilinovo transporta”. Kiev, 1991.
 22. Ivanov M.N. Organe de mașini. Chisinau, Tehnica 1997.
 23. Bostan V., Ceban V. Experiența internațională în domeniul siguranței circulației rutiere / Conferința națională științifico-practică cu participare internațională ediția a 8-a “Transporturi: inginerie, economie și management”, Chișinău, 22-23 mai 2015, p.162-167, ISBN 978-9975-45-380-6.
 24. Bostan V., Ceban V. Auditul siguranței rutiere: etapele, tipurile, impactul / Conferința națională științifico-practică cu participare internațională ediția a 8-a “Transporturi: inginerie, economie și management”, Chișinău, 22-23 mai 2015, p.168-174, ISBN 978-9975-45-380-6.
 25. Cotruță I., Ceban V. Analiza impactului dispozițiilor primăriei municipiului Chișinău asupra mobilității populație și fluidității traficului rutier / Conferința națională științifico-practică cu participare internațională ediția a 8-a “Transporturi: inginerie, economie și management”, Chișinău, 22-23 mai 2015, p.175-190, ISBN 978-9975-45-380-6.
 26. Ceban Victor. Siguranța rutieră – problema complexă, strategică, națională. / Conferința națională a profesorilor și elevilor „Curiozitate. Cercetare. Știința. Progres.”, 10-13 aprilie 2017. Centrul de Excelență în Transporturi. Chișinău.
 27. Cotruță I., Ceban V. Analiza cadrului legal al Republicii Moldova în domeniul transportului public. / Conferința națională științifico-practică ediția a 9-a “Transporturi: inginerie, economie și management”, Chișinău, 17-18 noiembrie 2017, p.68-79, ISBN 978-9975-45-511-4
 28. Ceban V., Ceban D. Prevedări conceptuale privind formarea inițială a conducătorilor de autovehicule de categoria „B”. / Conferința națională științifico-practică ediția a 9-a “Transporturi: inginerie, economie și management”, Chișinău, 17-18 noiembrie 2017, p.165-172, ISBN 978-9975-45-511-4

29. Ceban V., Ceban D. Sugestii privind elaborarea curriculumului la modulul „Bazele legislației în traficul rutier” / Conferința națională științifico-practică ediția a 9-a “Transporturi: inginerie, economie și management”, Chișinău, 17-18 noiembrie 2017, p.185-191, ISBN 978-9975-45-511-4
30. Ceban V., Corpocean A.. Îndrumar pentru elaborarea părții economice a proiectelor de licență la specialitatea ITA./UTM, Ch.: 2018, 78 pag., ro.
31. Ceban V., Hincu N., Cotruța I. The investment policy of the municipality of Chisinau regarding the sustainable development of the urban public transport complex: the current state and possibilities for improvement. / The international scientific conference "The role of investments in ensuring sustainable economic development in the context of European integration", October 29-30, 2015. Materials of the scientific conference, edition II. - Chisinau: ASEM, 2016, - p.80-84. – ISBN 978-9975-75-798-0