

**Ministerul Educației, Culturii și
Cercetării al Republicii Moldova**



**Ministry of Education, Culture and
Research of the Republic of Moldova**



**Academia de Studii Economice din Moldova
Colegiul Național de Comerț al ASEM
Moldova, 2005, Chișinău, str. Petru Rareș 18 tel.:(37322) 40-27-19 tel./fax: 40-27-91
URL: www.cnc.ase.md e-mail:cnc.uf.ase@gmail.com**

SUPPORT DE CURS

S.02.O.017 Organizarea pensiunilor turistice

Specialitatea: 101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

**A elaborat
Gonța Aliona, profesoară de discipline
economice, CNC al ASEM**

Chișinău, 2019

Cuprins

| | |
|---|----|
| Întroducere | 3 |
| Unitatea de conținut I Specificul activității pensiunilor turistice. | |
| 1. Definiția și caracteristica pensiunilor turistice. Clasificarea pensiunilor turistice..... | 3 |
| 2. Norme metodologice privind atribuirea gradului de confort al pensiunilor turistice Obiectul de activitate al pensiunii turistice..... | 5 |
| Unitatea de conținut II. Cadrul legal de activitate al pensiunii turistice. | |
| 1. Acte și legi normative ce reglementează activitatea pensiunii turistice..... | 8 |
| 2. Acte necesare în procesul de gestionare a pensiunii..... | 10 |
| Unitatea de conținut III. Pensiunile turistice ale Republicii Moldova. | |
| 1. Lista de pensiuni din Republica Moldova..... | 12 |
| 2. Descrierea unei pensiuni agroturistice din Republica Moldova. Date statistice pentru ultimii 5 ani, numărul de vizitatori ai pensiunilor turistice..... | 13 |
| 3. Probleme cu care se confruntă pensiunile turistice din Republica Moldova. Recomandări privind promovarea pensiunilor turistice..... | 17 |
| Unitatea de conținut IV Structura organizatorică a pensiunii. | |
| 1. Personalul ce activează în cadrul pensiunii turistice..... | 19 |
| 2. Subdiviziunile unei pensiuni turistice și organigrama acesteia..... | 25 |
| Unitatea de conținut V Resursele utilizate de pensiunile turistice. | |
| 1. Resursele umane..... | 26 |
| 2. Resursele financiare. Resursele materiale..... | 27 |
| 3. Resursele informaționale. Modalități de promovare a pensiunii (sait, pliante, broșuri)..... | 28 |
| Unitatea de conținut VI Serviciile oferite în cadrul pensiunii turistice. | |
| 1. Serviciile de bază ale pensiunii turistice..... | 29 |
| 2. Serviciile complementare..... | 30 |
| Unitatea de conținut VII Amenajarea pensiunii turistice. | |
| 1. Amenajarea interiorului pensiunii(cu specific tematic)..... | 32 |
| 2. Amenajarea spațiului exterior al pensiunii (curtea, teritoriul adiacent)..... | 35 |
| Unitatea de conținut VIII Specificul serviciului de alimentație în cadrul pensiunilor turistice. | |
| 1. Bucătăria tradițională-aspect obligatoriu pentru pensiunile turistice..... | 37 |
| 2. Lista de preparate tradiționale ale zonelor Republicii Moldova..... | 38 |
| 3. Tipuri de meniuri oferite de pensiunile turistice..... | 39 |
| Unitatea de conținut IX Serviciul de agrementul ca componentă a ofertei pensiunilor turistice. | |
| 1. Definiția agrementului ca componentă a ofertei pensiunii turistice..... | 41 |
| 2. Agrementul ca deziderat important al petrecerii timpului liber. Formele de agrement practicate în cadrul pensiunilor turistice..... | 42 |
| Unitatea de conținut X Organizarea activității de housekeeping în pensiuni. | |
| 1. Organizarea compartimentului de housekeeping. Proceduri utilizate în spălătorie..... | 43 |
| 2. Tipuri de curățenie și activități specifice..... | 45 |
| Unitatea de conținut XI Rolul turismului în dezvoltarea unei comunități locale (sat, oraș) | |
| 1. Impactul economic și social al turismului asupra comunității locale..... | 46 |
| 2. Beneficii ale turismului asupra comunității locale..... | 47 |
| Unitatea de conținut XII Dezvoltarea unei destinații turistice. | |
| 1. Destinații turistice - factori de succes în activitatea turistică..... | 48 |
| 2. Dezvoltarea și promovarea unei destinații turistice ca responsabilitate comună..... | 51 |
| Bibliografia | 53 |

Întroducere

Pensiunea turistică este o afacere. O afacere din valorificarea ospitalității tradiționale și atracției satului. Iar satul moldovenesc este captivant prin peisajul domol, istoria locului, oamenii prietenoși și primitori. Tradiția păstrată și transmisă cu grijă din generație în generație face din localitățile noastre destinații pentru „revenirea la bunicuța”, „înfruptarea cu bunătăți din cămară”, ”plimbatul prin crângurile copilăriei”. Fiecare din noi are mii și mii de motive de a reveni la sat cu prieteni sau cu parteneri. Nu este o activitate ușoară, pentru că trebuie să muncești, să aduci ce este mai bun într-un sat în propria gospodărie și familie: felul de a întâmpina oaspeții, obiectele care au adus faima gospodăriilor de aici, obiceiurile de bine în relațiile cu vecinii sau o legendă pe care nimeni nu o mai ține minte. În același timp, este și o activitate de împlinire, pentru că scoate în evidență cele mai bune calități ale unor gospodari și gospodine, pune preț pe ceea ce vrem să transmitem copiilor și să facem ca oaspeții prin asta să ne respecte prin „eul” nostru cel de la țară.

Totodată, includerea atracției satului în oferta turistică națională se face după niște reguli și tehnologii de prestare a serviciilor de ospitalitate, astfel încât acestea să obțină valoare de piață, să fie solicitate și comercializate.

I. Specificul activității pensiunilor turistice.

1. Definierea și caracteristica pensiunilor turistice. Clasificarea pensiunilor turistice.

2. Norme metodologice privind atribuirea gradului de confort al pensiunilor turistice.

Obiectul de activitate al pensiunii turistice.

1. Definierea și caracteristica pensiunilor. Clasificarea pensiunilor turistice

Turismul este o afacere care pune în valoare ospitalitatea unei destinații, fie că este o țară, o regiune, o localitate sau o familie. La sat, această ospitalitate este conservată într-un mod mai firesc, mai tradițional și, totodată, mai proaspăt. Există o grupă suficient de largă de activități de turism care sunt asociate aproape în totalitate cu destinațiile rurale, cum ar fi agroturismul, ecoturismul, gastroturismul, etc. În mare parte, ospitalitatea comercială (cum mai este numit turismul) la sat se promovează ca și afacere de familie, fie că este o agropensiune, un han sau o fermă vitivinicolă. Mai mult, ideea acestei afaceri se produce într-un amalgam de activități grupate după principiul *totul sub un singur acoperiș*, ceea ce face ca acest soi de business să fie unul apreciat în mediul rural.

În general, **turismul rural** include toate tipurile de turism care au loc în sat. Ideea lui este de a opune viața de la sat mediului urban poluant, dinamic și stresant. Cu cât contrastul dintre aceste tipuri de locații (rural-urban) este mai mare, cu atât forța atragerii turiștilor este mai mare. În cadrul acestui fel de turism, în destinațiile rurale sunt oferite o gamă variată de activități, începând de la plimbări în păduri și călărit, și terminând cu zborul cu parapanta sau cunoașterea bucătăriei locale. Acest gen de turism nu comportă limite ce țin de cazare, aici pot fi întâlnite hoteluri, pensiuni, cabane, campinguri sau altele exotice, caracteristice unor comunități rurale (ex.: *bașca* în Moldova, iurta la popoarele din stepă etc.). La fel, și cu bucătăriile tradiționale locale, acceptate cu mare pasiune de turiști. Bineînțeles, pentru Republica Moldova cea mai bună soluție ar fi o ofertă variată, care nu va exclude nicio formă de turism ce provine din bogata noastră tradiție a ospitalității, cum ar fi agroturismul sau turismul vitivinicol. Pot fi dezvoltate și forme specifice, ca ecoturismul sau agroecoturismul.

Clasificarea călătoriilor de odihnă în funcție de scopul lor

| Recreere | Atracții | Divertisment | Alte |
|------------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------|
| Călătoriile pentru frumusețe | Parcuri de distracții | Târguri și festivaluri | Ecoturism |
| Călătoriile sportive | Jocuri de divertisment | Artă și performanțe | Agroturism |
| Călătoriile de aventură | Safari, vânătoare | Cumpărături | Vizite la rude și prieteni |
| Călătoriile religioase | Patrimoniu cultural și | Evenimente (events) | Vizite în țara strămoșilor |

| | | | |
|----------------------|---------------------------------------|--|--|
| | național | | |
| Turismul prosănătate | Cultură, resurse balneoclimaterice | | |

Turismul rural cuprinde activitatea turistică propriu-zisă (cazare, pensiune, circulație turistică, derulare de programe, prestare de servicii de bază și suplimentare)- activități economice (predominant agricole, dar și practicarea unor ocupații tradiționale) precum și modul de petrecere a timpului liber, pentru cei ce solicită acest tip de turism. Turismul se dezvoltă în mediul rural, în strânsă corelație cu economia locală, ceea ce conduce la interdependența dintre aceste două laturi

Agroturismul este definit prin deplasarea unor persoane într-o localitate rurală nepoluată, așezată într-o zonă pitorească, finalizată prin șederea a cel puțin 24 ore și prin consumul de produse alimentare și nealimentare specifice, completată cu coabitarea și integrarea în societatea rurală, privită în toată complexitatea sa.

Ecoturismul este o formă specifică, practică pe spații virgine și culturale tradiționale, care tind să devină areale de protecție a naturii și valorilor umane perene, care să contribuie substanțial la evoluția comunităților locale.

Turismul nostalgic formă motivațională de turism care include vizitarea locurilor de baștină de către persoanele care au emigrat în diverse țări. Turismul nostalgic implică oamenii ce vizitează locurile copilăriei lor sau ale strămoșilor și este destul de popular. Un număr mare de moldoveni care au emigrat în decursul timpului, doresc să se întoarcă în țară pentru a-și vizita familiile, prietenii, locurile de baștină, mormintele apropiaților.

Turismul gastronomic formă motivațională de turism, destinată persoanelor iubitoare de a descoperi secretele specifice bucătăriilor tradiționale din diverse țări. Ospitalitatea, tradițiile și obiceiurile culinare stau la baza dezvoltării acestei forme de turism. Calitățile gustative, specificul bucatelor pot servi drept motivație importantă pentru turiștii care au drept scop de a se alimenta cu bucate selecte caracteristice zonei turistice vizitate.

Turismul cultural formă motivațională de turism, care valorifică potențialul cultural al unui oraș, zonă sau țară. Turismul cultural se bazează pe vizitarea muzeelor și locurilor interesante din punct de vedere arheologic, istoric și religios, precum și pe cunoașterea artei și folclorului local: muzică, dans, meșteșuguri populare, teatru folcloric, port național, ce prezintă interes cognitiv cultural. Moldova dispune de toate elementele care formează temelia pentru dezvoltarea turismului cultural.

Conform H O T Ă R Î R II cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei nr. 643 din 27.05.2003 *pensiunea turistică este:*

pensiune turistică – structură de primire turistică, situată într-o localitate urbană sau rurală, destinată cazării turiștilor, cu o capacitate între 3 și 20 de camere, funcționând în locuințe private sau în clădiri independente, care asigură și pregătirea, și servirea mesei.

Categoriile de clasificare a pensiunilor turistice sânt: 4, 3, 2, 1 stele;

pensiune agroturistică – structură de primire turistică, situată într-o localitate rurală, destinată cazării turiștilor, cu o capacitate între 3 și 20 de camere, funcționând în locuințe private sau în clădiri independente, care asigură o parte din alimentația turiștilor cu produse din gospodăria proprie.

Categoriile de clasificare a pensiunilor agroturistice sânt: 3, 2, 1 stele;

Pensiunile turistice urbane sunt structuri de primire turistice situate într-o localitate urbană, având o capacitate de cazare de până la 10 camere, totalizând maximum de până la 20 de camere, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor cu condițiile de pregătire și servire a mesei.

Pensiunile turistice rurale sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 10 camere, totalizând maximum 30 de locuri, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri

independente, care asigură în spații special amenajate cazare turistilor cu condițiile de pregătire și servire a mesei din produse autohtone.

Pensiunea agroturistică este o structură de primire turistică, situată într-o localitate rurală având o capacitate de cazare până la 8 camere, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condițiile de pregătire și servire a mesei din produse provenite din gospodăria proprietarului (60 %), precum și posibilitatea participării la activități gospodărești sau meșteșugărești.

De asemenea, în pensiunile agroturistice, **turiștilor li se oferă masă preparată din produse naturale, preponderent din gospodăria proprie sau de la producătorii autorizați pe plan local.** În cadrul pensiunilor agroturistice se desfășoară cel puțin o **activitate legată de agricultură, creșterea animalelor, cultivarea diferitelor tipuri de plante, livezi de pomi fructiferi sau se desfășoară o activitate meșteșugărească**, cu un atelier de lucru, din care rezultă diferite articole de artizanat. Aceste activități trebuie să se desfășoare în mod continuu, sau în funcție de specific și sezonabilitate, să aibă caracter de repetabilitate. Pensiunile agroturistice pot dispune de teren pentru asigurarea serviciilor de campar eunde vor fi respectate pentru montarea corturilor și rulotelor criteriile privind echiparea sanitară și dimensiunea parcelelor potrivit normelor în vigoare.

Amplasarea pensiunilor turistice urbane, a pensiunilor turistice rurale și a pensiunilor agroturistice trebuie realizată **în locuri ferite de surse de poluare și de orice alte elemente care ar pune în pericol sănătatea sau viața turiștilor.**

2. Norme metodologice privind atribuirea gradului de confort al pensiunilor. Obiectul de activitate al pensiunii.

Noțiuni de bază:

clasificare – procedură prin care o terță parte (o organizație, independentă de furnizor și de consumator) dă o asigurare scrisă că un produs, în cazul dat - structură de primire turistică, corespunde unui nivel stabilit de criterii specifice;

categorie de clasificare – un nivel stabilit de criterii specifice, atribuit unei structuri de primire turistică ca urmare a clasificării acesteia;

stea – reprezentarea categoriei de clasificare;

declasificare – procedură de coborâre a categoriei de clasificare atribuite, cu una sau mai multe stele;

act de clasificare – document emis în baza clasificării, care conține serie, număr, categorie de clasificare, perioadă de valabilitate, data eliberării, data reconfirmării, denumirea și adresa structurii clasificate, precum și date de înregistrare ale agentului economic;

reconfirmare – procedură prin care se confirmă, după o perioadă de timp stabilită, categoria de clasificare atribuită structurii de primire turistică.

HOTĂRÎREA cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei nr. 643 din 27.05.2003 CRITERIILE MINIME OBLIGATORII pentru clasificarea pe stele a pensiunilor turistice și agroturistice

| Compartiment | Nr. crt. | Criterii | Pensiune turistică, categoria (stele) | | | | Pensiune agroturistică, categoria (stele) | | |
|--------------|----------|--|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | | | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| | 1. | Aspect foarte bun al clădirilor, inclusive anexele gospodărești* | X | - | - | - | - | - | - |
| | 2. | Aspect bun al clădirilor, inclusive anexele gospodărești** | - | X | - | - | X | - | - |
| | 3. | Aspect corespunzător al clădirilor, inclusive anexele | - | - | X | X | - | X | X |

| | | | | | | | | | |
|--|-----|---|----|----|----|----|----|----|----|
| Starea generală a clădirii | | gospodărești*** | | | | | | | |
| | 4. | Firmă luminoasă (denumirea, tipul și categoria structurii) | X | X | - | - | X | - | - |
| | 5. | Firmă (denumirea, tipul și categoria structurii) | - | - | X | X | - | X | X |
| | 6. | Plachetă reprezentând categoria structurii | X | X | X | X | X | X | X |
| | 7. | Căile de acces propriu și spațiile înconjurătoare bine întreținute | X | X | X | X | X | X | X |
| | 8. | Curte proprie, cu spații verzi și împrejurimi estetice | - | - | - | - | X | X | - |
| | 9. | Suprafețe de joacă pentru copii | - | - | - | - | X | - | - |
| | 10. | Parcaj sau garaj propriu cu număr de locuri de minimum 30% din numărul camerelor | X | - | - | - | - | - | - |
| Spații de primire, alimentație și alte spații auxiliare | 11. | Parcare cu număr de locuri minimum 30% din numărul camerelor | - | X | X | X | X | X | X |
| | 12. | Hol de primire cu suprafața minimă de 12 m ² (mobilat și decorat) | X | | | | - | - | - |
| | 13. | Accesul în camerele de dormit și în grupurile sanitare să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit | X | X | X | X | X | X | X |
| | 14. | Spații corespunzătoare și igienice pentru prepararea și servirea mesei, cu bucătărie dotată cu echipamente de preparare și conservarea alimentelor | X | X | X | X | X | X | X |
| | 15. | Sufragerie dotată cu mobilier adecvat, de calitate superioară, și cu inventar de servire de calitate | X | - | - | - | - | - | - |
| | 16. | Spațiu pentru servirea mesei, dotat cu mobilier (mese, scaune, banchete) și inventar de servire | - | X | X | - | X | X | - |
| | 17. | Camere cu grup sanitar propriu | X | X | - | - | X | - | - |
| Instalații: | 18. | Grup sanitar comun (la pensiunile agroturistice de 1 stea se admit în WC uscate și spălătoare exterioare alimentate la surse naturale din rezervoare) | - | - | X | X | - | X | X |
| | 19. | Încălzire centrală sau cu sobe de teracotă, mai puțin la unitățile sezoniere (t ⁰ - minimum 18 ⁰ C) | X | X | - | - | - | - | - |
| | 20. | Încălzire cu sobe de teracotă sau cu alte echipamente admise | - | - | X | X | X | X | X |
| | 21. | Sursă proprie de încălzire în camerele de baie (încălzire centrală sau alte mijloace admise) | X | X | - | - | X | - | - |
| | 22. | Instalație de apă curentă caldă/rece la bucătărie | X | X | X | - | X | X | - |
| | 23. | Instalație de apă curentă rece la bucătărie | - | - | - | X | - | - | X |
| | 24. | Aer condiționat | X | - | - | - | - | - | - |
| Spații de cazare | 25. | Racord la rețeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare și epurare | X | X | X | X | X | X | X |
| | 26. | Clădirea să fie racordată la rețeaua publică electrică | X | X | X | X | X | X | X |
| | 27. | Suprafața minimă a camerei cu 1 pat (single) (m ²) | 15 | 10 | 9 | 8 | 10 | 9 | 8 |
| | 28. | Suprafața minimă a camerei cu 2 paturi (m ²) | 18 | 13 | 12 | 11 | 13 | 12 | 11 |
| | 29. | Suprafața minimă a camerei cu 3 paturi (m ²) | - | - | 16 | 14 | - | 16 | 14 |
| | 30. | Suprafața minimă a camerei cu 4 paturi (m ²) | - | - | - | 16 | - | - | 16 |
| | 31. | Suprafața minimă a salonului din apartament (m ²) | 18 | 14 | 12 | 11 | 14 | 12 | 11 |
| | 32. | Suprafața minimă a dormitorului din apartament (m ²) | 18 | 14 | 12 | 11 | 14 | 12 | 11 |
| | 33. | Numărul maxim de paturi într-o cameră | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| | 34. | Pardoseli acoperite cu covoare sau mochetă de bună calitate (pardoselile din parchet, marmură și alte material similar pot fi acoperite și parțial) | X | - | - | - | - | - | - |
| | 35. | Pardoseli acoperite integral sau parțial cu covoare sau carpete | - | X | X | - | X | X | - |
| | 36. | Mobilier uniform ca stil și calitate | X | X | - | - | X | - | - |
| | 37. | Pat cu somieră cu saltea sau pat cu saltea relaxa | X | X | - | - | X | - | - |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 38. | Pat cu saltea | - | - | X | X | - | X | X |
| | 39. | Saltea cu o grosime de 5 cm | X | - | - | - | - | - | - |
| | 40. | Plapumă, pled sau pături (cîte 2 bucăți de persoană) | X | X | X | X | X | X | X |
| | 41. | Perne mari | X | X | X | X | X | X | X |
| | 42. | Cearșaf pentru pat și cearșaf | X | X | X | X | X | X | X |
| | 43. | Plic pentru pled, pătură sau plapumă | X | X | X | X | X | X | X |
| | 44. | Cuvertură de pat | X | X | X | - | X | X | - |
| | 45. | Husă de protecție | X | X | - | - | X | - | - |
| | 46. | Masă și scaune | X | X | X | X | X | X | X |
| | 47. | Dulap sau spații amenajate pentru haine, cu umerase | X | X | X | - | X | X | - |
| | 48. | Cuier | X | X | X | X | X | X | X |
| | 49. | Oglindă sau toaletă la dispoziția turiștilor | X | X | X | X | X | X | X |
| | 50. | Veioză sau aplică la capătul patului | X | X | X | - | X | X | - |
| | 51. | Prosoape pentru față (1 bucată/ persoană) | X | X | X | X | X | X | X |
| | 52. | Prosoape plușate pentru baie (1 bucată/ persoană) | X | X | X | - | X | X | - |
| | 53. | Halat de baie | X | - | - | - | - | - | - |
| | 54. | Perdele transparente | X | X | - | - | X | - | - |
| | 55. | Perdele obturante sau alte mijloace de obturare | X | X | X | X | X | X | X |
| | 56. | Perii pentru haine și pantofi | X | X | X | X | X | X | X |
| | 57. | Scrumiere (opțional) | X | X | X | X | X | X | X |
| | 58. | Pahare (2 bucăți/persoană) | X | X | X | X | X | X | X |
| | 59. | Vaze cu flori | X | X | - | - | X | - | - |
| | 60. | Televizor și radio în spații de cazare | X | X | - | - | - | - | - |
| | 61. | Televizor și radio în spații comune | - | - | X | - | X | X | - |
| | 62. | Fotolii sau canapea (pentru saloane din apartament) | X | X | - | - | X | - | - |
| | 63. | Demifotolii, scaune (pentru saloane din apartament) | - | - | X | X | - | X | X |
| | 64. | Masă sau măsuță (pentru saloane din apartament) | X | X | X | X | X | X | X |
| | 65. | Frigider (pentru saloane din apartament) | X | X | - | - | X | - | - |
| | 66. | Set de pahare pentru apă, vin, coniac (pentru saloane din apartament) | X | X | - | - | - | - | - |
| | 67. | Perdea, covor de calitate a celor din dormitor (pentru saloane din apartament) | X | X | X | X | X | X | X |
| Grupuri sanitare | 68. | Grup sanitar în cameră (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC, apă caldă și rece permanent) | X | X | - | - | X | - | - |
| | 69. | Grup sanitar comun (cu apă curentă caldă / rece cu program permanent), separat pe sexe, pentru camerele ce nu dispun de baie proprie, cu: 1 cabină duș la maximum 15 locuri, 1 cabină WC și 1 lavoar la maximum 10 locuri | - | - | X | X | - | X | X |
| Dotare bucătărie | 70. | Plită electrică sau cu gaze | X | X | - | - | - | - | - |
| | 71. | Mașină de gătit sau reșou electric cu minimum 2 ochiuri | - | - | X | X | X | X | X |
| | 72. | Cuptor cu microunde | X | - | - | - | - | - | - |
| | 73. | Frigider | X | X | X | X | X | X | X |
| | 74. | Vase și ustensile de bucătărie din inox | X | - | - | - | - | - | - |
| | 75. | Vase și ustensile de bucătărie | - | X | X | X | X | X | X |
| Alte criterii | 76. | Telefon la dispoziția turiștilor | X | X | - | - | X | - | - |
| | 77. | Afișarea la loc vizibil pentru clienți a cărții de sugestii și reclamații și numerelor de telefoane ale conducerii structurii | X | X | X | X | X | X | X |
| | 78. | Personalul structurii de cazare să dețină brevete de turism în conformitate cu Nomenclatorul funcțiilor din domeniul turismului | X | X | X | X | X | X | X |
| | 79. | Anexele gospodărești pentru creșterea animalelor și păsărilor vor fi amplasate și întreținute astfel încît să | - | - | - | - | X | X | X |

| | | | | | | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | nu creeze disconfort turiștilor | | | | | | | |
| | 80. | Animalele de la care provin lactatele să fie atestate ca sănătoase, iar produsele din carne să fie examinate sanitar-veterinar | - | - | - | - | X | X | X |

II. Cadrul legal de activitate al pensiunii turistice.

1. Acte și legi normative ce reglementează activitatea pensiunii turistice.

2. Acte necesare în procesul de gestionare a pensiunii.

1. Acte și legi normative ce reglementează activitatea pensiunii turistice.

Legislația Republicii Moldova în general încurajează dezvoltarea diverselor forme de turism (inclusiv a celui rural). Actele normativ-juridice în vigoare se referă sumar la anumite problematici specifice turismului rural. În Republica Moldova actualmente nu există o lege (proiectul Legii turismului rural este acceptat de Guvern și propus Parlamentului pentru adoptare)sau vreun act normativ aparte care ar reglementa operațiunile de turism, în special în mediul rural (nu există și în multe alte țări unde această formă de turism este practică demult),dar pot fi enumerate cca 30 de documente legislative ce definesc în anumite articole:

- felurile de antreprenoriat posibile în turismul rural;
- administrarea și utilizarea eficientă a resurselor cu valoare turistică deținute de comunitățile locale;
- raporturile Autorității naționale de turism și autoritățile publice locale sau alți gestionari de resurse turistice;
- asigurarea financiară a acțiunilor de utilizare a resurselor naturale și antropice în activitățile de turism și odihnăetc.

Cadrul juridic ce reglementează operațiunile de turism în mediul rural

Domeniul turistic

1.Strategia de dezvoltare a turismului „Turism 2020”, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.338 din19.05.2014;

2. Hotărârea Guvernului „Cu privire la impulsivarea dezvoltării turismului în mediul rural” nr. 979 din 12.08.2008/Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.157-159/981 din19.08.2008;

3. Legea nr. 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova/în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.14-17 din02.02.2007;

4. Hotărârea Guvernului „Cu privire la aprobarea Programului Național în domeniul turismului *Drumul Vinului în Moldova*” nr.554 din 24.05.2004/Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.88-90/700 din04.06.2004;

5. Hotărârea Guvernului „Cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei” nr. 643 din 27.05.2003/Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.99- 103/680 din 06.06.2003;

6. Hotărârea Guvernului „Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la Registrul turismului” nr.615 din11.07.2001/Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.78-80/641 din12.07.2001;

7. Criterii pentru acordarea licenței de turism/Ordinul Agenției Naționale de Turism din 28.05.2001, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.59-61,07.07.2001;

8. Ordin cu privire la aprobarea și punerea în aplicare a Nomenclatorului funcțiilor în domeniul turismului, Criteriilor pentru acordarea brevetului de turism și Regulamentului cu privire la brevetarea activității turistice/Ordinul Agenției Naționale de Turism nr.51 din 01.11.2001, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.133-135 din08.11.2001;

9. Legea turismului a Republicii Moldova nr.798-XIV din 11.02.2000, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.54-56 din 12.05.2000;

10. Hotărârea Guvernului nr.872 din 22.08.2000 „Cu privire la crearea Agenției Naționale de Turism”/Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.109-111 din31.08.2000.

Organizarea antreprenoriatului

1. Legea nr.160 din 22.07.2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător;
2. Legea nr.845-XII din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.2/33 din 28.02.1994;
3. Legea nr.93-XIV din 15.07.1998 cu privire la patenta de întreprinzător, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.72-73/485 din 06.08.1998;
4. Legea nr.332-XIV din 26.03.1999 privind acordarea de licențe pentru unele genuri de activitate;
5. Hotărârea Guvernului nr.770 din 17.11.1995 „Despre aprobarea Regulilor de organizare a preparării și comercializării produselor și prestării serviciilor în alimentația publică și a Regulamentului de clasificare a întreprinderilor de alimentație publică pe categorii de încadrare după nivelul de servire”/Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.17-18/112 din 21.03.1996;

Gestionarea resurselor naturale și culturale cu valoare turistică

1. Legea nr.218 din 17.09.2010 privind protejarea patrimoniului arheologic/Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.235-240 din 03.12.2010, în vigoare din 03.03.2011;
2. Hotărârea Guvernului nr.187 din 20.02.2008 „Pentru aprobarea Regulamentului privind arenda fondului forestier în scopuri de gospodărire cinegetică și/sau recreere”;
3. Legea nr.1530-XII din 22.06.1993 privind ocrotirea monumentelor/Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.1/3 din 30.01.1994;
4. Legea nr.1515-XII din 16.10.1993 privind protecția mediului înconjurător.
5. Legea nr.1102-XIII din 06.02.1997 cu privire la resursele naturale;
6. Legea nr.1539-XIII din 25.02.1998 privind fondul ariilor naturale protejate destat;
7. Codul silvic nr.887 din 21.06.1996;
8. Codul funciar nr.828 din 25.12.1991;
9. Hotărârea Parlamentului „Pentru punerea în aplicare a Legii privind ocrotirea monumentelor nr.1531-XII din 22.06.1993”/ Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.1/4 din 30.01.1994;
10. Hotărârea Guvernului nr.737 din 11.06.2002 „Privind reglementarea funcționării zonelor de recreere aferente bazinelor acvatice,
11. Hotărârea Guvernului nr.1009 din 05.10.2000 „Despre aprobarea Regulamentului privind zonele protejate naturale și construite”;

Domeniul administrației publice locale

1. Legea nr.191-XIV din 12.11.1998 privind administrația publică locală;
2. Legea serviciului public nr. 443-XIII din 04.05.1995;
3. Legea nr.491-XIV din 09.07.1999 privind finanțele publice locale;
4. Acordurile privind crearea Euroregiunilor.

Alte documente relevante turismului rural

1. **Codul Muncii al Republicii Moldova** nr.154 din 28.03.2003, publicat la 29.07.2003 în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.159-162, art.648: reglementează raporturile de muncă, protejează interesele angajaților și ale angajatorilor.
2. Codul Contravențional al Republicii Moldova nr.218 din 24.10.2008, publicat la 16.01.2009 în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.3-6, art.15. Data intrării în vigoare 31.05.2009. Codul apără drepturile și libertățile legitime ale persoanei privind apărarea proprietății, ordinii publice, a altor valori ocrotite de lege, în soluționarea cauzelor contravenționale (abaterilor de la lege, care, având un grad redus de pericol social, sunt pedepsite numai prin aplicarea de amenzi sau alte pedepse ușoare), precum și în prevenirea săvârșirii de noi contravenții.
3. Codul fiscal al Republicii Moldova nr.1163-XIII din 24.04.1997: este revizuit anual, deoarece persoanele care țin contabilitatea în agropensiuni trebuie să țină cont de modificările anuale relevante activității lor economice. De exemplu, anual este modificat art.15 *Cotele de impozit*, în care se

stabilește cota de impozitare pentru diferite forme de organizare juridice, dar și pentru persoanele fizice.

4. Legea contabilității nr.113 din 27.04.2007, publicată la 29.06.2007 în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.90-93 art.399. Data intrării în vigoare: 01.01.2008. Reglementează modul și felul de organizare a contabilității în diferite entități economice în conformitate cu standardele din Republica Moldova.

5. Legea salarizării nr.847-XV din 14.02.2002, publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.50-52/336 din 11.04.2002: stabilește principiile salarizării, formării fondului salarial pentru diferite forme organizatorico-juridice în sectorul real al economiei naționale. Este foarte important de urmărit toate modificările ce țin de salariul minim pentru economia națională, deoarece în conformitate cu art.12 (alin.3) al prezentei Legi „cuantumul minim garantat al salariului în sectorul real se reexaminează anual, în funcție de creșterea sumară anuală a indicelui prețurilor de consum și a ratei de creștere a productivității muncii la nivel național”.

6. Legea fondurilor asigurării obligatorii de asistență medicală pe anul 2015 nr.74 din 12.04.2015, publicată la 28.04.2015 în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.102-104, art.176. Este modificată la fiecare început de an calendaristic. Trebuie de urmărit mărimile primelor de asigurare obligatorie de asistență medicală în formă de contribuție procentuală la salariu și la alte recompense. Aceste modificări intră în vigoare din momentul publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

7. Legea bugetului asigurărilor sociale de stat: se modifică la fiecare început de an calendaristic, se recomandă urmărirea atentă a modificărilor lor asupra tarifului contribuției de asigurări sociale de stat obligatorii și bazei de calcul pentru angajatori persoane juridice, pentru întreprinderi individuale și deținătorii de patentă. Tot aici sunt publicate și modificările privind cuantumul indemnizațiilor pentru diferite categorii decedați.

8. Legea privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător nr.131 din 08.06.2012, publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.181-184/595 din 31.08.2012: prin această lege sunt stabilite principiile și criteriile de organizare și desfășurare a controlului de către organele de competență (lista acestora este anexată la documentul legislativ).

2. Acte necesare în procesul de gestionare a pensiunii.

În Republica Moldova, unitățile de cazare pentru turiști, deținute fie de persoane fizice, fie juridice, sunt clasificate potrivit standardelor naționale (**Hotărârea Guvernului nr.643 din 27.05.2003, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.99-103 din 03.06.2003**) și Legii nr. 352-XVI din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova. Urmarea acestei proceduri, unităților de cazare li se atribuie categorii de clasificare, care se exprimă printr-un număr de stele. Acest fapt este important în special pentru etapele de proiectare a afacerii, lansare pe piață, precum și pentru determinarea politicii de prețuri a întreprinderii.

Astfel, pentru obținerea actului de clasificare, sunt necesare mai multe documente:

| Nr. crt | Document | Emitent | Mențiuni |
|---------|---|---|--|
| 1 | Cerere | Autoritatea Națională de Turism | Se completează personal când dosarul este pregătit |
| 2 | Copia autenticată de pe certificatul de înregistrare a agentului economic | Camera Înregistrării de Stat, Biroul notarial | Se indică genul de activitate |
| 3 | Copia de pe autorizația de funcționare, emisă de autoritățile administrației publice locale | Autoritatea publică locală (primăria) | Decizia Consiliului local privind deschiderea pensiunii rurale |
| | Schița privind amplasarea | | Schița privind amplasarea structurii de |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 4 | structurii de primire turistică, conform cerințelor stabilite de Guvern | Primăria | primire turistică. În conformitate cu Anexa nr.2 la Normele de clasificare |
| 5 | Schița privind structura, amplasarea și nominalizarea camerelor, respectiv, a spațiilor de servire a mesei, conform cerințelor stabilite de Guvern | Secția raională de urbanism și arhitectură | Proiectul de reutilizare. În conformitate cu Anexa nr.3 la Normele de clasificare |
| 6 | Fișa privind încadrarea nominală a spațiilor de cazare/servire a mesei pe categorii de clasificare | Administrația întreprinderii | Se întocmește de către solicitant în conformitate cu Anexa nr.4 la Normele de clasificare |
| 7 | Schița privind structura personalului | Administrația întreprinderii | Conform Nomenclatorului funcțiilor din domeniul turismului (Monitorul Oficial nr.133-135 din 08.11.2001) |
| 8 | Copia de pe certificatul de absolvire a cursurilor de perfecționare profesională din cadrul Centrului Național de Perfecționare a Cadrelor din Industria Turismului sau din cadrul altor instituții în domeniu acreditate în condițiile legii | Autoritatea Națională de Turism | Potrivit Nomenclatorului funcțiilor din domeniul turistic (cazare, alimentare) |

După pregătirea pachetului de acte necesare pentru lansarea procedurii de clasificare, solicitantul depune la Agenția de Investiții dosarul: personal, prin intermediul unui reprezentant al său, prin scrisoare recomandată, sau prin poștă electronică (sub formă de document electronic cu semnătură digitală). **Următorii pași de urmat sunt:**

1. La depunerea personală a pachetului se completează două exemplare de cerere, unul dintre care, după semnare și înregistrare, se restituie solicitantului, servind drept act juridic ce confirmă începutul derulării termenului pentru aplicarea aprobării. În cazul în care solicitantul depune actele necesare prin alte modalități, **Agenția de Investiții** este obligată să remită un răspuns oficial, în care va comunica preluarea actelor pentru eliberarea certificatului de clasificare;

2. **Agenția de Investiții** examinează documentele prezentate și verifică respectarea criteriilor minime de clasificare la fața locului, în prezența reprezentantului structurii, întocmind nota de verificare conform modelului stabilit de Guvern, în două exemplare. Un exemplar al notei se transmite solicitantului de clasificare;

3. **Agenția de Investiții**, în termen de 10 zile de la data primirii setului de documente, va adopta decizia privind acordarea sau neacordarea categoriei ori va propune efectuarea unor modificări în dotări și servicii pentru acordarea sau menținerea categoriei solicitate de către structură. Actul de clasificare se consideră acordat sau, după caz, reconfirmat dacă Agenția de Investiții nu răspunde solicitantului în termenul prevăzut;

4. În cazul în care constată neregularități în documentele depuse, **Agenția de Investiții** va notifica acest fapt solicitantului actului de clasificare cu cel puțin 5 zile înainte de expirarea termenului de 10 zile pentru emiterea actului de clasificare. Agenția de Investiții va preciza, totodată, și modul de remediere a neregularităților constatate;

5. Pentru confirmarea categoriei acordate, Agenția de Investiții, în termen de 10 zile de la data emiterii deciziei privind acordarea categoriei de clasificare, va elibera actul de clasificare conform

modelului stabilit de Guvern. După expirarea termenului pentru acordarea categoriei (10 zile) și în lipsa unei comunicări scrise din partea Agenției de Investiții, solicitantul poate desfășura activitatea pentru care a solicitat actul de clasificare;

6. Structurii i se acordă categoria în care se încadrează toate spațiile ei. Pentru spațiile de cazare sau de servire a mesei, care se încadrează la o categorie superioară decât cea a structurii, va fi emisă o anexă la actul de clasificare, conform modelului stabilit de Guvern, cu mențiunea categoriei respective a fiecărui spațiu;

7. În termen de 30 de zile de la data eliberării actului de clasificare, structurile de primire turistică cu funcții de cazare și de servire a mesei sânt obligate să dețină și să afișeze placheta, cu înscrierea categoriei, conform modelului stabilit de Guvern;

8. Actul de clasificare sau copia acestuia se **afișează la un loc vizibil** pentru toți clienții structurii. În cazul pierderii sau deteriorării actului de clasificare, agentul economic este obligat să solicite Agenției de Investiții un duplicat al acestuia;

9. În cazul modificării dotărilor și serviciilor, structura este obligată să solicite o nouă clasificare în termen de 10 zile de la apariția modificărilor;

10. Termenul de valabilitate a actului de clasificare este de 2 ani. Structura de primire turistică se va adresa Agenției de Investiții pentru reconfirmarea actului cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului de valabilitate.

III. Pensunile turistice ale Republicii Moldova.

1. Lista de pensiuni din Republica Moldova.

2. Descrierea unei pensiuni agroturistice din Republica Moldova.

Date statistice pentru ultimii 5 ani, numărul de vizitatori ai pensiunilor turistice.

3. Probleme cu care se confruntă pensiunile turistice din Republica Moldova.

Recomandări privind promovarea pensiunilor turistice.

1. Lista de pensiuni turistice din Republica Moldova

În R. Moldova își desfășoară activitatea circa 20 de agropensiuni. Conform datelor statistice ale Poliției de Frontieră, anual țara noastră este vizitată de aproximativ două milioane de turiști străini.

Cele mai cunoscute pensiuni turistice sunt:

Eco-resort Butuceni, s. Butuceni, r-nul Orhei

La Popas, s. Butuceni, r-nul Orhei

Vila Etnica, s. Butuceni, r-nul Orhei

Hanul lui Stamati, s. Tribujeni, r-nul Orhei

Casa din Luncă, s. Trebujeni, r-nul Orhei

Casa Verde, s. Trebujeni, r-nul Orhei

Vila Roz s, Trebujeni, r-nul Orhei

Eco Vila, s. Ivancea, r-nul Orhei

Casa Părintească, s. Palanca, r-nul Călărași

La Gura Cuptorului, s. Văleni, r-nul Cahul

Complexul Etno Cultural “Vatra”, Strășeni

Hanul lui Hanganu, s. Lalova r-nul Rezina

Fata Morgana, s. Molovata, r-nul Dubăsari.

Satul Moldovenesc, s. Hîrtopul Mare, r-nul Criuleni

Popasul Doi Haiduci, r-nul Orhei, Codrii

Casa Ciuhrii, s. Gordinești, r-nul Edineț

Frapat, or. Criuleni, r-nul Criuleni

Valea Trandafirilor, or. Glodeni (rezervația Pădurea Domnească)

Bahmut Club, s. Bahmut, r-nul Călărași

În anul 2016, 29 ianuarie șase pensiuni agroturistice din R. Moldova au fost incluse într-o nouă **rețea de turism internațional** și certificate la standardele de calitate **Cer Tour**. Președintele Asociației de Dezvoltare a Turismului în Moldova, Viorel Miron, a menționat la o conferință de presă că cele șase pensiuni agroturistice sânt:

- ❖ **"Eco-resort Butuceni", s. Butuceni, r-nul Orhei**
- ❖ **"Casa din Luncă", s. Trebujeni, r-nul Orhei**
- ❖ **"Casa Verde", s. Trebujeni, r-nul Orhei**
- ❖ **"Vila Roz" s. Trebujeni, r-nul Orhei**
- ❖ **"Hanul lui Hanganu", s. Lalova r-nul Rezina**
- ❖ **"Fata Morgana", s. Molovata, r-nul Dubăsari.**

Ele au fost evaluate, certificate și incluse în rețeaua internațională datorită implementării proiectului "Sistem de certificare a calității în agroturism CerTour", care s-a desfășurat în perioada mai 2013- decembrie 2015, în cadrul programului "Bazinul Mării Negre", cu suportul Uniunii Europene.

2. Descrierea unei pensiuni agroturistice din Republica Moldova.

Date statistice pentru ultimii 5 ani, numărul de vizitatori ai pensiunilor turistice.



Amplasarea.

Este amplasată în apropierea orașului Orhei, în zona Orheiului Vechi, în satul cu același nume – Butuceni. Această regiune a țării abundă în situri arheologice de o frumusețe rară și însemnătate majoră pentru tezaurul Moldovei. Natura neprihănită de secole, râul Răut care curge lin în apropiere și peisajele care te uluiesc cu splendoarea lor creează o atmosferă unică care te cuceresc instantaneu. Tocmai din această cauză a fost creată această oportunitate de a putea beneficia de o escapadă din rutina orașului. Satul Butuceni este situat la 47 Km de la Chișinău și 18 Km de la Orhei.

Proprietarul acestei frumoase pensiuni este **Anatol Botnaru**, ce afirmă următoarele: „Sute de turiști vin an de an la pensiunea agroturistică "Butuceni" de la Orheiul Vechi pentru a încălța galoșii și a merge pe străzi neasfaltate, pentru a dormi pe "lejanță" și a savura bucate pur ecologice și acesta este meritul gospodarului ce le deschide ușile, vorbind într-un grai dulce moldovenesc, dar și într-o engleză curată.” Anatol Botnaru a continuat să extindă pensiunea amenajând la marginea satului încă 4 camere adiționale celor 10 existente, a mărit o sală la restaurant și a deschis sală spa. Tot la intrarea în sat domnul Anatol construiește o scenă de operă și balet cu capacitatea de 1000 de locuri.

S-a născut la țară printre covoare, având încă plăcerea să țese la războiul din pensiune. De când se știe a iubit satul, și în urma unor călătorii prin munții Piteștiului unde zărea fumul din hogașuri și simțea miros îmbietor de mâncare făcută la cuptor și-a zis, că și acasă a fost la fel și că e dator să reînvie și să păstreze tradiția. În 2008 a cumpărat mai multe case la Butuceni fără a le modifica construcția, li-a amenajat astfel încât să le pună în valoare și să persiste tradițiile poporului nostru.

Evoluând zi de zi pe parcursul anilor agropensiunea a fost apreciată ca fiind superioară unor așezăminte similare din Austria.

Interiorul.

Casele cu tinde, acoperite cu șindrilă, adăpostesc cele 19 camere și locul pentru a servi masa amenajate la fel în tradiționalul stil strămoșesc cu elemente precum: lăicere, covoare și perne brodate și, desigur, tradiționala lejanță cu sobă în care aroma lemnului se combină cu comoditățile moderne (TV, WI-FI, condiționar ,grup sanitar).

Exteriorul.

Complexul hotelier Butuceni redă stilul rustic național, curtea este amenajată la fel cum o făceau străbunii: cu laițe, scrâncioburi și foișoare. Toate acestea intercalează cu o infrastructură modernă, prezentă în acest complex: bazin în aer liber cu o priveliște spre stâncile promontoriului râului Răut, spa salon, saună, bazin interior.

Serviciile prestate.

Cazare SGL (mic dejun inclus) 650 lei sau 33 euro;

Cazare DBL (mic dejun inclus) 1000 lei sau 50 euro;

Cazare TRPL (mic dejun inclus) 1400 lei sau 70 euro;

Cazare QDPL (mic dejun inclus) 1600 lei sau 80 euro

- Copiii cu vârsta 6-12 ani vor achita 50% din prețul unei cazări DBL (250 MDL).
- Copiii mai mari de 12 ani vor achita 100% din preț.
- Costul cazării include folosirea următorului pachet complex de servicii:
- Wifi gratuit
- Acces la piscină în sezonul de vară (ora 08:00-20:00)
- Prosoape
- Șezlonguri
- Acces la SPA pe tot parcursul anului (ora 17:00-19:00)
- Apă caldă
- Terasă
- Tenis de masă
- Parcare
- Vizita gospodăriei țărănești cu animale și păsări
- Următoarele servicii pot fi oferite cu plată suplimentară:
- Posibilitatea de organizare a drumețiilor și excursiilor cu ghid
- Plimbare cu trăsura cu cai sau cu boi

Activitățile în care poate fi inclus turistul.

Precum în sat orice gospodar are un ocol plin cu jivine, la pensiune poți găsi: găini, găște, rațe, ponei, vaci, cai, capre. Oricine e binevenit să încerce breasla de menaj, începând cu hrănitul lor, mersul cu căruța sau faetonul și terminând cu strânsul ouălor sau, de ce nu – mulsul vacii?

Iar cei ce doresc o altă experiență decât lucrul în curte, sunt așteptați în bucătărie ca să învețe din secretele bucatelor tradiționale, să coacă pâine și plăcinte, să învârtească sarmale și apoi să le dea la copt în cuptorul încins cu jăratric.

Pentru amatorii de odihnă activă se propune piscina în aer liber, tenisul de masă, terenul de fotbal sau volei pe fân. Pentru cei mici este prevăzut un teren de joacă. Împătimiții de pescuit se pot adăposti la umbra sălciilor de pe malul Răutului, pentru a se bucura de răcoarea oferită de acestea.

Obiectivul turistic amplasat în preajmă și care poate fi inclus în itinerarul unei excursii este Orheiul Vechi. Amplasat în valea râului Răut, un afluent de dreapta al Nistrului, între satele Trebujeni și Butuceni, raionul Orhei. Pe teritoriul complexului se află două muzee, o mănăstire în stîncă deschisă pentru vizitatori. Pe stâncile din albia Răutului sunt săpate o mulțime de peșteri, multe dintre care sânt foarte vechi și au aproximativ 2 mii de ani.

Amatorii călătoriilor pedestre se pot bucura de plimbarea de-a lungul Răutului, prin albia râului foarte pitorească între satele Trebujeni și Furceni. Pe un teren de pe acest traseu se organizează anual festivaluri muzicale tradiționale. Așa dar acest loc într-adevăr miraculos va fi pe placul atât a amatorilor de monumente istorice, cât și a acelor care preferă doar peisajele naturii.

Festivalul „DescOperă”

Festivalul ”DescOperă” este organizat de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, Teatrul Național de Operă și Balet „Maria Bieșu” și Filarmonica Națională „Serghei Lunchevici”, cu suportul partenerilor strategici: Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID), Guvernul

Suediei și Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare în Republica Moldova. Gazda celor trei seri de muzică clasică va fi agropensiunea Eco-Resort „Butuceni”. În acest an evenimentul face parte din campania de promovare a Republicii Moldovei ca destinație turistică – „Fii Oaspetele Nostru” și este organizat sub egida brandului turistic de țară ”Pomul Vieții” și a brandului național ”Vinul Moldovei”. Oaspeții au posibilitatea să viziteze siturile, mănăstirea, complexe rupestre, muzeul și gospodăriile oamenilor care păstrează atmosfera secolelor trecute, dar și să participe la masterclass-uri culinare inedite, pregătite de gazdele evenimentului.

Ideea organizării festivalului a apărut acum 3 ani, când directorul Pensiunii Eco-Resort „Butuceni”, Anatol Botnaru, l-a cunoscut pe dirijorul austriac **Friedrich Pfeiffer**, aflat în vizită la Orheiul Vechi. Anatol Botnaru, directorul Pensiunii Eco-Resort „Butuceni”, organizator: „*Ne-a inspirat acest spațiu, devenit un amfiteatru natural, care are toate „ingredientele” necesare pentru a desfășura concerte cu o acustică deosebită. Pe atunci mă gândeam să construiesc aici o scenă pentru spectacole folclorice în aer liber, dar maestrul Pfeiffer mi-a sugerat să instalez o scenă pentru operă, pe care aș putea organiza orice tip de evenimente muzicale. În 2015 pe această scenă a avut loc primul concert și am înțeles că e prea puțin, e nevoie de un festival de cel puțin 3 zile. Cred că evenimentul „DescOPERĂ” va fi o experiență impresionantă, care îi va încuraja pe moldoveni să descopere cultura, iar turiștilor le va da un motiv în plus să ne viziteze țara. Dirijorul Pfeiffer vine în Moldova cu propria echipă de filmare, care va înregistra spectacolele, pentru a promova evenimentul în străinătate.*”

Acest eveniment pune în valoare toate atuurile specificului local și se integrează cu obiectivele strategiei de dezvoltare a turismului în Republica Moldova. Diana Lazăr, vicedirector al Proiectului de Competitivitate al USAID Moldova: „*Oportunitatea de a fi parteneri ai evenimentului „DescOPERĂ” a reprezentat pentru noi o bună ocazie de a uni eforturile într-un context de parteneriat public privat, cu scopul de a readuce în discuție și de a crește interesul pentru turismul local, dar și pentru a spori atracțiile turistice pentru turiștii străini. Evenimentele precum „DescOPERĂ” sunt acele platforme de comunicare pe care ne dorim să le popularizăm atât pe piața locală, dar și pe extern. Având aici o echipă multinațională din cei mai de top experți din domeniul fiecăruia, ne permite să afirmăm că am putea să aducem în Moldova cei mai rafinați turiști, cei care apreciază valoarea adăugată a produsului nostru turistic, a patrimoniului cultural-istoric, mai ales că ne aflăm în rezervația cultural-naturală „Orheiul Vechi”.*”

Acest festival în fiecare an pune în valoare toate elementele forte ale Republicii Moldova. Oamenii de peste hotare sunt încântați să asculte muzică în aer liber, cu mâncare tradițională moldovenească și să uite de grijile pe care le-au avut acasă. Turiștii străini sunt obosiți de săli pompoase unde au loc aceste opere, iar festivalul „DescOperă” oferă o oportunitate de a descoperi ceva inedit în cel mai valoros loc din Republica Moldova.

Date statistice pentru ultimii 5 ani, numărul de vizitatori ai pensiunilor turistice

În prezent turismul rural reprezintă cca 7% din totalul unităților de cazare, care concentrează un fond de cazare sub 5%. În pensiuni în ultimii 10 ani a fost deservit un număr de 90,7 mii persoane (3,31% din clienții unităților de cazare). Totuși se constată că oferta de turism rural în țară este încă redusă.

Evoluția performanțelor pensiunilor și agropensiunilor în Republica Moldova

| Anul | Total turiști | Total înnoptări | Nr. mediu zile sejur | Nr. turiști străini | Nr. înnoptări turiști străini | Nr. mediu zile sejur, turiști străini |
|------|---------------|-----------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| 2004 | 372 | 1 854 | 4,98 | 229 | 1 571 | 6,86 |
| 2005 | 1807 | 3 799 | 2,10 | 1003 | 2 492 | 2,48 |
| 2006 | 7763 | 50 047 | 6,45 | 3102 | 24 728 | 7,97 |
| 2007 | 8932 | 56 778 | 6,36 | 3488 | 29 797 | 8,54 |
| 2008 | 11392 | 59 429 | 5,22 | 2981 | 23 242 | 7,80 |
| 2009 | 12346 | 49 486 | 4,01 | 2500 | 12 917 | 5,17 |

| | | | | | | |
|------|--------------|--------|------|------|--------|------|
| 2010 | 13290 | 43 583 | 3,28 | 2383 | 7 219 | 3,03 |
| 2011 | 11701 | 37 317 | 3,19 | 2417 | 8 482 | 3,51 |
| 2012 | 11570 | 36 895 | 3,19 | 3881 | 15 240 | 3,93 |
| 2013 | 11526 | 34 513 | 2,99 | 4353 | 15 380 | 3,53 |

În Republica Moldova acest gen de afaceri poate avea succes reieșind din următoarele conșiderente:

- zonele turistice rurale sunt tot mai solicitate de către orășeni și turiști străini;
- călătoriile în raza de 30-50 km de la orașe devin competitive comparativ cu deplasările la distanțe lungi în străinătate;
- costul serviciilor prestate în agropensiuni este mai mic decât în alte unități de cazare;
- afacerea poate fi inițiată relativ simplu și ieftin;
- oferta agropensiunilor, de regulă, este **complexă** și localizată „sub același acoperiș”, ceea ce o face foarte atractivă pentru beneficiari.

Frecventarea structurilor de primire turistică colective cu funcțiuni de cazare în ianuarie - iunie 2018

Biroul Național de Statistică informează, că în ianuarie-martie 2018 structurile de primire turistică colective cu funcțiuni de cazare au fost frecventate de 49,7 mii de turiști, din care 27,1 mii de turiști străini (54,6% din total) și 22,6 mii de turiști moldoveni (45,4%). Comparativ cu ianuarie-martie 2017 s-a majorat numărul de turiști cazați la structurile de primire turistică colective (+10,9%), pe seama creșterii acestuia la pensiuni turistice și agroturistice (+37,0%), hoteluri și moteluri (+13,0%), structuri de odihnă (+7,8%) și structuri de întremare (+4,1%). Totodată, s-a redus numărul de turiști cazați la tabere de vacanță pentru elevi (-69,2%) și cămine pentru vizitatori (-22,3%).

Tabelul 1. Numărul de turiști cazați la structurile de primire turistică colective

| | Ianuarie-martie 2018 | | Ianuarie-martie 2018 în % față de ianuarie-martie 2017 | |
|--|----------------------|-----------------------|--|-----------------------|
| | turiști | din care, nerezidenți | turiști | din care, nerezidenți |
| Total | 49 696 | 27 128 | 110,9 | 114,8 |
| din care: | | | | |
| hoteluri și moteluri | 36 282 | 24 716 | 113,0 | 113,6 |
| Cămine pentru vizitatori | 1 265 | - | 77,7 | - |
| Pensiuni turistice și agroturistice | 2 441 | 870 | 137,0 | de 2,4 ori |
| Structuri de întremare | 6 461 | 98 | 104,1 | 92,5 |
| Structuri de odihnă (vile turistice, sate de vacanță și alte structuri de odihnă) | 3 210 | 1 444 | 107,8 | 104,4 |
| Tabere de vacanță pentru elevi | 37 | - | 30,8 | - |

Ponderi mai însemnate în numărul total de turiști străini cazați la structurile de primire turistică colective le-au revenit turiștilor din **România (28,3%), Ucraina (14,7%), Federația Rusă (8,6%), Statele Unite ale Americii (5,7%), Italia (4,8%), Turcia (4,6%), Germania (3,8%), Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord (3,1%), Israel (2,4%), Polonia (2,0%), Bulgaria și Franța (câte 1,3%), Belarus (1,1%), Spania (0,9%), Austria (0,8%) și Suedia (0,7%)**.

În ianuarie-martie 2018 la structurile de primire turistică colective au fost înregistrate 195,7 mii de înnoptări ale turiștilor, cu 8,3% mai mult comparativ cu perioada corespunzătoare din anul 2017. Majorarea numărului de înnoptări ale turiștilor a fost condiționată de creșterea acestora la pensiuni turistice și agroturistice (+44,5%), hoteluri și moteluri (+17,5%), structuri de întremare (+4,0%) și cămine pentru vizitatori (+1,4%). Totodată, s-a micșorat numărul de înnoptări ale turiștilor la tabere de

vacanță pentru elevi (-53,7%) și structuri de odihnă (-0,3%).

Din numărul total de înnoptări, 72,1% le revine înnoptărilor turiștilor moldoveni și 27,9% - înnoptărilor turiștilor nerezidenți.

Tabelul 2. Numărul de înnoptări ale turiștilor la structurile de primire turistică colective cu funcțiuni de cazare

| | Ianuarie-martie 2018 | | Ianuarie-martie 2018 în % față de ianuarie-martie 2017 | |
|---|----------------------|------------------------------|--|------------------------------|
| | înnoptări | din care, ale nerezidenților | înnoptări | din care, ale nerezidenților |
| Total | 195 716 | 54 528 | 108,3 | 121,0 |
| din care: | | | | |
| Hoteluri și moteluri | 68 206 | 48 572 | 117,5 | 122,0 |
| Cămine pentru vizitatori | 26 440 | - | 101,4 | - |
| Pensiuni turistice și agroturistice | 3 971 | 1 892 | 144,5 | de 1,9 ori |
| Structuri de întremare | 91 058 | 1 113 | 104,0 | 90,9 |
| Structuri de odihnă (vile turistice, sate de vacanță și alte structuri de odihnă) | 5 930 | 2 951 | 99,7 | 99,1 |
| Tabere de vacanță pentru elevi | 111 | - | 46,3 | - |

Durata medie de ședere a unui turist în structurile de primire turistică colective cu funcțiuni de cazare în ianuarie-martie 2018 a constituit 4,9 zile, din care 7,3 - pentru turiștii moldoveni și 3,0 zile - pentru turiștii nerezidenți.

Indicele de utilizare netă al capacității de cazare turistică în funcțiune pe total structuri de primire turistică colective în ianuarie-martie 2018 a constituit 23,6%, inclusiv la hoteluri și moteluri – 15,8%, cămine pentru vizitatori – 58,7%, pensiuni turistice și agroturistice – 7,4%, structuri de întremare – 54,5%, structuri de odihnă – 5,5%, tabere de vacanță pentru elevi – 0,5%.

3. Probleme cu care se confruntă pensiunile turistice din Republica Moldova.

Recomandări privind promovarea pensiunilor turistice.

O șansă pentru turismul moldovenesc și pensiuni turistice

Clustere agroturistice – aceasta este denumirea noului tip de turism care se dezvoltă în Republica Moldova cu scopul de a atrage cât mai mulți turiști și, totodată, să dezvolte unele segmente ale agriculturii. Conceptul de **cluster** reprezintă cea mai nouă formă de organizare dintre **fermieri, agricultori, meșteri populari și asociații turistice**. Acest lucru le permite antreprenorilor să-și diversifice oferta și să o promoveze, astfel încât să atragă mai mulți turiști. Proverbul românesc „Unde-i unul, nu-i putere, unde-s doi, puterea crește” exprimă cel mai bine modelul de dezvoltare social-economică.

Turiștii moldoveni și străini nu cunosc destule informații despre obiectivele turistice pe care le-ar putea vizita, acesta fiind unul din motivele care i-a determinat pe anumiți antreprenori să înființeze **clustere agroturistice**. De asemenea, **lipsesc indicatorii** spre destinațiile turistice, producătorii locali nu sunt remarcați, iar meșterii populari nu au cum prezenta tradițiile naționale.

Potrivit președintelui Asociației de Dezvoltare a Turismului din Moldova, Viorel Miron, în ultimii ani circa 65% dintre turiștii străini vin în țara noastră pentru turism, iar 70% dintre excursioniștii moldoveni călătoresc cu mașina personală, fără a consulta **agențiile de turism**. Viorel Miron consideră că asocierea antreprenorilor, muzeelor și ONG-urilor de profil va spori capacitatea de deservire a turiștilor, atât moldoveni, cât și străini. Organizarea acestora într-un cluster va contribui la dezvoltarea

comunităților locale, vor coordona fluxul de turiști spre cazare, hrană, activități de relaxare și obiective turistice.

În prezent, în Republica Moldova sunt create patru astfel de clustere: „Armonia Nordului” (raioanele Soroca și Ocnîța), „Drumul Recifelor” (municipiul Bălți și raionul Edineț), „Vila Dor” (localități din raioanele Fălești, Ungheni, Telenești și Sângerei) și „Lunca Prutului de Jos” (raionul Cahul).

Clusterul „Armonia Nordului”: Cetatea Soroca și patria romilor

Cel mai nordic cluster agroturistic cuprinde localitățile din raioanele Soroca și Ocnîța, iar în perspectivă se preconizează extinderea spre Briceni și Drochia. Ca orice cluster care se vrea promovat, „Armonia Nordului” a reușit să aducă împreună nu doar antreprenori și ONG-uri, dar și muzee, gospodării țărănești, o televiziune locală și „Ziarul Nostru” din Soroca. Amplasarea geografică, istoria, râul Nistru și patrimoniul imaterial au determinat crearea acestui cluster.

Amelia Caraman, coordonatoarea clusterului, a menționat că au împletit frumos bogățiile regiunii și au ce le arăta turiștilor – Cetatea Soroca, cele 14 etnii care sunt prezente pe teritoriu, Festivalul Mărului care a ajuns la a patra ediție și patria romilor.

Clusterul „Drumul Recifelor”: Muzeul Ținutului

Tot în zona de nord, în apropiere de municipiul Bălți, se află clusterul „Drumul Recifelor” cu sediul la Muzeul Ținutului din Edineț. Regiunea este deosebită datorită recifelor coraligene care se găsesc doar în această parte a țării. Membrii clusterului își propun să promoveze tradițiile, dansurile și gastronomia locală prin meșterii populari Marina și Marcel Ostrovschi din satul Hlinaia, raionul Edineț, Mănăstirea Zăbriceni și ansamblul folcloric „La izvoare”.

Muzeul Ținutului are peste 27.000 de exponate și este vizitat de aproximativ 13.000 de turiști anual. Mănăstirea Zăbriceni este cunoscută datorită ceaiurilor din ierburi naturale și produselor agricole ecologice pe care le cultivă călugării de acolo. Fortăreața de la Zăbriceni, construită în stil grecesc, este unica mănăstire din Moldova în care se cântă muzică bizantină.

Clusterul „Vila Dor”: Movila Măgura

Cel de-al treilea cluster organizat în nordul Moldovei este „Vila Dor” care include localitățile din împrejurimile Movelei Măgura (satele Pietrosu, Bocani și Doltu din raionul Fălești, Ghiliceni și Cucioaia din raionul Telenești, Bursuceni, Coșcodeni, Chișcăreni, Tăura Nouă și Veche din raionul Sângerei), Valea râului Cula unde se întind satele Măgurele, Bogheni, Sinești și Năpădeni din raionul Ungheni.

Un punct de reper al clusterului este dealul Movila Măgura. Centrul de informare turistică se află la ferma de caprine din satul Slobozia-Măgura din raionul Sângerei. Zona se întinde pe o suprafață pitorească și păstrează tradițiile specifice zonei de nord-vest. Oamenii din sate trăiesc din meșteșuguri țărănești, cresc iepuri, produc brânză de oi și capre, cultivă legume și fructe. Localnicii practică pe larg agricultura, însă își doresc să dezvolte și turismul rural. Primele oferte de vacanță într-un mediu rustic, la fermă, așa ca pe timpuri, vor fi puse la dispoziția turiștilor începând cu 1 mai 2017.

Clusterul „Lunca Prutului de Jos”: Muzeul Pâinii, lacurile Belev și Manta

Ultimul cluster agroturistic se află în zona de sud a Republicii Moldova – valea râului Prut, numită „Lunca Prutului de Jos”, începând cu orașul Cahul și până în satul Giurgiulești, acolo unde se întâlnește Dunărea cu Prutul. Sediul clusterului este la Muzeul Pâinii din satul Văleni, raionul Cahul.

Rezervația „Lunca Prutului de Jos” este una dintre cele mai pitorești și bogate destinații din țara noastră. În această regiune sunt două mari lacuri naturale – Belev și Manta – pe care cresc nuferi albi și galbeni, trăiesc egrete, țigănuși, pelicani și alte viețuitoare de apă. În cadrul clusterului s-au alăturat Muzeul de Etnografie din satul Slobozia Mare și stațiunea balneo-climaterică „Nufărul Alb” din Cahul.

Viorel Miron a menționat că prin această acțiune și-a propus să organizeze antreprenorii și meșterii locali, astfel să poată contribui la dezvoltarea turismului în Moldova.

Directorul fermei de capre, Viorel Prisăcari, susține că toată acțiunea a fost începută fără a

dispune de resurse financiare și vor face mult voluntariat. Durabilitatea clusterelor va fi asigurată din vânzări, servicii turistice etc. „Suntem conștienți că există riscul ca aceste cluster să dispară, dar cu îndrăzneală mergem înainte”, spune Miron. Organizatorii vor apela la ajutorul agențiilor de turism, mass-media și Agenției Naționale a Turismului din Moldova.

Proiectul de organizare a clusterelor agroturistice a fost realizat cu suportul Poloniei, în cadrul proiectului „Dezvoltarea clusterelor agroturistice în Moldova”. Asociația de Dezvoltare a Turismului din Moldova a elaborat și un studiu despre starea turismului rural din Republica Moldova, capacitatea de consum turistic și practici pozitive din Polonia.

IV. Structura organizatorică a pensiunii.

1. Personalul ce activează în cadrul pensiunii turistice.

2. Subdiviziunile unei pensiuni turistice și organigrama acesteia.

1. Personalul ce activează în cadrul pensiunii turistice.

Adeseori, agropensiunea este o afacere de familie. În gestionarea activității, de regulă, sunt implicați ambii soți, care acoperă tot spectrul de responsabilități necesare derulării afacerii. Spre deosebire de celelalte unități de primire a clienților cu funcțiune de cazare și servire a mesei, în pensiuni o persoană poate executa mai multe funcții. De exemplu, proprietara pensiunii poate îmbina funcțiile directorului structurii de alimentare, șef-bucătarului și economului. În același timp, proprietarul acestei structuri de primire poate executa în timpul servirii mesei funcțiile ospătarului, barmenului și somelierului (persoana care este responsabilă pentru servirea clienților cu băuturi ce se asociază cu bucatele din meniu).

În acest scop, se vor evidenția capacitățile profesionale speciale, responsabilitățile de bază și calitățile personale, care sunt necesare persoanelor respective.

| Proprietara pensiunii | Proprietarul pensiunii |
|---|---|
| <p>Calități personale speciale: inițiativă, spirit comercial, memorie și memorie vizuală dezvoltate, bun gust și miros, grijă pentru igienă, ușurința în calcul și operativitate în întocmirea documentelor primare și a situațiilor statistice, disponibilitate pentru control și analiză</p> | <p>Calități personale speciale: rezistență fizică, memorie bună, tact profesional, inițiativă și spirit comercial</p> |
| <p>Capacități profesionale speciale: contabilitate și gestiune, norme și reguli de igienă și de protecție a muncii, norme și tehnici de păstrare a mărfurilor, tehnologia alimentelor și produselor culinare, cunoștințe și deprinderi privind aranjarea meselor și efectuarea serviciilor, metodologia de calculare a prețurilor</p> | <p>Capacități profesionale speciale: cunoașterea potențialului pieței, competență în alegerea calitativă a mărfurilor, bun organizator al locului de muncă și spațiilor de depozitare, tehnici de servire cu băuturi alcoolice, cunoașterea metodologiei de calculare a prețurilor</p> |
| <p>Responsabilități (atribuțiile, sarcinile): planificarea și organizarea lucrului în spațiile de cazare, bucătărie și în salonul de servire a mesei, realizarea/supravegherea și controlul lucrărilor din spațiile de cazare, bucătărie și salonul de servire a clienților, stabilirea necesarului de mărfuri și materiale, evidența/gestionarea stocurilor de inventar, materialelor și produselor, servirea clienților etc.</p> | <p>Responsabilități (atribuții, sarcini): asigurarea transportului, depozitării și păstrării mărfurilor în condiții igienico-sanitare corespunzătoare normelor, asigurarea necesarului de băuturi și alte mărfuri specifice, păstrarea și gestionarea băuturilor, stabilirea necesarului de sortimente de băuturi potrivit listei preparatelor, servirea clienților etc.</p> |

În sfera serviciilor, personalul este parte componentă a serviciului oferit, de aceea accentul pe evidențierea unor calități umane contează foarte mult. În pensiunile turistice rurale, unde există un

mediu specific, personalul angajat trebuie să dea dovadă de calități personale caracteristice unui sătean și, în același timp de calități profesionale necesare într-o unitate clasificată de primire a turiștilor.

Vom analiza unele calități personale necesare unui lucrător din sfera deservirii, **cum ar fi:**

- **punctualitatea** (să fii punctual presupune să fii exact, să respecti întocmai termenul sau momentul fixat) la primirea și deservirea oaspeților;
- **tactul profesional**, care presupune simțul măsurii, determină o comportare corectă, delicată și adecvată. În exprimare e dorit să fie evitate formulele categorice, de exemplu: “Nu aveți dreptate”, “Nu este adevărat”, “În niciun caz” etc.;
- **bunele maniere** reprezintă modul corect și acceptat de comportament al oamenilor în societate. În cadrul activității legate de deservirea zilnică a clienților, venim în contact cu persoane care nu ne cunosc, dar ne apreciază după felul în care ne comportăm. Cel mai înalt nivel de apreciere în acest domeniu este încrederea ce se capătă prin discreție: nu trebuie să urmărim conversațiile clienților, nu trebuie să intervenim în discuții, nu ne exprimăm părerea decât dacă suntem întrebați etc.;
- **gestica** este ansamblul de gesturi folosite pentru manifestarea dorințelor, sentimentelor și intențiilor umane. Acestea sunt întregite de felul în care ne deplasăm, de poziția corpului în timpul activității profesionale etc. Trebuie să mergem cu pași mărunți, în ritm vioi, evitând alergarea. Circulația prin salonul de servire a clienților și prin întreaga pensiune se va face pe partea dreaptă, acordând prioritate clienților;
- **salutul** (cuvânt, enunț sau gest cu care se salută) trebuie să fie însoțit de o ușoară înclinare a corpului și de un zâmbet. A saluta înseamnă a face un gest sau a rosti o formulă uzuală de politețe, de respect, de simpatie etc. la întâlnirea cu cineva sau la despărțire;
- **exprimarea** (formularea unor idei sau sentimente) trebuie să fie corectă, clară, concisă.

| Calități personale generale | Capacități profesionale generale |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • înclinație pentru lucrul cu oaspeți în casa proprie; • prezență plăcută și amabilă; • comunicare la nivelul oaspetelui; • vestimentație întreținută și cu gust asortată; • capacitate de conducere a lucrului în echipă; • creativitate, imaginație, simț artistic; • responsabilitate pentru munca prestată | <ul style="list-style-type: none"> • cunoașterea unor tehnici de conducere a activităților în grup; • tehnologia de servire a turiștilor în unitățile de cazare și alimentare; • amenajarea pensiunii rurale; • marketing-ul turistic; • gestiunea resurselor umane; • cultura generală solidă; • cunoașterea 1-2 limbi de circulație internațională. |

Atribuțiile gazdei la întâlnirea turistului:

| | |
|--|---|
| Oferiți un salut sincer și călduros | Imediat la sosirea oaspetelui întrerupeți orice activitate, stabiliți contact vizual și adresați un salut sincer, ex.: Buna ziua, bine ați venit la noi, la pensiunea X (numele pensiunii) |
| Întâmpinarea oaspeților | În limita posibilităților, oaspeții ar trebui întâmpinați și salutați în limba lor maternă, cu menționarea numelui acestora. Dacă nu îl cunoașteți – întrebați prietenos ce dorință are. |
| Aflați dacă oaspetele are rezervare | Ați făcut deja o rezervare la noi? Foarte bine când există o confirmare în scris al rezervării sau un număr de confirmare. Folosiți numele oaspetelui de câte ori este posibil. |
| În caz dacă oaspetele nu are rezervare | Adresați oaspetelui câteva întrebări ajutătoare (ce tip de cameră doriți?, pentru câte persoane, doriți camera cu vedere la?, fumători/nefumători, cu mic dejun/fără). Oferiți-vă să-i arătați oaspetelui camera, scoateți în evidența avantajele acesteia, doar după aceea spuneți prețul – vindeți camera și nu tariful acesteia! |
| Cerințele speciale ale oaspetelui | Reconfirmați la primirea oaspetelui cerințele speciale trecute în rezervare (etaj superior/inferior, camere pentru fumători/nefumători, camere alăturate) |

| | |
|---|--|
| Clarificați tot ce ține de plată | Este recomandat să fie efectuată achitarea la sosire, mai ales în cazul clienților fără rezervare. Discutați această temă cu tact (Doriți nota pe numele Dvs sau pe o firmă?, Veți dori să achitați în numerar sau carte de credit?) |
| Oferiți cheia clientului | Comunicați numărul camerei și oferiți cheia în așa fel ca să nu audă și alte persoane (din motiv de securitate) |
| Întotdeauna menționați o înlesnire | Aceasta poate fi: acordarea la același preț unei camere mai superioare, unei băi mai dotate în camera oferită etc. |
| Oferiți informațiile necesare la sosirea oaspetelui | Informațiile pot fi de felul următor: unde este restaurantul, orele de servire al micului dejun, unde poate parca mașina, etc. |
| Cuvinte de încheiere a înregistrării | Urați întotdeauna Ședere plăcută! și mulțumiți oaspetelui |

Atribuțiile gazdei la plecarea turistului:

| | |
|---|---|
| Salutați oaspetele | Imediat la apropierea oaspetelui întrerupeți orice altă activitate, stabiliți și mențineți contact vizual, salutați-l prietenos |
| Obțineți feed-back (reacția inversă) | Cum a fost șederea la noi?. Ascultați cu atenție răspunsul și luați măsuri dacă vi se semnează ceva ce n-a fost în ordine. |
| Verificați contul clientului | Chiar dacă a fost achitat sejurul la sosirea clientului, verificați dacă are ceva de plătit în plus. Prezentați o listă clară a serviciilor de achitat și recapitulați-le împreună cu clientul, ca acesta să nu aibă dubii despre corectitudinea Dvs. |
| Verificați metoda de plată | Numerar, carta de credit, se plătește de către agenție etc. |
| Reconfirmați ora de eliberare a camerei | Eliberați camera acum sau doriți să rămâneți până mai târziu? |
| Preluați cheia camerei | Cereți la plecarea clientului cheia și nu o lăsați la îndemâna oricui (din motive de securitate) |
| Mulțumiți clientului | Pentru faptul că a stat la pensiunea Dvs și invitați-l să revină cu orice ocazie |

Guvernanta

Într-o pensiune nu este nevoie de mulți angajați, ca de exemplu de guvernante (persoane care în mod special se ocupă de repartizarea lenjeriei, detergenților, inventarului etc.) cum se practică în hotelurile mari. Pentru acest gen de activitate poate fi responsabilă proprietara pensiunii. Totodată, este nevoie să cunoaștem cu exactitate care sunt sarcinile care le preia gazda pentru eficientizarea și optimizarea procesului de deservire în spațiile de cazare.

În tabelul de mai jos vă propunem principalele sarcini din atribuțiile guvernantei și unele explicații în acest sens.

| Sarcini | Explicații |
|--|--|
| Planificarea bugetului anual | Stabilește nivelul veniturilor totale și cheltuielilor totale anuale |
| Planificarea și controlul lucrărilor de curățenie | Planifică orarul lucrărilor de curățenie zilnică/la plecarea oaspeților, controlează starea de curățenie și funcționarea echipamentelor, ajută dacă este nevoie cameristei |
| Gestiunea produselor de uz personal ale clienților pensiunii | Produsele de uz personal includ produsele de primă necesitate, cum ar fi: săpun, gel/șampon, pastă de dinți, ațe cu ace, perii pentru încălțăminte de una singură folosință, pungi igienice, șervețele, hârtie igienică etc. |
| Gestiunea produselor de întreținere | Se includ detergenți, dezinfecțanți, geluri pentru veselă, înalbitori etc. |
| Gestionarea lenjeriei | Repartizează lenjeria după tipuri, livrează necesarul zilnic de lenjerie cameristei, verifică starea lenjeriei și |

| | |
|--|--|
| | procură cantitatea necesară de lenjerie |
| Coodonarea activității de spălare și călcare a lenjeriei | Organizează procesul de spălare și întreținere a lenjeriei, controlează calitatea lucrului făcut |
| Păstrarea obiectelor uitate | Preluarea obiectelor uitate de oaspeți de la cameristă, păstrarea lor și restituirea proprietarilor |
| Aranjarea decorațiunilor florale | Aranjarea buchetelor pentru diferite ocazii: în fiecare zi pentru mesele obișnuite, iar în zilele de sărbători și la aniversări – pentru mese festive; aranjarea decorațiunilor florale de ambianță, pentru a crea un mediu plăcut în toate spațiile în care au acces turiștii |

Camerista

Într-o pensiune de tip familial, în cele mai dese cazuri, personalul este alcătuit din membrii familiei sau rudele apropiate. Printre cele mai complicate funcții ale personalului se regăsește și funcția cameristei, care răspunde în sens direct pentru imaginea spațiilor de cazare, ba mai mult—pentru imaginea pensiunii.

Într-un hotel clasic, cameristelor le revine un număr mare de camere (15-20 camere/zi ,în funcție de categoria hotelului și tipul de curățenie ce trebuie efectuat în spațiile de cazare).

Având în vedere faptul că într-o agropensiune numărul spațiilor de cazare nu este atât de mare, această funcție se combină cu alte activități, cum ar fi: întreținerea spațiilor comune (holul, antreul, salonul de servire a mesei), întreținerea bucătăriei, spălarea lenjeriei etc., toate efectuate de o singură persoană. O imagine mai clară referitor la aceea cu ce se ocupă în mod normal o cameristă, principalele sarcini din atribuțiile ei și unele explicații în acest sens sunt în tabelul de mai jos.

| Sarcini | Explicații |
|---|---|
| Prezentarea și primirea sarcinilor zilnice | Este obligatorie prezența la serviciu în fiecare zi și îndeplinirea exactă a sarcinilor primite dimineața de la proprietar |
| Urmarea cu strictețe a programului de lucru | Se întocmește periodic un caiet de sarcini, care vor fi îndeplinite pe parcurs |
| Aranjarea camerelor libere | Această activitate presupune verificarea în fiecare dimineață a stării camerelor libere ce pot fi ocupate pe parcursul zilei, aducerea lor în ordine și menținerea acestora |
| Schimbarea lenjeriei | Schimbă tot setul de lenjerie și prosoape după plecarea turiștilor și dacă este necesar – la dorința clienților |
| Curățarea antreului și holului pensiunii | Menține într-o stare impecabilă antreul și holul pensiunii, deoarece acestea sunt spații în care turiștii au acces liber în orice moment al zilei |
| Curățarea grupurilor sanitare (baie, veceu) | Întreținerea zilnică (sau de câte ori este necesar) a curățeniei în grupurile sanitare din odăile de cazare și din spațiile publice, astfel încât să nu deranjeze clienții |
| Colectarea obiectelor uitate de clienți | Este obligată să strângă lucrurile uitate de turiști în spațiile de cazare, salonul de servire a mesei și să le transmită proprietarului pensiunii |

Camerista trebuie să aibă o serie de calități și de abilități care să îi permită să se atribuie exemplar de sarcinile sale, care sunt foarte importante pentru produsul turistic în ansamblul său: cazarea într-un spațiu confortabil și curat.

Atribuții ale cameristei:

- ✓ Asigură curățenia în camere, spații comune și oficiu;

- ✓ Verifică inventarul camerei, verifică funcționalitatea elementelor din dotare și raportează eventualele defecțiuni;
- ✓ Predă sau preia lenjeria de la depozitul de lenjerie;
- ✓ Depistează și predă obiectele pierdute de clienți;
- ✓ Spală, calcă și repară lenjeria și hainele clientului;

Cameristele trebuie să aibă un aspect îngrijit, să fie organizate în muncă și să fie atente la detalii. Cunoașterea unei limbi străine poate fi un avantaj, ținând cont că de multe ori cameristele pot da ochii cu turiștii atunci când fac curat în camere sau efectuează servicii suplimentare de spălătorie, curățătorie. Discreția și corectitudinea sunt de asemenea necesare, deoarece cameristele au acces în camerele în care sunt cazați turiștii.

Pe lângă activitățile curente, există și situații speciale în care este solicitată camerista:

- ✓ Anunțarea sosirii și plecării clienților obișnuiți și a clienților VIP;
- ✓ Mutarea clienților dintr-o cameră într-alta;
- ✓ Modul de ocupare al camerei (ne interesează dacă într-o cameră single mai este o persoană neînregistrată, nu?...)
- ✓ Solicitări suplimentare (servicii călătorie, spălătorie, pat suplimentar, produse de primire în plus, pernă sau pătură în plus, etc);
- ✓ Lista de defecțiuni;
- ✓ Situații consumurilor din minibar;
- ✓ Obiecte pierdute;

E recomandat să se lucreze pe baza de diagramă a camerelor (la începutul zilei i se predă administratorului situația tuturor camerelor din hotel). Această diagramă ne dă camerele ocupate, camere care se eliberează, camerele rezervate, camerele care s-au eliberat.

Lucrătorii din bucătărie

Pensiunile, pe lângă serviciul de cazare, aproape în mod obligatoriu prestează încă un serviciu de bază – de alimentație. Turiștii care vin în agropensiuni din start sunt îndreptățiți să creadă că mâncarea simplă la țară este **cea mai sănătoasă și cea mai gustoasă. Spre deosebire de alte activități și forme de turism, bucătăria agropensiunii este disponibilă în orice perioadă a anului, pe tot parcursul zilei și indiferent de starea vremii.** Foarte mult contează să avem o pregătire cât de cât potrivită ca să completăm bucatele prezentate cu o deservire pe măsură. Iată de ce în restaurantul pensiunii, pentru efectuarea mai calitativă a activităților ce țin de pregătirea mesei și servirea clienților, se recomandă, dacă e cazul, angajarea unei persoane care se va ocupa de:

- ✓ întreținerea spațiilor bucătăriei și salonului de servire;
- ✓ debarasarea meselor;
- ✓ spălatul veselei;
- ✓ curățarea materiei prime etc.

Câteva reguli generale pentru acest personal sunt binevenite:

- ✓ Prestatorii de servicii trebuie să fie politicoși, să dea dovadă de bună cuviință, de maniere alese, de punctualitate, promptitudine și sollicitudine;
- ✓ Prestatorii de servicii trebuie să aibă un aspect curat, plăcut îngrijit, iar mâinile și fața să le fie întotdeauna curate;
- ✓ Vestimentația trebuie să corespundă următoarelor cerințe de ordin general:
 - să fie croită pe corp;
 - să fie completă și asortată, fără defecte;
 - să fie călcată și curată;
 - se recomandă pantofii comozi, fără tocuri, de culoare neagră;
 - vestimentația trebuie să fie de bună calitate, rezistentă și ușor de întreținut;
 - la evenimente tradiționale sau speciale se recomandă elemente din portul popular (ii, brîie etc.).

Evident, unele cerințe generale și profesionale trebuie cunoscute și de cei care servesc oaspeții în agropensiuni și le prestează servicii de alimentare:

Din componența personalului angajat în unitățile de alimentație publică fac parte:

administratorul sălii,
ospătarul,
barmanul,
bucătarul,
bufetierul,
casierul,
garderobierul,
portarul,
vânzătorul în secția culinară;

Personalul, indiferent de tipul unității de alimentație publică, trebuie să treacă un instructaj privind regulile de ordin intern ale unității;

Funcțiile, obligațiile, drepturile și responsabilitatea personalului angajat trebuie să fie expuse în fișa postului și aprobate de către conducătorul unității;

Conducătorul unității este obligat să asigure sistematic calificarea profesională a personalului;

Personalul angajat este obligat:

- să asigure securitatea vieții și sănătății consumatorului, precum și integritatea bunurilor în timpul atribuțiilor de serviciu;
- să respecte regulile de ordin intern ale unității, regulile igienei personale și referitoare la locul de muncă; să respecte regulile privind protecția muncii;
- să cunoască cerințele documentelor tehnice în vigoare privind alimentația publică;
- să respecte etica profesională în procesul servirii consumatorilor;
- să-și perfecționeze calificarea profesională (nu mai rar de o dată la 5 ani), cu excepția garderobierului și portarului;

Personalul angajat trebuie să fie îmbrăcat și încălțat conform modelului stabilit pentru unitatea respectivă. Îmbrăcămintea de firmă a portarului, garderobierului, administratorului, ospătarului și a barmanului în restaurante și baruri trebuie să confirme stilul unității. Personalul trebuie să poarte ecuson cu emblema unității și indicarea funcției;

Tot personalul unității trebuie să treacă, periodic, controlul medical, conform criteriilor stabilite de către Ministerul Sănătății, să susțină examenul la cunoștințele sanitare. Fiecare angajat trebuie să posede carnet medical, în care se vor introduce rezultatele examinării medicale.

Regulamentele naționale stabilesc clar condiții profesionale față de administrator, ospătar, bucătar, barmen și alt personal relevant unităților de alimentație publice în agropensiuni.

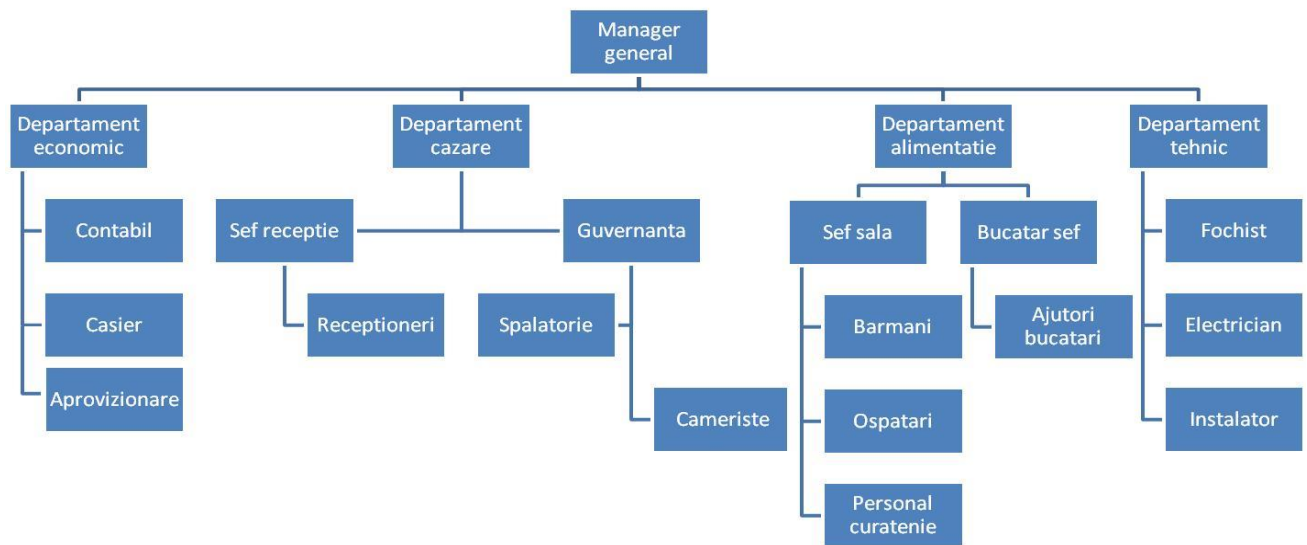
| Administratorul | Ospătarul |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ să aibă o pregătire specială în domeniu prin intermediul școlilor profesionale; ➤ să cunoască legislația muncii și legislația privind protecția consumatorului, regulile de preparare și servire a bucatelor, actele normative în vigoare privind alimentația publică; ➤ să poarte răspundere pentru pregătirea sălii de consum, respectarea orarului de funcționare, menținerea ordinii în local; ➤ să posede cunoștințe privind formele de servire a consumatorilor, aranjarea mesei și regulile de etică; ➤ să cunoască bazele merceologice | <ul style="list-style-type: none"> ➤ să aibă o pregătire specială în domeniu prin intermediul școlilor și cursurilor de profil; ➤ să cunoască și să aplice regulile și metodele tehnice de servire a consumatorilor, de etică și servire a mesei; ➤ să cunoască destinația veselei de bucătărie, tacâmurilor, inventarului textil utilizat pentru servirea consumatorilor; ➤ să cunoască regulile și succesiunea servirii bucatelor, băuturilor, cerințele față de modul de prezentare și temperatura lor, corespunderea sortimentului de băuturi caracterului bucatelor servite; ➤ să cunoască principiile de alcătuire a meniului, să poată alcătui meniul pentru bancheturi și ceremonii și să cunoască particularitățile organizării acestora; ➤ să cunoască regulile internaționale de etică și servire |

| | |
|--|---|
| <p>privind indicatorii calității pentru produsele alimentare și culinare;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ să cunoască metodele tradiționale de preparare a producției culinare, băuturilor și regulile lor de servire; ➤ să posede la un nivel minim o limbă străină și să cunoască terminologia profesională și particularitățile servirii consumatorilor străini (pentru administratorii restaurantelor); ➤ să cunoască particularitățile prezentării și servirii bucatelor naționale, de firmă, la comandă; ➤ să cunoască particularitățile organizării festivităților și servirii anumitor consumatori; ➤ să efectueze controlul asupra servirii consumatorilor din partea ospătarilor și barmanilor; ➤ să asigure o atmosferă binevoitoare, să examineze reclamațiile consumatorilor privind funcționarea unității | <p>a consumatorilor străini;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ să cunoască particularitățile preparării, amenajării și servirii bucatelor naționale, de firmă, la comandă, a celor internaționale; ➤ să cunoască caracteristica calitativă a bucatelor și băuturilor, pentru a putea informa corect consumatorul, în caz de solicitare; ➤ să posede o limbă străină la nivelul minim și să cunoască termenii profesionali ➤ să cunoască regulile de exploatare a aparatului de casă cu memorie fiscală, de întocmire a contului și achitare a consumatorului, inclusiv prin cartelele de credit; ➤ să cunoască bazele psihologiei și să respecte principiile eticii profesionale în timpul servirii |
| Bucătarul | Barmanul |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ să aibă o pregătire specială în domeniu prin intermediul școlilor profesionale; ➤ să cunoască tehnologia de preparare, regulile de amenajare și temperatura de servire a bucatelor; ➤ să prezinte consumatorilor informație scurtă cu privire la conținutul produselor servite; ➤ să cunoască și să îndeplinească cerințele legislației privind condițiile și termenele de păstrare a produselor culinare; ➤ să cunoască mecanismul de instalare și funcționare a utilajului respectiv, asigurând securitatea consumatorilor în timpul servirii | <ul style="list-style-type: none"> ➤ să aibă o pregătire specială în domeniu prin intermediul școlilor și cursurilor de profil; ➤ să cunoască regulile de etică și tehnica servirii consumatorului la linia de bar și în sală; ➤ să cunoască sortimentul produselor, rețetele, tehnologia preparării, regulile de expunere și servire a băuturilor, cocktailurilor, gustărilor, bucatelor; ➤ să cunoască regulile internaționale de etică și servire a consumatorilor străini; ➤ să posede o limbă străină la nivelul minim (în cazul restaurantelor); ➤ să cunoască tipurile și destinația inventarului, veselei, tacâmurilor, utilajului pentru prepararea și comercializarea băuturilor și bucatelor; ➤ să cunoască și să respecte condițiile și termenele de păstrare a produselor, inclusiv a celor culinare; ➤ să cunoască regulile de exploatare a aparatului video, de întocmire a contului și achitare a consumatorului; ➤ să cunoască informația privind chemarea taxiului, a poliției, asistenței medicale, echipei de pompieri |

2. Subdiviziunile unei pensiuni turistice și organigrama acesteia.

Într-o pensiune turistică, în dependență de capacitatea ei și criteriile de clasificare pot fi următoarele subdiviziuni:

Departamentul economic;
 Departamentul cazare;
 Departamentul alimentație;
 Departamentul tehnic;



V. Resursele utilizate de pensiunile turistice

1. Resursele umane.

2. Resursele financiare. Resursele materiale.

3. Resursele informaționale. Modalități de promovare a pensiunii (sait, pliante, broșuri)

1. Resursele umane.

Pensiunea turistică rurală sau agropensiunea este o afacere de familie, cu familia și pentru familie. Din experiența mai multor fermieri care conduc agropensiuni învățăm că turistul cel mai des *închide ochii* la greșelile sau dezavantajele în comoditățile unei case de la țară, atunci când proprietarii pot crea o atmosferă caldă în casă cu ajutorul atitudinii personale. Niciodată asta nu se întâmplă atunci când gazda este neglijentă, fără zâmbet, cu hainele neîntreținute, părul nespălat sau ciufulit, picioarele sau mâinile murdare, copiii casei în mizerie (șirul poate continua cu alte situații similare), din contra – este calea cea mai sigură de a pierde rapid și pentru totdeauna clientul. Susținerea și implicarea sinceră a fiecărui membru al familiei este crucială pentru prosperitatea unei agropensiuni.

Lucrul asupra persoanei proprii și a familiei.

În prima fază va fi bazată pe autoanaliza atentă și critică.

Unele dintre gazde se vor potrivi acestei afaceri bazate pe relațiile dintre oameni, alții vor avea nevoie de unele corectări de comportament. Poate chiar de schimbarea abordării a însăși ideii de a comercializa ospitalitate în propria locuință sau unele schimbări în aspectul fizic (ex.: coafură, dantură). Bineînțeles, numai acceptarea de către întreaga familie a noii idei de a câștiga bani în propria casă va contribui la succesul afacerii. Fiecare *glumă nelalocul ei* sau *o frază aruncată în ochi*, nemaivorbind de nemulțumirile răspicate sau manifestarea oboselii din partea oricărui membru a familiei, poate juca un rol determinant pentru turiștii pensiunii în alegerea ofertei.

Se referă la toți locatarii! Fiecare trebuie să determine:

- dacă îi plac oamenii?
- dacă va accepta prezența lor în casă?
- dacă vor fi dispuși să comunice cu ei?

Indiferent de faptul dacă răspunsul la toate trei întrebări puse mai sus va fi afirmativ, mai este de

îndeplinit încă un pas în direcția adoptării unei decizii conștiente cu privire la primirea oaspeților.

Atenție: prima impresie este cea mai importantă!

Prima impresie, după definiție, nu poți s-o faci a două oară. Este nevoie de mult timp pentru a șterge prima impresie nefavorabilă. Pentru asta, la prima întâlnire, ne pregătim și ne îmbrăcăm potrivit. Și familia trebuie anunțată calm și delicat că o să aveți oaspeți.

Test: stai în fața oglinzii și pune-ți întrebarea *dacă ai dori să vii în ospetie la persoana pe care o vezi*. Acest exercițiu are ca scop analiza la rece dacă aspectul nostru va influența crearea imaginii pozitive pensiunii.

Ideea unei agropensiuni care are totul sub un singur acoperiș denotă, în primul rând, căldura unei familii ospitaliere de la sat, unde, cum bine cunoaștem, s-a născut veșnicia.

Angajați familia în afacerea agroturistică.

2. Resursele financiare. Resursele materiale.

Căutarea resurselor financiare pentru dezvoltarea afacerii este o preocupare permanentă pentru majoritatea business-urilor mari sau mici, la orașe sau sate, gestionate de începători sau guru experimentați. Dacă pentru afacerile în derulare banii proveniți din vânzări sunt principala sursă pentru dezvoltarea și extinderea întreprinderii, atunci la începători problema banilor de inițiere a afacerilor este mai stringentă. În general, statul încurajează prin diferite mecanisme reinvestirea profitului întreprinderilor, antreprenorii alocă cote importante din profit pentru creșterea capacităților (ex.: în hotelăria din Moldova aceste cote sunt de cca 10%). O altă modalitate este de a realiza unele investiții din contul costurilor de producție, care nu sunt impozitate.

Începătorii în agroturism sunt avantajați de faptul că aceasta este o afacere care se poate lansa pe bani puțini:

- ✓ **principalele active de producere (casa și dormitoare pentru chirie) sunt realizate;**
- ✓ **dotările unei locuințe obișnuite din Moldova se pretează la cerințele minime ale unei pensiuni de două stele;**
- ✓ **abilitățile de ospitalitate țin de educația noastră tradițională în familie.**

Totodată, este extrem de important un calcul atent al necesarului de reparații, ajustări și dotări pentru:

- ✓ organizarea accesului spre gospodărie;
- ✓ sistematizarea exteriorului curții cu spații bine zonate și securizate;
- ✓ sufragerie și spații publice accesibile oaspeților;
- ✓ asigurarea confortului și intimității dormitoarelor;
- ✓ bucătărie la îndemâna turiștilor;
- ✓ amplasarea unor atracții speciale etc.

Toate aceste dotări trebuie realizate chibzuit și fără exagerări prea costisitoare. Manopera, de exemplu, poate fi realizată de membrii familiei sau de rude, pe barter sau la un specialist în sat. Acesta poate fi plătit eșalonat pe parcursul anului sau în baza unor lucrări de întreținere lunară. Astfel, în așa mod se poate realiza o economie de 20-40% din costurile de lansare a afacerii, care, în general, la o agropensiune nu trebuie să depășească costurile unei reparații capitale.

Totodată, problema finanțării în condițiile Republicii Moldova poate fi soluționată prin următoarele surse:

- ✓ mijloace și economii proprii, care sunt cele mai sigure și greu de risipit;
- ✓ prieteni sau rude de la care se poate lua împrumut pentru perioade mai mari și fără rate bancare;
- ✓ credite obișnuite sau pentru diverse IMM-uri susținute prin programe de stat (pentru tineri, femei, valorificare remitențe), în bază de contracte sigure și cu rate diverse de dobânzi bancare;
- ✓ asociații de împrumut locale sau regionale pentru membrii acestora;
- ✓ granturi, în cazul amenajărilor unor utilități sau atracții publice (drum de acces, muzeu, parc etc.), pre cum și dezvoltarea unor meșteșuguri (producerea de suvenir, bucate, pliante promoționale etc.).

3. Resursele informaționale. Modalități de promovare a pensiunii (sait, pliante, broșuri)

Orice administrator de pensiune știe că pentru a atrage cât mai mulți turiști trebuie să aibă o reclamă cât mai bună și mai eficientă. *Reclama este sufletul afacerii, iar, dacă nu ai o reclamă bună, nu ai turiști.*

Publicitatea directă este un sistem interactiv de marketing prin intermediul căruia pensiunea își vinde produsele fără a apela la intermediari, pe baza publicității directe și comunicării directe cu consumatorul final. Publicitatea directă sau marketingul direct, de regulă, se prezintă sub următoarele forme:

- poșta directă (e-mailing-ul);
- vânzările directe prin telefon;
- mesaje electronice (internet);
- vânzările prin intermediul radio/televiziunii;
- vânzări prin alte suporturi (banere, indicatoare, panouri informative etc.).

Astfel, în diferite cazuri se utilizează în mod diferit instrumentele specifice pentru:

- publicitatea media;
- publicitatea prin tipărituri;
- publicitatea exterioară;
- publicitatea gratuită.

Tehnicile și instrumentele de publicitate cele mai potrivite utilizate de o agropensiune pot fi:

- editarea de materiale publicitare;
- oferirea unor reduceri de preț la unele pachete turistice;
- realizarea de campanii de publicitate;
- inserturi în principalele publicații turistice;
- participarea la târguri și expoziții de turism;
- reclama la radio și televiziune;
- promovarea prin internet (sisteme de rezervare on-line, banering, e-mailing, rețele de socializare etc.).

Informația dintr-un pliant promoțional sau prezentare în internet trebuie să fie succintă, clară și concretă (cazare, atracție, alimentare, categorie). **Iata câteva sfaturi utile:**

- descrierea ofertei trebuie să fie sinceră în conformitate cu ceea ce turistul va dispune în gospodărie. Se menționează numai despre servicii deja existente, echipamente sau atracții veridice;
- **oferta trebuie să includă:**
 - ✓ descrierea camerelor pentru oaspeți;
 - ✓ informații despre alimentare;
 - ✓ termenele în care sunt primiți oaspeții;
 - ✓ detalii despre acces;
 - ✓ condițiile de trai;
 - ✓ posibilitatea atracțiilor suplimentare;
 - ✓ prețurile;
- **prețurile trebuie specificate pentru următoarele categorii:**
 - ✓ **la cazare:** cost pentru o cameră sau o persoană/înnoptare, reduceri (sau nu) pentru copii (de specificat vârsta), % sau suma reducerii pentru anumite situații (cazare pentru un număr mare, un pat suplimentar în odaie), termenele de aplicare sau alte condiții;
 - ✓ **la alimentare:** pentru o persoană cu alimentare complexă, costul micului dejun, al prânzului, al cinei sau al altor variante (diete speciale, mese în aer liber, banchete, bucate tradiționale, mese de sărbătoare);
 - ✓ **la alte servicii:** pentru excursii, transport local sau organizarea unor vizite tematice etc.
- nu se trec toate informațiile, ci numai cele mai importante și care vor interesa turistul cel mai

mult.

- dacă pliantul/postarea va fi *supraîncărcată*, conținutul va deveni greu de citit;
- se vor evita categoric aprecierea și comentarea opiniilor noastre despre noi înșine – turistul singur ne va aprecia! Nu scriem *...bucătărie excelentă, cel mai bun personal, cele mai bune plăcinte din Moldova..., cazare comodă*. Căci o singură abatere de la *splendoarea* aceasta va provoca o disonanță care va pătrunde adânc în gândul turistului despre pensiune;
- trebuie consultată părerea unui expert de reclamă referitor la conținutul și aspectul pliantului sau postă-rii în internet;
- calitatea fotografiilor agropensiunii și zonei din jur trebuie să fie înaltă, iar contextul lor reprezentativ;
- pagina web trebuie să fie simplu structurată și comodă, ca și un pliant promoțional;
- la fel ca și în cazul afișei, mai întâi se face o sondare a pieței, apoi transmitem către specialist spre elaborare conținutul și mesajul paginii web. Recomandabilă este plasarea link-ului agropensiunii pe pagina unor asociații turistice regionale, organizațiilor non-guvernamentale ce se ocupă cu dezvoltarea turismului, rezervații naturale sau primăriei. Se vor folosi oportunitățile oferite de asociații sau informațiile turistice deja existente. Uneori există posibilitatea plasării libere a link-ului pe aceste pagini sau prin decontări de barter (exemplu: achitarea prin servicii de cazare, alimentare pentru colaboratorii acestor instituții);
- cel mai bun mijloc de distribuire a pliantelor sunt târgurile și expozițiile dedicate turismului național, care au loc în țara noastră;
- altă modalitate bună este plasarea pliantelor într-un magazin de la marginea drumului național sau în oficiul primăriei.

VI. Serviciile oferite în cadrul pensiunii turistice

1. Serviciile de bază ale pensiunii turistice.

2. Serviciile complementare.

1. Serviciile de bază ale pensiunii turistice

Servicii de bază prestate într-o pensiune turistică sunt:

- **servicii de transport turistic**, în cazul unor aranjamente paușale de tipul charter și I.T. („Inclusive Tours” – „totul inclus”) sau în situația în care turiștii solicită agențiilor de voiaj să le asigure asemenea servicii pentru călătoria întreprinsă (inclusiv închirierea de autoturisme cu sau fără șofer);
- **servicii de cazare**, prin care se asigură condițiile pentru înnoptarea turiștilor în diferite tipuri de camere, la nivelul de confort solicitat;
- **servicii de alimentație** prestate în unități cu sau fără specific.

În cadrul structurilor de primire turistică, în funcție de conceptul acesteia, categoria de clasificare, în practica internațională există următoarele spații de cazare (numere):

- **cameră cu pat individual** (lățime minimă de 90 cm), reprezentând spațiul destinat folosirii de către o singură persoană;
- **cameră cu pat matrimonial** (lățime minimă de 140 cm), reprezentând spațiul destinat folosirii de către una sau două persoane;
- **cameră cu pat dublu** (lățime minimă de 160 cm), reprezentând spațiul destinat folosirii de către două persoane;
- **cameră cu două paturi individuale**, reprezentând spațiul destinat folosirii de către două persoane;
- **cameră cu trei paturi individuale**, reprezentând spațiul destinat folosirii de către trei persoane;
- **cameră cu patru paturi individuale**, reprezentând spațiul destinat folosirii de către patru persoane;
- **cameră comună** – cu mai mult de 4 paturi;
- **suită** – două sau mai multe camere ce comunică între ele;
- **garsonieră** – spațiu compus din:

- dormitor pentru două persoane,
- salon,
- vestibul și
- grup sanitar.

Dormitorul poate fi despărțit de salon și printr-o delimitare estetică;

- **apartament** – spațiu compus din unul sau mai multe dormitoare (maximum 5), sufragerie, vestibul și un grup sanitar la 4 locuri (pentru categoria de 5 stele va fi un grup sanitar la două locuri).

În pensiunile turistice, *servirea mesei* pentru turiști se poate realiza în mai multe modalități:

- pensiunea completă la gospodarul-gazdă;
- demipensiune, mic dejun inclus în tariful de închiriere al camerei (casei);
- pensiune completă sau demipensiune acordată de o familie unui grup mai mare de turiști, care locuiesc în gospodării diferite;
- pensiune completă sau demipensiune la o unitate de alimentație publică din localitate (restaurant, pensiune etc.);
- pregătirea mesei de către turiști, cu produsele lor sau ale gospodarului și cu utilajele acestuia.

2. Serviciile complementare

Serviciile suplimentare oferite turiștilor în cadrul pensiunilor turistice au ca scop satisfacerea solicitărilor acestora, diversificarea ofertei pentru atragerea unor noi clienți și realizarea fidelizării clienților.

Conținutul unor astfel de servicii suplimentare poate fi următorul:

- **organizarea de excursii** pe trasee interesante adaptate vârstei și nivelului de antrenament al turiștilor;
- **organizarea de drumeții** (montane sau la orice nivel de altitudine) cu o durată limitată;
- **realizarea unor deplasări** cu autovehicule de teren pe drumuri forestiere sau circuite de interes turistic;
- **închirierea** de biciclete, sănii, schiuri, bărci, pentru a crea experiențe deosebite și a da vacanței un plus de varietate, divertisment și aventură;
- **organizarea unor ore de agrement** ecvestru (în manej sau pe anumite trasee);
- **organizarea unui perimetru pentru practicarea sporturilor** (tir cu arcul, volei, baschet, tenis, săniuș, schi etc.);
- **comercializarea** de produse din propria gospodărie; turiștii preferă autenticitatea produselor naturale (prospețimea, gustul deosebit) mai ales când au văzut la fața locului modul de obținere și de preparare;
- **antrenarea turiștilor** în activitățile desfășurate de gazde în gospodărie (activități agricole, de artizanat); aceste activități constituie atracții inedite pentru oaspeții ce provin, mai ales din mediul urban:

Avantajele unor astfel de servicii complementare sunt bilaterale în sensul că pentru gazde întrucât constituie o mână de ajutor suplimentar iar pentru turiști: reprezintă varietate în petrecerea timpului liber; însușirea unor îndemânări suplimentare, ofertă (bonus) de produse obținute în gospodărie.

Acest aspect creează legături sentimentale și determină fidelizarea clienților.

Exemple de servicii și bunuri suplimentare într-o pensiune rurală.

1. Confort sporit în cameră:

- ✓ mobilier de calitate avansată față de categoria pensiunii;
- ✓ telefon în camere de 1* și 2*;
- ✓ număr cu dotări antifonice;
- ✓ climatizator;
- ✓ TV în camere de 1* și 2*;
- ✓ calculator, servicii de comunicație;
- ✓ reviste și ziare proaspete;

- ✓ flori proaspete în fiecare dimineață;
- ✓ curățenie și schimbarea zilnică a lenjeriei;
- ✓ prosoape și haine de baie schimbate zilnic;
- ✓ room-service (bucate și băuturi aduse la comandă);
- ✓ cameră adaptată pentru persoane cu handicap.

2. Ospitalitate sporită în afara camerei:

- ✓ deșteptare la o anumită oră;
- ✓ serviciu de dădacă;
- ✓ climatizor în alte spații;
- ✓ salon cosmetic;
- ✓ fitobar;
- ✓ servicii de reparații și întreținere a obiectelor personale;
- ✓ spălarea și întreținerea hainelor;
- ✓ servicii de agenție (rezervare bilete, aranjamente turistice);
- ✓ excursii și vizite locale cu ghid;
- ✓ asistență, însoțire.

3. Accesul la diverse dotări, instalații și echipamente:

- ✓ închirierea de electrocasnice (fier de călcat, utilaj frigorific, radio, casetofon, video);
- ✓ închirierea de aparate speciale (foto, video, aparate de măsură);
- ✓ închirierea de mijloace de transport (auto, bicicletă, căruță, barcă, canoie);
- ✓ închirierea unor costume speciale (alpinism, speoturism, pescuit, vânătoare);
- ✓ acces la instalații speciale (punct de observare a păsărilor călătoare).

4. Agrement:

- ✓ piscină în aer liber;
- ✓ piscină acoperită;
- ✓ baie/saună;
- ✓ solariu dotat cu mobilier pentru băi de soare;
- ✓ hol de relaxare;
- ✓ masaje medicinale;
- ✓ spații dotate pentru jocul copiilor;
- ✓ lac de agrement.

5. Sport

- ✓ teren de badminton, tenis, volei, baschet, minifotbal;
- ✓ sală de forță;
- ✓ biliard;
- ✓ închiriere de obiecte sportive (îmbrăcăminte, încălțăminte, inventar sportiv).

6. Organizarea diferitor sărbători și evenimente

- ✓ închiriere spațiu amenajat pentru diverse evenimente (de peste 50 de locuri);
- ✓ închiriere spații pentru diverse activități în grup (terasă de vară, lac de agrement);
- ✓ servicii de organizare a meselor festive sau tematice;
- ✓ organizarea degustațiilor (băuturi, bucate);
- ✓ închiriere de aparataj audio video;
- ✓ închiriere de echipament pentru demonstrat (tablă, retroproiector, diaproiector etc.);
- ✓ închiriere de aparataj muzical;
- ✓ servicii de secretariat;
- ✓ servicii de translator;
- ✓ închiriere calculator;
- ✓ servicii de comunicație (tel./fax, internet)

7. Școlarizare

- ✓ instruire în domeniul meșteșugurilor;
- ✓ cunoașterea rețetelor din bucătăria locală;
- ✓ cunoașterea practicilor de preparare a conservelor de casă;
- ✓ școlarizare în domeniul plantelor medicinale și fitoterapiei;
- ✓ organizarea și găzduirea practicilor studențești în localitate;
- ✓ asistență în colectarea folclorului local;

- ✓ ateliere de lucru pe diverse teme;
- ✓ învățarea unor meserii rurale.

VII. Amenajarea pensiunii turistice

1. Amenajarea interiorului pensiunii(cu specific tematic)

2. Amenajarea spațiului exterior al pensiunii (curtea, teritoriul adiacent)

1. Amenajarea interiorului pensiunii (cu specific tematic)

Asupra imaginii unei gospodării agroturistice au influență câțiva factori importanți:

-spațiul comun;

-accesul la cazare și dotarea odăilor;

-numărul și dotarea băilor.

Recepție

În cadrul pensiunilor nu există tot timpul un departament de recepție, delimitat foarte clar și cu funcții distincte, așa cum este cazul hotelurilor. Dacă în cazul celor din urmă, oaspeții care doresc să înnopteze au prin departamentul recepție, primul contact direct cu unitatea de cazare. În pensiuni acest rol este de multe ori preluat de către administratorul pensiunii.

Chiar dacă spațiul este limitat, puteți amenaja un colț funcțional în care să funcționeze recepția, așa cum au procedat multe pensiuni. În caz contrar, turiștii ar putea fi dezorientați, neștiind unde pot efectua formalitățile de sosire și plecare. Tot în acest punct puteți amenaja un colț cu materiale informative, necesare turiștilor pe durata șederii lor.

Acest prim contact apare deja în momentul în care oaspeții întreabă dacă și la ce prețuri sunt disponibile camere la pensiunea respectivă. Alte contacte pot fi stabilite în cazul în care oaspeții fac rezervări personal sau telefonic și se confirmă acea rezervare. Cel târziu la sosirea oaspeților, iar apoi pe tot parcursul șederii, până la plecare, angajații de la recepție vor fi întotdeauna persoana de contact prioritară pentru oaspeți. Dacă în pensiune nu există persoane angajate special ca recepționari, ar trebui să li se ofere indicații turiștilor cu privire la locul în care pot solicita informații suplimentare, sau să li se prezinte persoana pe care o pot contacta în caz de nevoi.

Recepția se află de obicei în zona holului de intrare, vizavi de ușa intrării principale a structurii turistice. În mod normal, sarcinile **departamentului recepție se cuprind următoarele domenii:**

- prelucrarea solicitărilor și a rezervărilor;
- vinderea camerelor deoaspeți;
- primirea oaspeților (check-in);
- deservirea oaspeților pe perioada șederii;
- furnizarea și intermedierea de servicii;
- întocmirea și calcularea facturii aferente;
- despărțirea de oaspeți (check-out);
- completarea zilnică și efectuarea calculelor aferente registrului de casă;
- întocmirea statisticilor;
- decontarea cu agențiile turistice și societăți de creditare;

Spațiul comun al unei pensiuni, de obicei, este alcătuit din culcușuri care duc spre camerele de cazare și servirea mesei și o cameră de zi sau un hol mai larg unde turiștii se pot relaxa. Este bine dacă **acest spațiu are în dotare:**

- un șemineu (camin),

- utilaj audiovizual,

- jocuri de masă (inclusiv electronice, tablete și alte gadget-uri),

- informații despre atracțiile din zonă (catalog, broșură, hartă).

Recomandare: în colțurile camerei comune, dacă spațiul permite, se amenajează spații pentru

grupuri mici ce asigură posibilități pentru socializare sau intimitatea unor discuții private.

Spațiile pentru cazare sunt menite să asigure confortul și intimitatea turiștilor, de aceea sunt importante următoarele momente:

- **planificarea camerelor și amenajarea lor pentru comoditatea oaspetelui,**
- **decorul armonios în ceea ce privește culoarea și stilul,**
- **numărul necesar de prize și iluminare adecvată,**
- **temperatura și ventilarea respectivă a camerelor,**
- **ușurința menținerii curățeniei.**

Sufrageria este unul dintre cele mai importante locuri unde ajunge turistul în fiecare pensiune. Aceasta produce prima impresie și creează așteptări față de confortul sejurului turistic. Totodată, într-o agropensiune sufrageria este și locul public nr.1 în care se întrunesc oaspeții (turiștii) și gazdele. Aici se produce cel mai însemnat context de oferire oaspeților a ospitalității casei. De aceea, în sufragerie va fi creată o atmosferă prietenoasă și confortabilă, care predispune pentru relaxare, alimentație sănătoasă, dar și cunoașterea unor tradiții de ospitalitate.

Principalele aspecte la care trebuie să atragă atenția gazdele țin de asigurarea anturajului specific sufrageriilor, respectarea unor norme de amenajare, dotarea cu mobilierul necesar, vesela, tacâmurile și ustensilele pentru fiecare masă, precum și prezentarea bucatelor într-o manieră ospitalieră, preferabil conform bucătăriei casei sau celei tradiționale.

La zonarea și structurarea sufrageriei se recomandă respectarea criteriilor minime pentru clasificare, iar pentru crearea unui stil compatibil cu specificul rustic al pensiunii sunt indicate tehnicile disignerilor pentru aranjarea și decorarea spațiului încăperii. Ca și celelalte aspecte, mobilarea este analizată separat în carte, având în vedere asigurarea funcționalității și stilului sufrageriei, deopotrivă și detaliile despre veselă, tacâmuri, alte accesorii caracteristice serviciului concret de alimentație a oaspetelui, pentru buna lui dispoziție în agropensiune.

O sufragerie aranjată cu gust creează o atmosferă de familie, căutată de turist într-o pensiune rurală. Sunt câteva tendințe și principii generale care ajută la amenajarea unui asemenea spațiu. Printre tendințele ultimilor ani în domeniul amenajărilor pentru pensiunile agroturistice pot fi enumerate: *combinarea elementelor moderne cu cele rustice*, marcate de *simplitate* și patina timpului, ce aduc accente rustice mai ales spațiilor destinate servirii mesei. Aceste elemente sunt potrivite și actuale, deoarece *imprimă interiorului sufrageriei căldură* și confort.

Trebuie menționate culorile potrivite atât stilului modern, cât și celui rustic: *albul, nuanțele de gri și tonurile de maro*, care sunt principalele culori din gama celor ce aduc naturalețe spațiului interior. Acestea se regăsesc, în primul rând, în finisajele rustice, cum ar fi *piatra naturală sau lemnul masiv*. Nu înseamnă că este necesară o reparație capitală și modificări esențiale în construcția spațiului menit pentru servirea meselor turiștilor. În spațiul deja existent putem *placa unul dintre pereții sufrageriei cu piatră naturală* sau putem decora *pereții și tavanul cu grinzi masive din lemn* care arată extraordinar în combinație cu albul vopselei lavabile sau *varului natural*, utilizat multe decenii în finisajele interioare.

Pentru *pardoseala unei sufragerii moderne cu accente rustice* merge excelent podeaua de scânduri sau parchetul, dar putem alege și travertinul sau piatra naturală, în cazul în care avem instalat un sistem de încălzire prin pardoseală. Înțelegem că nu este nevoie să demontăm, de exemplu, podeaua din lemn dacă ea este într-o stare bună. Va fi suficient o prelucrare a acestui material natural, înlăturarea unor culori demodate și evidențierea facturii lemnului, pentru a sublinia frumusețea acestui material.

Canapelele, fotoliile și corpurile de mobilier modulare cu design modern se vor acomoda imediat în decorul rustic al încăperii, mai ales dacă vom *alege accesorii potrivite*: perdele, cuverturi, corpuri de iluminat, cutii de depozitare, măsuțe de cafea, covoare și alte elemente decorative. Însă putem opta și pentru elemente de decor care se regăsesc până în prezent în unele case din satele moldovenești și

aduc un accent deosebit stilului rustic al pensiunii (*lăzi de zestre*, în care pot fi păstrate textilele necesare pentru sufragerie; *scaune, laițe, mese tradiționale* din lemn natural, *policioare* pe care pot fi așezate obiecte rustice decorative etc.). Obiectele din textil tradițional – *fețe de masă brodate sau croșetate, prosoape de pereți*, scoarțe, covoare și țolișoare țesute cu ușurință – pot salva proprietarul pensiunii de cheltuieli mari pentru decorarea spațiului sufrageriei și, totodată, pot aduce unicitatea stilului acestei pensiuni.

Atenție: tot ce folosiți pentru decorarea spațiului dedicat servirii mesei trebuie să fie de o calitate înaltă, în stare estetică bună și ... *fără exagerare!*

Baia și veceul sunt foarte importante în opinia turiștilor. În agropensiuni ele în multe cazuri au caracter public, de aceea este bine de ținut cont de următoarele lucruri:

- **acces cu ușurință,**
- **încăperea spațioasă și bine iluminată,**
- **echipamente și dotări obligatorii (conform Normelor metodologice),**
- **siguranța personală a turiștilor,**
- **temperatura și ventilarea respectivă,**
- **ușurința menținerii curățeniei permanente.**

Bucătărie pentru turiști

Multe pensiuni, în special la etapa inițială de lansare, nu prestează servicii de restaurant. Totuși, potrivit standardelor minime, fiecare locație agroturistică trebuie să ofere clienților posibilitatea de a pregăti **de sine stătător** bucatele în condiții igienice și în spații dotate corespunzător. Pe piață acest serviciu (bucătărie dotată pentru uzul individual al turistului) este foarte căutat, mai ales de familiștii cu copii, dar și de persoanele care călătoresc în grup. De regulă, amenajarea și dotarea unei asemenea bucătării nu se deosebesc aproape prin nimic de bucătăria gazdei: la fel mobilată, aceleași echipamente electrice, aceleași tacâmuri/veselă/sticlărie (toate bine întreținute și la timp curățate). Totuși aici sunt prezente piese mai speciale: dozatoare, după caz, veselă pentru copii, marcaje pentru spațiile de depozitare (mirodenii, terciuri uscate), precum și cărți pentru prepararea bucatelor locale (recomandabil).

În bucătărie (deseori comasată cu sufrageria), la faza de amenajare trebuie efectuate câteva schimbări simple, dar care vor îmbunătăți calitatea acesteia, cum ar fi:

- **pereții vor fi netezi și ușor de spălat, vopsiți cu vopsele hidrofobe;**
- **podelele vor fi din materiale ce nu alunecă;**
- **blaturile de lucru, mesele, dulapurile, în general toate suprafețele ce au contact cu produsele, trebuie să fie confecționate din materiale ce permit spălarea și dezinfectarea repetată;**
- **suprafețele de lucru confecționate din materiale să nu intre în reacție cu componentele din produse;**

Nu sunt admise fisuri sau deteriorări ale suprafețelor de lucru, pereților casei, mobilierului și echipamentului.

Dotarea bucătăriei face diferența dintre o pensiune mediocră și una excelentă. Toate echipamentele tehnice, utilajele și soluțiile tehnice servesc pentru îmbunătățirea procesului de producere a bucatelor, asigurarea securității preparatelor, ergonomia locului de muncă în bucătărie. Principalele accente sunt următoarele:

dotarea cu utilaje a bucătăriei se face în concordanță cu structura sortimentelor pregătite și servite în pensiune. Pentru pregătirea bucatelor din bucătăria națională și bucătăria clasică sunt necesare cel puțin următoarele instalații și utilaje: aragaz, cuptor electric sau cu microunde, sobă (în bucătărie sau în curte, poate fi dotată cu un gril necesar pentru prepararea cărnii), hotă pentru aragaz, combină de bucătărie, frigider și congelator;

instalațiile frigorifice în bucătărie trebuie să servească la păstrarea materiei prime perisabile, produselor finite, băuturilor etc. Combina frigorifică utilizată în gospodăria casnică trebuie să se înscrie în anturajul bucătăriei (ca dimensiuni, culoare, stil) și să dispună de anumite caracteristici minime;

instalația de încălzire este importantă pentru bună funcționare a agropensiunii, deoarece temperatura optimă este un element principal de confort. Încălzirea locală poate fi realizată cu echipamente conectate la rețeaua electrică sau prin intermediul sobelor (cărămidă sau teracotă). Având diverse forme (ex. sobă-șemineu) și dimensiuni, acestea vor fi amplasate între două odăi (ușa de alimentare cu combustibil se recomandă să nu fie amplasată în dormitorul turiștilor);

instalațiile sanitare cuprind în mod obligatoriu alimentarea cu apă rece și caldă și canalizarea pentru evacuarea apei menajere. Apa caldă necesară într-o pensiune poate fi asigurată prin soluții mai economice, de exemplu, instalații (serpentine) în sobele de gătit, instalații solare, boiler electric sau pe gaze etc.

2. Amenajarea spațiului exterior al pensiunii (curtea, teritoriul adiacent)

În ospitalitate, primele impresii ale turistului sunt cele mai importante, deoarece prin prisma lor sunt formate impresiile ulterioare. Locația și spațiile exterioare creează o imagine generală despre nivelul de confort, calitatea serviciilor și stilul unei unități de cazare și alimentare, precum este agropensiunea. Din acest motiv, sunt propuse câteva sugestii pentru organizarea funcțională și estetică în exteriorul agropensiunii: organizarea accesului, amenajarea curții, grădinii, organizarea circuitului animalelor etc.

Drumul de acces în curte face legătura dintre spațiile comune ale localității și cele private, de aceea, de la o distanță de câteva zeci de metri se va face simțită prezența agropensiunii prin:

- **un indicator/panou informativ, unde sunt scrise denumirea, tipul și categoria unității de cazare/ alimentare, semnele principalelor servicii de bază și suplimentare;**
- **un sistem de indicatoare mici cu Logoul pensiunii și inscripția „Bine ați venit!”;**
- **poarta se va face ușor de recunoscut, iar în fața ei se va menține o curățenie impecabilă;**
- **marcarea terenului exterior pentru staționarea temporară a automobilelor turiștilor astfel încât să nu stingherească circulația pe stradă;**
- **menținerea străzii în stare curată, prin cooperare cu vecinii.**

Curtea reprezintă întregul spațiu ce aparține unei gospodării și pe care este amplasată casa și toate anexele gospodărești. De regulă, aceasta este îngrădită cu un gard și delimitată în zone funcționale: ograda, spațiul locuibil, anexele gospodărești (beci, sarai, ocoluri pentru animale), spații pentru depozitarea lemnului și furajelor, grădina de zarzavat, livada cu pomi fructiferi. Câteva soluții practice vor îmbunătăți funcționalitatea acestora pentru turism:

- **ograda** va fi clar delimitată de restul spațiilor prin compoziții florale, zidării artistice sau gard adecvat stilului. Compozițiile vegetale, atât cele orizontale, cât și cele verticale, se vor asorta cu decorul general al pensiunii, iar florile vor fi plantate astfel încât perioada de înflorire a acestora să urmeze una după alta. Completarea zonelor verzi cu diverse obiecte de decor sau sculpturi se va realiza cu măsură și bun gust. Ograda va fi întreținută zilnic;
- **poarta este „cartea de vizită a gospodarului”**, de aceea ea trebuie să fie expresivă (întreținută estetic, să facă parte din stilul comun al pensiunii), suficient de mare (inclusiv pentru accesul automobilului), funcțională (se închide/deschide ușor, parțial sau complet, de către o singură persoană) și să nu stingherească circulația la deschidere;
- **în interiorul ogrăzii** vor fi clar delimitate spațiile însorite și cele umbrite, amenajate cu mobilier pentru odihnă la aer liber. De exemplu, o terasă acoperită poate fi utilizată pentru siesta de după amiază, precum și în calitate de salon de servire a dejunului sau cinei. În acest caz, se va asigura accesul direct al turiștilor spre: spațiile de cazare, grupurile sanitare, locurile amenajate pentru agrement, grădină etc.;

- **pentru copii** se va prevedea un spațiu inofensiv (fără obiecte periculoase, departe de animalele domestice), dotat cu loc pentru jocuri la aer liber: scrânciob, ladă cu nisip curat, sistem din scări de diferite mărimi, tobogane, căsuțe bizare etc., precum și cu un complet de jucării pentru diferite vârste. Acest loc trebuie să fie deschis și la vederea părinților;
- **în caz de necesitate, pentru parcare automobilelor** se amenajează un loc special care să poată oferi un grad sporit de securitate și, în același timp, să fie la îndemâna utilizatorului;
- **circuitul animalelor domestice** prin curte nu se admite;
- **grădina de zarzavat** este o zonă atractivă pentru oaspeții unei agropensiuni, de aceea va fi întreținută după rigurile tehnologiei de cultivare a fiecărei specii. Însă, pentru a putea organiza pe aceste locuri o excursie, este necesar ca pe aici să se poată circula pe orice timp, iar pe fiecare parcelă să fie un element distinct sau să se poată practica o activitate interesantă (de exemplu: o seră, creșterea unei culturi rare, prezența unor legume de dimensiuni mari, posibilitatea de a colecta o cantitate de plante medicinale pentru ceaiul de după masă etc.);
- **livada este la fel de interesantă** pentru excursii, dacă sunt pomi roditori în timpul excursiei, unii arbori cultivați sunt rari sau sunt altoiți cu diferite soiuri în combinație pe aceeași tulpină. Se va asigura accesul în grădină, iar pentru arborii înalți va fi prevăzută o scară;
- **pomușoarele de grădină** sunt propuse turiștilor cu orice ocazie: în timpul excursiei, la masă sau când se relaxează. Prezența acestora este binevenită în livadă, ca decor în ogradă sau ca spații verzi de demarcație.

În cele mai dese cazuri, oaspetele încă din curte percepe dacă pensiunea corespunde așteptărilor și standardelor anunțate. Vizitatorii observă pe cele mai mici detalii dacă casa este întreținută sau nu, elementele de infrastructură (electricitate, apă, canalizare) sunt sigure, estetice și nu produc pericole, improvizări necorespunzătoare sau mirosuri neplăcute. Deci turiștii apreciază mult spațiile verzi în curte, dar și clădirile auxiliare de epocă cu un aspect estetic bun. De regulă, spațiile construite din curte sunt de două tipuri: cele capitale și construcțiile ușoare.

Spațiile ușoare se pot uni într-o compoziție simplă, care nu necesită investiții capitale, totodată, acestea trebuie clar delimitate prin garduri sau elemente de demarcare, dar și întreținute permanent. De exemplu, în preajma clădirii pensiunii, în livadă sau sub vie pot fi amenajate umbrare ce vor permite extinderea spațiului în care turiștii își petrec timpul liber. Acestea vor crea un spațiu atractiv pentru petrecerea zilelor de vară la o cafea sau pentru grătar.

Pereții exteriori ai casei și anexelor gospodărești din curte fac parte din anturajul general al pensiunii turistice. Aceștia trebuie să mențină accentele verticale din compoziția curții. De aceea, se recomandă următoarele amenajări:

- pereții exteriori ai casei vor avea o cromatică nețipătoare, cu elemente tradiționale și locale scoase în relief. De exemplu, acestea pot fi:
 - un anumit tip de tencuială sau zidărie;
 - culoarea preferată sau combinația de culori preferate în anumite zone geografice;
 - anumită formă a pereților sau fațadei casei caracteristică locului sau unei perioade (exemplu: stâlpi tradiționali, flori de piatră) etc.;
- fațada casei va fi întreținută permanent, inclusiv în timpul când nu sunt turiști în pensiune;
- toate tipurile de racordări la elementele de infrastructură (electricitate, apă, canalizare, gaz, telefon) vor fi ajustate astfel încât să nu afecteze stilul general al pensiunii;
- în timpul zăpezilor sau ploilor abundente să permită circuitul ușor spre principalele anexe și spre drum;
- anexele gospodărești se recomandă să fie amplasate mai departe de circuitul oaspeților. Însă, dacă acestea sunt deja construite în fața casei (garajul, beciul), atunci se vor căuta soluții pentru includerea acestora în compoziția generală a pensiunii, igienizarea și acoperirea cu elemente de decor, eliberarea de obiecte inutile sau care creează disconfort etc.;

- toate tipurile de șure, depozite pentru lemn și furaje, precum și ocolurile pentru animale vor fi amplasate cât mai departe posibil de spațiile destinate turiștilor (inclusiv de la ferestrele camerelor de cazare). În cazul că ele au fost construite mai înainte, acestora ori li se schimbă destinația (dacă se încadrează ca element de decor), ori sunt demolate. În cazul agropensiunilor, se admite amplasarea unor ocoluri demonstrative cu un număr mic de animale domestice sau exotice (găinușe decorative, păuni, iepuri, nutrii) la o distanță suficient de mare de la bucătărie și salonul de alimentare (cu permisiunea serviciilor veterinare).

Pregătirea transformării casei săteanului într-o agropensiune va ține la etapa inițială de viziunea generală față de stilul și calitatea locației propuse, consumatorii care vor fi deserviți aici, dar și de posibilitățile materiale ale gazdelor. Înainte de a lansa procesul de amenajare a agropensiunii proprii, este recomandabilă vizitarea câtorva gospodării agroturistice care au propriul stil și sunt bine echipate. La fel, este necesar de consultat cataloage promoționale ale unor asociații din domeniul agroturismului din țările în care această activitate se practică de mulți ani sau alte publicații legate de această tematică. **Sugestii simple pentru început:**

- creionarea unui plan al viitoarei pensiuni, marcând spațiile de acces și relaxare, cazarea și alimentarea oaspeților;
- întocmirea unei liste detaliate cu toate cheltuielile necesare în funcție de aceste schițe;
- adunarea/procurarea materialelor pentru amenajarea, efectuarea reparației sau extinderea casei;
- întocmirea listei cu toate lucrările, pe care le poate face singur proprietarul și lista lucrărilor pentru care necesită să fie angajată o firmă de construcții sau un specialist bine cunoscut/recomandat de prieteni;
- acțiunile de amenajare propriu-zise cu păstrarea stilului propriu (foarte important), adică pregătirea casei și anturajului, astfel ca acestea să ajute la promovarea afacerii. Cea mai des întâlnită greșeală este încredințarea dotării sau proiectării spațiului/echipamentelor unor persoane ce nu simt specificul rural, sunt orientate spre crearea propriei viziuni, care poate fi prea „hotelieră”. În așa interioare rupte de realitatea rurală oaspeții pensiunii nu pot regăsi ceva deosebit, ceva de casă, făcut cu inimă și suflet.

VIII. Specificul serviciului de alimentație în cadrul pensiunilor turistice

1. Bucătăria tradițională-aspect obligatoriu pentru pensiunile turistice.

2. Lista de preparate tradiționale ale zonelor Republicii Moldova.

3. Tipuri de meniuri oferite de pensiunile turistice.

1. Bucătăria tradițională-aspect obligatoriu pentru pensiunile turistice.

Este bine de aplicat în pensiuni turistice și agropensiuni practica internațională, în care sunt cunoscute două tipuri de mic dejun: complet (continental) sau englezesc (american).

Micul dejun continental include numai băutură caldă nealcoolică și componente fixe ca: unt, gem (dulceață), miere, cornuri, chifle, toast sau pâine prăjită. În funcție de prețul stabilit pentru micul dejun, se mai propune tot aici un suc ori legume proaspete, brânză tropită sau un ou fiert.

Micul dejun englezesc este mai consistent decât cel continental și cuprinde pe lângă componentele acestuia, unul sau mai multe sortimente din preparate de bufet, bucătărie, cofetărie-patiserie ce se pot oferi la micul dejun. De exemplu: brânzeturi asortate; ouă prăjite cu ochiuri; omletă cu adaos de brânză moldovenească; fulgi din porumb sau ovăz cu lapte rece/fierbinte; salamuri asortate; chifle cu mac; gem; cașcaval; suc natural de mere etc.

Însă, în ultimul timp, în tot mai multe țări pentru organizarea micului dejun este folosit bufetul (suedez). Acest sistem de servire oferă gazdei o mai mare operativitate și asigură oaspeților posibilitatea alegerii sortimentelor dorite de preparate, produse și băuturi specifice micului dejun.

Astfel, la micul dejun se servesc preparate și băuturi din **următoarele grupe de produse:**

- *băuturi calde nealcoolice:* ceai, cafea, cafea cu lapte, lapte, cacao cu lapte, ceaiuri medicinale (infuzii);
- *unt, gem (dulceață), miere;*
- *produse de panificație și patiserie:* chifle, cornuri, cozonac, chec, pâine, toast;
- *preparate din ouă:* omlete, ouă ochiuri, ouă la pahar etc.;
- *fulgi de porumb, de ovăz;*
- *brânzeturi;*
- *lactate proaspete:* iaurt, lapte bătut, chefir, creme, frișcă;
- *preparate din carne și pește:* mezeluri, fripturi reci etc.;
- *legume proaspete;*
- *fructe proaspete;*
- *băuturi răcoritoare:* sucuri, nectare, ape minerale sau compoturi.

Pentru servirea în grupuri de la 10 persoane se recomandă bufetul suedez ca formă de organizare a micului dejun și asigurarea zilnică a cel puțin următoarelor sortimente:

- 3-4 băuturi calde nealcoolice;
- 2-3 preparate din ouă;
- 2-3 sortimente de legume și salate;
- 2-3 sortimente de preparate din carne;
- 1-2 sortimente din brânzeturi;
- 2-3 sortimente lactate proaspete;
- 3-4 băuturi răcoritoare, fructe, compoturi;
- 4-5 sortimente din produse de panificație și patiserie;
- 3-4 sortimente de gem, dulceață, miere.

În majoritatea cazurilor, oaspeții pensiunilor servesc aici nu numai micul dejun, ci și prânzul sau cina. Servirea acestora într-o pensiune diferă în mod normal de condițiile unui restaurant clasic cu mai multe posibilități și dotări tehnice. În primul rând, diferă varietatea meniului propus. Dar tradiția bucătăriei moldovenești, ospitalitatea și câteva reguli și sfaturi propuse în această publicație, vor ajuta la efectuarea unui serviciu de o calitate apreciată în timpul prânzului și cinei.

Pentru efectuarea propriu-zisă a serviciilor la prânz și cină este necesară respectarea următoarelor reguli:

- serviciile se efectuează în ordinea meniului propus;
- la momentul potrivit se aduc și băuturile care se asociază cu preparatele din meniu;
- efectuarea unui nou serviciu va fi precedată de debarasarea obiectelor de inventar utilizate la consumarea preparatelor servite anterior;
- servirea salatelor, sosurilor are loc în același timp cu preparatul de bază sau imediat după aducerea acestuia, înainte însă de a fi început oaspetele să mănânce din preparatele cu care se asociază;
- declanșator este considerat un gest sau o reacție a clientului, care indică momentul de începere a oferirii unui serviciu;
- efectuarea fiecărui serviciu durează, de regulă, de la 3 la 5 minute.

2. Lista de preparate tradiționale ale zonelor Republicii Moldova.

Bucătăria moldovenească este numită de străini și presupune totalitatea tradițiilor, obiceiurilor și gusturilor gastronomice din Republica Moldova (puțin individualizată de cea românească)

Moldova este o țară agrară și acest fapt a delimitat modul de **consum al alimentelor:**

- ✓ Carne (creșterea a animalelor)
- ✓ Legume (creșterea legumelor)

- ✓ Cereale
- ✓ Produse sezoniere: pomicole, viticole

Modul de pregătire a acestor produse este:

- ✓ Fierberea
- ✓ Frigerea
- ✓ Coacerea
- ✓ Prăjirea

Bucatele tradiționale ce sunt asociate cu țara noastră sunt:

Mămăliga cu scrob, sarmale, zeama de găină cu tăieței de casă, plăcinte, piftie, prune umplute cu nuci, tocăniță de urzici, colivă ș.a.

Moldova este o țară multinațională și deaceia în diferite zone se va servi produse specifice unui sau altui popor. De exemplu la sud în Găgăuzia sunt servite bucate din carne de oi: surpa-ciorbă din carne de oaie foarte condimentată, ciulama la ceaun din carne de miel. La nord sunt servite bucate specifice poporului ucrainean: borș, colțunași, pelimeni ș.a.

3. Tipuri de meniuri oferite de pensiunile turistice.

Meniul – ansamblu de diferite preparate, compus după regulile gastronomice clasice, dar și ținând cont și de noile concepte nutriționale, servite clientului succesiv, astfel să constituie o masă completă.

Funcțiile meniurilor într-o pensiune turistică:

- ❖ Este instrument de promovare;
- ❖ Este oferta de vânzare a serviciilor alimentare;
- ❖ Oferă informație despre prețurile practicate în local;
- ❖ Modalitate de stimulare a modului sănătos de alimentație.

Meniul este cartea de vizită a unei pensiuni. De aceea, aici sunt trecute bucatele preparate în denumiri locale sau cunoscute în alte bucătării (cu sau fără traducere în alte limbi uzuale), iar formatul meniului vorbește despre clasa și stilul pensiunii. În domeniul ospitalității au fost create câteva tipuri de meniuri. În practica restaurantelor din agropensiune nu este necesar să implementăm toate tipurile existente, însă este bine să le cunoaștem:

- **meniul a la carte** permite clienților să-și aleagă preparatele în funcție de preferințe dintr-o listă completă alcătuită din timp;
- **meniul la preț fix fără alegere** se compune de regulă din:

o gustare caldă sau rece;

un preparat de bază unic, la alegere din pește ori din carne;

salată sau brânzeturi;

un desert;

- **meniul la preț fix cu alegere** are același număr de servicii ca și meniul la preț fix fără alegere. Deosebirea constă în aceea că numărul preparatelor la fiecare serviciu variază între 3 și 6, clienții având o mai mare posibilitate de alegere;
- **meniul pentru copii** este adaptat gustului copiilor, cantitățile fiind corelate cu vârsta acestora, iar prețurile sunt atractive;
- **meniuri dietetice/vegetariene/vegane** sunt în funcție de diferite cerințe ale fiecărui regim alimentar;
- **meniuri binare** (conțin numai două preparate), la preț fix, după caz:

gustare și un preparat de bază;

o gustare (antreu) și un desert;

un preparat de bază și un desert;

un preparat de bază și o băutură.

Din toată gama de meniuri existente pentru organizarea alimentării oaspeților agropensiunii, cele mai

potrivite din punct de vedere practic sunt două tipuri de meniuri – la preț fix fără alegere și la preț fix cu alegere.

Însă, în cele mai dese cazuri oaspeții agropensiunilor optează pentru bucătăria tradițională/regională ce le oferă posibilitatea de a gusta bucate pregătite din produsele ce provin din propria gospodărie. Este oferită mâncarea sănătoasă și gustoasă, preparată din produse naturale și proaspete.

Specificul bucătăriei tradiționale constă într-aceea că bucatele ei să regăsească în orice grup de prepa rate pentru orice tip de meniu: *sarmale, zeamă, prăjituri etc.*

Un produs special reprezintă pâinea de casă coaptă de proprietara agropensiunii.

Reguli de alcătuire a meniurilor.

O etapă importantă în procesul de pregătire a serviciului restaurantului din agropensiune este elaborarea listei de bucate (meniu), care trebuie să ofere o nuanță deosebită și să devină o adevărată carte de vizită a casei dvs. Listele întocmite pentru prezentare oaspeților pensiunii trebuie să răspundă anumitor *cerințe de ordin general*:

- ✓ să fie estetice, să constituie un mijloc de reclamă, să trezească interesul clientului;
- ✓ să conțină informațiile necesare despre pensiunea dvs.;
- ✓ să fie scrise corect, citeț, fără ștersături, în afară de limba română, textul va fi tradus în una-două limbi străine corespunzător structurii clienților pensiunii;
- ✓ pot fi scrise de mână obținând un șarm aparte și design irepetabil;
- ✓ să conțină denumirea completă a sortimentelor de preparate ce se oferă;
- ✓ să popularizeze, dacă este cazul, preparatele moldovenești;
- ✓ să evite denumiri pompoase pentru preparate de calitate modestă, jargonul profesional și regional.

La stabilirea sortimentului preparatelor și băuturilor din meniu, este necesar să se țină seama de condițiile concrete existente în fiecare unitate de primire a turiștilor:

- ✓ condițiile de producție din bucătărie;
- ✓ serviciul ales pentru oferirea preparatelor respective;
- ✓ structura clientelei (locale și internaționale);
- ✓ posibilitățile de aprovizionare cu alimente de pe piața locală sau din grădina proprie;
- ✓ prețurile alimentelor ce intră în componența diferitor preparate.

Lista de preparate pentru dejun (în Moldova mai răspândită este denumirea de *prânz*) și cină cuprinde toate preparatele de bucătărie, produsele de cofetărie-patiserie și alte produse puse la dispoziția clienților. Lista preparatelor pentru micul dejun *nu se întocmește doar în cazul în care este servit prin bufetul suedez.*

În lista de preparate, bucatele oferite se înscriu în ordinea în care se prezintă și se servesc la o masă:

gustări reci și calde;

supe – ciorbe – zeamă/borșuri – creme – consommouri;

preparate din pește;

antreuri reci și calde;

preparate de bază;

legume și salate;

brânzeturi;

dulciuri de bucătărie și produse de cofetărie-patiserie;

fructe.

IX. Serviciul de agrement ca componentă a ofertei pensiunilor turistice

1. Definirea agrementului ca componentă a ofertei pensiunii turistice

2. Agrementul ca deziderat important al petrecerii timpului liber. Formele de agrement practicate în cadrul pensiunilor turistice

1. Definirea agrementului ca componentă a ofertei pensiunii turistice

Pensiunea turistică rurală este cea mai răspândită formă de primire și deservire a turiștilor la țară, unde serviciile sunt oferite *sub un acoperiș*. Astfel, turiștii au posibilitatea de a-și petrece timpul liber într-o casă țărănească.

Funcția de bază a turismului rural este asigurarea cazării, alimentării și petrecerii timpului liber al clientului într-o agrogospodărie. De regulă, în destinațiile rurale, turiștii își doresc o scurtă ședere, dar **autentică**, cu o calitate înaltă a serviciilor. Tendințele arată că serviciile mediocre și de calitate joasă sunt în descreștere. Camerele cu baie vor fi în viitorul apropiat un standard de bază. Condițiile de cazare, împreună cu posibilitățile de alimentare, nu sunt unicele argumente pentru care turiștii aleg o ofertă de odihnă la sat. O influență decisivă asupra deciziilor potențialilor oaspeți de a veni în destinațiile rurale o are varietatea de propuneri pentru petrecere a timpului liber în perioada șederii în pensiune. În multe țări sunt diverse modalități de găzduire și oferire a serviciilor în mediul rural. Astfel, sejurul turiștilor este organizat preponderent pentru practicarea unor activități specifice: pescuit, îngrijire a unor animale, desfășurarea unor practici agricole, confecționarea unor obiecte tradiționale, fotografierea naturii, călăritul etc. Acestea sunt valabile și pentru Republica Moldova.

Din păcate, cercetările arată că turiștii cazați în obiectele de turism rural sunt nevoiți să-și organizeze timpul liber de sinestător.

Fiecare persoană are nevoie de odihnă și agrement. Acest fapt nu poate fi pus la îndoială de nimeni. Tradițional, activitatea de relaxare are loc zilnic (pauze de recreare, plimbări, schimbarea activităților, somnul), săptămânal (la sfârșit de săptămână, în zile speciale) și anual (vacanțe, concedii). În perioada odihnei, de regulă, persoanele preferă activități neobișnuite și care nu repetă muncile cotidiene. Astfel, organismul se eliberează de stres și monotonia vieții. Oriunde și oricând omul este tentat să-și aranjeze clipe pentru agrement. Acest lucru se întâmplă și în pensiunea rurală, unde sejurul devine plicticos dacă se rezumă doar la cazare și alimentare.

Sunt două tipuri de odihnă: **activă și pasivă**. De multe ori putem auzi că cineva *s-a distrat foarte bine în timpul odihnei*, ceea ce înseamnă că persoana nu numai s-a odihnit, ci și a făcut acest lucru cu multă plăcere. Recreația presupune îmbinarea acestor două lucruri – adică a odihnei și distracției. Doritorii le pot găsi ușor nu numai în locurile tradițional destinate recreației – în stațiunile pe litoral sau în munți, ci și în localitățile rurale. Or, turismul rural a produs și schimbări sociale în viața satului. Relațiile dintre gazdă și oaspeți (turiști), de regulă, evoluează după următorul scenariu:

A venit ca turist, dar a plecat ca prieten.

Una din tendințele ultimilor ani este odihna orășenilor în localitățile rurale, în case țărănești. Cei trei S (*Sun-Sea-Sand*) – soare-mare-nisip, în țările europene sunt substituiți cu trei L (*Landscape-Lore-Leisure*) – peisaje-tradiții-odihnă. Din punctul de vedere al produsului turistic, turismul rural propune un set de servicii, începând de la cazare în casa țărănească, excursii, servirea mesei și terminând cu participarea activă în viața de la țară. Motivația pentru recreația în mediul rural poate fi:

- **mai aproape de natură, de posibilitatea de a respira aer curat;**
- **posibilitatea de a cunoaște o altă cultură și tradiții;**
- **dorința de a participa în diferite sărbători, alte forme de comunicare;**
- **dorința de a reînvia tradițiile familiale;**
- **lipsa mijloacelor pentru odihna în altă parte;**
- **posibilitatea de a practica diferite genuri de sport în timpul odihnei etc.**

2. Acordul ca dorit important al petrecerii timpului liber. Formele de acord practicate în cadrul pensiunilor turistice

Diversificarea activității economice presupune implementarea unor noi genuri de produse sau servicii, diferite de activitatea de bază. Un exemplu clasic este crearea unor servicii agroturistice în cadrul unei ferme. În afara producerii vegetale și animale, în baza clădirilor deja existente, echipamentelor și animalelor, fermierul poate oferi servicii, precum: cazare, alimentare, plimbări cu calul sau căruța, plimbări cu sania, organizarea focurilor de tabără, traseelor cu ghid, implicarea în munca agricolă etc. Diversificarea activității agroturistice are ca scop principal mărirea veniturilor prin utilizarea resurselor umane și materiale existente, oferind produse turistice noi clienților săi. În activitatea de agroturism este utilizată diversificarea concentrică, care se bazează pe folosirea unui fundament material de bază (fermă/gospodărie), la care se adaugă unele activități suplimentare pe baza resurselor existente. Într-o astfel de diversificare există o legătură strânsă între toate activitățile și baza materială deținută (de ex.,serviciile agroturistice pot fi prestate prin intermediul casei deținute, vehiculelor, cailor etc.).

Astfel, se vor crea diverse oferte de odihnă, care vor lua în considerare, în afara resurselor fermei, și atracțiile naturii sau istoriei locale, posibilitățile de acord sau practicarea unor genuri de activități speciale. Crearea unor astfel de pachete agroturistice trebuie anticipată de o analiză a tuturor resurselor locale, care sunt *materii prime* necesare pentru crearea unei oferte unice de odihnă activă și recreere. Odihna în localitățile rurale are mai puțin caracter pasiv și mai mult activ. Aici pot fi propuse turiștilor mai multe activități cu caracter distractiv, plus posibilitatea de a cunoaște lucruri noi:

- **recreație cu caracter etnofolcloric: presupune participarea la diferite ateliere de creație a meșterilor populari, vizionarea unor concerte etnofolclorice, participarea la sărbători tradiționale, vizitarea unor expoziții, muzee etc.;**
- **participarea la culegerea strugurilor, merelor, producerea vinului, vizite la întreprinderi vitivinicole cu degustarea vinurilor;**
- **cunoașterea istoriei statului, zonei geografice, localității: presupune vizitarea muzeelor de istorie, cetăților, unor monumente, organizarea taberelor pentru realizarea săpăturilor arheologice sub supravegherea unor specialiști;**
- **organizarea odihnei în locuri liniștite cu peisaje plăcute;**
- **organizarea unor excursii în rezervații peisagistice;**
- **organizarea odihnei active – pescuitul și vânatul;**
- **plimbări în pădure pentru colectarea ciupercilor, pomușoarelor, plantelor medicinale etc**
- **practicarea activităților sportive.**

Se știe că acțiunile izolate ale fermelor individuale au puține șanse de succes, din cauza capacității lor limitate. În baza exemplurilor din țările cu tradiții agroturistice (Polonia, România, Bulgaria), efecte vizibile pot aduce acțiunile comune ale fermelor dintr-o destinație sau de pe anumite trasee, grupate în clustere agroturistice. Acestea vor avea succes, cu cât mai mare va fi susținerea din partea autorităților de administrare locală.

Clienții turismului rural preferă oferte din care fac parte mai multe sate dintr-o regiune, grupate într-un ansamblu de servicii accesibile. Aici se manifestă *caracterul social al turismului*, care unește oamenii și promovează pachete cu servicii comune, dezvoltate în baza unor interese individuale. Un astfel de grup, de regulă, activează pe un areal anumit și reunește antreprenori interesați de îmbunătățirea capacităților de a obține venituri din activitatea de agroturism, prin combinarea eforturilor în crearea unor diverse verigi ale unui produs turistic. Aceasta, de asemenea, crește interesul populației rurale în dezvoltarea activităților care mențin turismul rural, mai ales în următoarele domenii:

- **gastronomie bazată pe bucătăria regională (cârciumi, hanuri, taverne);**
- **suvenir create de meșteri populari locali;**

- prelucrarea domestică – crearea produselor locale și regionale prin metode tradiționale;
- vânzarea directă a produselor agricole locale etc.

Structura apărută în urma cooperării (numită în literatura de specialitate *cluster*) beneficiază de avantaje mai mari pentru fiecare participant, decât dacă aceștia ar funcționa de sine stătător. Pentru orice cluster este valabilă formula: **2+2=5**.

Altfel spus, fiecare participant mai are de câștigat încă $\frac{1}{4}$ (sau 25%), valoare adăugată pentru același efort depus doar din faptul că participă într-un sistem. Iată din ce cauză organizarea agrementului pentru turiști este una dintre cele mai dinamice forme de extindere a ofertelor tradiționale în orice destinație turistică, inclusiv rurale. Și acestea au tendința de a se dubla ca număr la fiecare 5 ani.

Repartizarea sarcinilor între membrii grupului reduce povara asupra persoanelor în parte, crescând în același timp posibilitățile acestora. Ca efect suplimentar, apare posibilitatea de a revizui și de a îmbunătăți ideile de afaceri, de a schimba opinii și, cel mai important – de a crea un sentiment de responsabilitate comună pentru realizarea sarcinilor comune

Constatăm că de una singură agropensiunea nu poate propune toate tipurile de agrement nici măcar pentru turiștii proprii. De aceea, este nevoie de cooperare cu alte structuri, care deservesc oaspeții satului. De obicei, asemenea parteneri sunt:

- structurile de alimentare (restaurante, baruri, taverne, cârciume);
- proprietarii de transport (tradițional, retroetc.);
- centrele de meșteșugărit și artizanat;
- colectivele artistice și etnofolclorice;
- muzeele;
- gospodăriile reprezentative;
- administrația unui lac de agrement amenajat cu plajă.

X. Organizarea activității de housekeeping în pensiuni

1. Organizarea compartimentului de housekeeping. Proceduri utilizate în spălătorie.

2. Tipuri de curățenie și activități specifice.

1. Organizarea compartimentului de housekeeping. Proceduri utilizate în spălătorie.

În cadrul hotelurilor, serviciul de asigurare a curățeniei poartă denumirea de Housekeeping. Chiar dacă nu avem în pensiuni de a face cu servicii atât de complexe, este bine să fim la curent cu standardele practicate în hoteluri, standarde bine puse la punct și testate de-a lungul timpului.

Lenjeria

Calitatea lenjeriei este definitorie pentru standardul unei unități de primire. Lenjeria în pensiunile de categorie superioară este de obicei **albă, dar se acceptă și crem, culoarea untului**.

Materialul considerat a fi de cea mai bună calitate este **bumbacul** (cea mai nouă „descoperire” a hotelăriei este bumbacul egiptean), dar există și variante din *percal* (combinație de bumbac și fibre sintetice), apreciate pentru că sunt ceva mai rezistente la șifonare.

Standardul pentru lenjerie este ca, pusă sub pânză, mâna să nu fie zărită. Dacă ne putem vedea mâna, înseamnă că lenjeria este prea subțire și nu poate fi folosită.

Stocul ideal de lenjerie este de **3 rânduri de lenjerie** (una în oficiul cameristei, una în cameră, una în depozitul de lenjerie). Un stoc mai mic de atât poate pune în pericol fluxul de aprovizionare cu lenjerie pe etaje.

Pentru pensiunile de **3 stele**, lenjeria ar trebui să se schimbe **o dată la 2 sau 3 zile**, la cele de **4 stele o dată la 1-2 zile**.

Prosoapele

De obicei **albe**, dar sunt și pensiuni cu prosoape colorate. Importantă este însă consistența lor. Pentru prosoape de calitate, se recomandă prosoape din bumbac de minim 400 g/cmp. Pentru uz intens sunt

recomandate cele de 600 g.

Nu se recomandă prosoapele cu fibre sintetice (deși mai ieftine) pentru că nu absorb apa.

Într-o cameră de hotel trebuie să avem următorul minim de prosoape:

❖ **prosop de mâini;**

❖ **prosop de corp;**

În funcție de categoria hotelului (pensiunii), mai pot exista prosoape de picioare (pentru momentul când clientul iese din duș), prosoape de față, etc

Prosopul lăsat pe pardoseală trebuie schimbat. În zilele noastre, motivați de rațiuni ecologice, dar și de cele financiare, patronii postează în baie **mesaje „eco”** pentru a îndemna clienții să „consume” mai puține prosoape.

Prosoapele sunt de asemenea cel mai vândut „suvenir” pe care îl iau clienții din pensiuni.

Primirea lenjeriei murdare

Lenjeria murdară se aduce în saci, de pe etaje și se descarcă în depozitul pentru lenjerie murdară, într-un spațiu special amenajat. Prosoapele se separă de lenjerie, după care începe procedeu de verificare înaintea spălării: se sortează în funcție de pete, grad de murdărie, etc.

În cazul în care există mai multe mașini, una este de obicei folosită pentru prosoape, iar alta pentru lenjerie sau fețe de masă.

Pentru procedeu de spălare a prosoapelor se folosesc detergenți, înălbitori și balsam. În cazul în care mașina de spălat este profesională, dozajul va fi făcut de către cei ce au vândut utilajul, la fel și programarea mașinii. Uzual, durata spălării este de circa **50 min**, temperatura de aproximativ **40 grade**.

După încheierea procesului de spălare, se transportă într-un căruț prosoapele pentru uscarea lor, ideal în uscător.

Prosoapele sunt apoi scoase din uscător și împăturite pe sortimente. De ex: prosoape mari, mijlocii, mici și de picioare. Se depozitează pe rafturi cu etichetă pe care scrie tipul de prosop.

Pentru procedeu de spălare a lenjeriei se folosesc detergenți și înălbitori, durata spălării fiind de obicei de cca **45 min**, iar temperatura de **60 grade**.

În cazul în care există uscător, timpul uscării lenjeriei este de cca. **15 min**. După uscare, lenjeria va fi călcată, cu ajutorul unei prese de lenjerie sau a unui **calandru**.

Calandru se pregătește la o temperatură maximă de **120 grade, 8-10 turații** (depinde de grosimea lenjeriei). După calcare, lenjeria se sortează pe compartimente (cearceaf pat dublu/ pat twin, cearceaf plic, etc), apoi se depozitează pe rafturile destinate lenjeriei.

Procedura pentru spălarea fețelor de masă

Fețele de masă se primesc în saci de lenjerie de unică folosință urmând a fi puse pe sortimente de culori, pete și mărimi.

Pentru procesul de spălare a fețelor de masă se folosesc detergenți, înălbitori sau alte sisteme pentru scoaterea petelor unde este cazul, și apret. Mașina se programează de obicei la temperatura de **40 grade**, timp de **40 min**.

Uscarea lor se face la o temperatură medie, timp de 15 min, se transportă în căruț spre călcarea lor, apoi se pun pe sortimente (mărimi) se depozitează pe bare sau rafturi în spații închise/ dulapuri/ camere special amenajate, ferite de umezeală, depuneri de praf, etc

Atenție!

Fețele de masă și șervetele pătate de pe care nu se mai pot îndepărta petele, vor fi sortate separat de cele în stare bună. Se va semnala prezența unor astfel de articole și se va înștiința persoana abilitată (Șef Restaurant, F&B Manager, administrator pensiune). Fețele de masă **nu se vor depozita** lângă înălbitori sau alte produse care pot produce pete;

Proceduri pentru spălarea articolelor clienților.

Articolele pe care clienții pe pensiunii le dau spre spălare vor fi întotdeauna preluate numai pe bază de listă completată de către client (această listă ar trebui să se afle în cameră, lângă punga pentru lenjerie) sau de

către cameristă.

Camerista trebuie să se asigure, înainte de a prelua lenjeria, ca această listă este completată și că articolele înscrise pe bonul de comandă către spălătorie sunt cele aflate în punga pentru lenjerie. De asemenea, dacă articolele preluate sunt rupte, acest lucru trebuie consemnat de către cameristă pe lista completată de către client.

Termenul de predare a lenjeriei către client este de obicei a doua zi, după ora 12:00.

După spălare, bonul de comandă trebuie predat recepției, spre introducerea în sistem/ evidențe și încasarea serviciilor.

2. Tipuri de curățenie și activități specifice.

Într-o pensiune turistică în sistemul de menaj se deosebesc următoarele tipuri de camere:

Camere libere în care este curat ele sunt libere și curățenia s-a realizat o zi sau 2 în urmă.

Camere eliberate sunt cele din care turiștii au plecat sau urmează să plece în scurt timp.

Camere ocupate sunt considerate cele închiriate de câteva zile și cel puțin vor mai fi o zi ocupate.

Camere rezervate sunt camere libere sau eliberate care vor fi ocupate în aceeași zi.

Camere în reparație sunt cele camere care au defecțiuni majore și care nu pot fi reparate în aceeași zi și închiriate.

Curățenia după eliberarea camerei:

- ❖ Se debarasează eventualele vase de la room service, se strâng orice resturi sau gunoaie din camere și se aruncă;
- ❖ Se deschid ferestrele pentru o aerisire a camerei;
- ❖ Se strâng și se pun în sacul de lenjerie prosoapele și lenjeria murdară.
- ❖ Se începe curățenia în cameră, de sus în jos (cu praful și orice altă murdărie);
- ❖ Se înfață patul;
- ❖ Se efectuează curățenia în baie, de sus în jos (se șterge faianța, se curăță și se dezinfectează vasul WC, cada de baie, lavoarul; se lustruiește oglinda). Atenție la folosirea lavetelor (e bine de avut un cod al culorilor, pentru a nu confunda laveta cu care se șterge vasul WC cu cea cu care se spală lavoarul, de exemplu).
- ❖ Se pune hârtie igienică (întotdeauna 2 suluri!), prosoapele (măcar 2/ pers), papuci de unică folosință & halate (acolo unde este cazul), produsele de primire (miniaturi/ dozator/ sistem press& wash, etc);
- ❖ Se aspiră camera.

Curățenia în camerele ocupate

- ❖ Se debarasează eventualele vase de la room service, se strâng orice resturi sau gunoaie din camere și se aruncă;
- ❖ Se deschid ferestrele pentru o aerisire a camerei;
- ❖ Se strâng și se pun în sacul de lenjerie prosoapele și lenjeria murdară (dacă este cazul> vezi normativul vis-à-vis de schimbarea lenjeriei);
- ❖ Se șterge praful, dacă este cazul;
- ❖ Se face patul;
- ❖ Se face curat în baie;
- ❖ Se aspiră;

Curățenia de întreținere(camere libere)

- ❖ Se deschid ferestrele pentru o aerisire a camerei;
- ❖ Se șterge praful;
- ❖ Se aspiră (dacă este cazul);

Curățenia lunară

- ❖ Se șterge praful;

- ❖ Se șterg geamurile;
- ❖ Se aspiră salteaua și se întoarce pe cealaltă parte;
- ❖ Se aspiră (dacă este cazul);

Curățenia generală

- ❖ Se șterge praful;
- ❖ Se șterg geamurile;
- ❖ Se aspiră salteaua și se întoarce pe cealaltă parte;
- ❖ Se spală perdelele, draperiile, salteluțele de protecție;
- ❖ Se dă patul la o parte, se aspiră; spălare a mochetei (dacă există);

Ordinea în care se face curățenia variază în funcție de urgențe. O posibilă ordine ar fi următoarea:

1. Camere libere
2. Camere eliberate
3. Camere ocupate, fără clienți
4. Camere ocupate, cu clienți

Câteva sfaturi despre cum se efectuează curățenia:

- Întotdeauna de sus în jos;
- Nu se pune produsul direct pe suprafața curată, ci numai pe lavetă;
- Niciodată nu se umblă în bagajele clientului, în dulapuri sau sertare. Nu se schimbă ordinea în care și-a aranjat el lucrurile! Se aranjează doar îmbrăcămintea sau încălțăminte aruncată neglijent prin cameră;
- Curățenia în baie se efectuează **numai** cu mănuși de protecție! Camerista se protejează astfel de posibili microbi și bacterii periculoase.

XI. Rolul turismului în dezvoltarea unei comunități locale (sat, oraș)

1. Impactul economic și social al turismului asupra comunității locale

2. Beneficii ale turismului asupra comunității locale

1. Impactul economic și social al turismului asupra comunității locale

Turismul este privit de către numeroase comunități, indiferent de gradul lor de dezvoltare, ca o activitate benefică, aducătoare de profit pentru cei ce lucrează în turism dar și pentru cei din domeniile conexe acestuia (transportatori, mici comercianți, meșteșugari, mici producători în sectorul alimentar și mulți alții etc). De dezvoltarea turismului depinde bunăstarea multor zone care au fost puternic afectate de restructurarea economică și care s-au reorientat pe valorificarea potențialului natural și cultural, începând să fie active în această industrie, numită „a ospitalității”. Aceasta poate deveni și pentru zona dumneavoastră o sursă suplimentară de venit, atât pentru locuitori cât și pentru bugetul local.

Tipuri de impact

| <u>Impact economic</u> | <u>Impact social</u> |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Crearea de locuri de muncă - Venituri din taxe - Salarii în valută străină - Promovarea diversificării antreprenoriale și economice - Transfer de bogăție, tehnologie și abilități | <ul style="list-style-type: none"> - Reînvie identitatea culturală și încurajează tradițiile - Conservarea patrimoniului - Promovează pacea și înțelegerea - Încurajează egalitatea de șanse între sexe |

Sectoare

| <u>Direct</u> | <u>Indirect</u> | <u>Induse</u> |
|-------------------|-----------------|---------------|
| Transport | Agricultură | Drumuri |
| Restaurante | Comerț | Servicii |
| Cazare | Producție | Utilități |
| Agenții turistice | | |

Dar impactul pozitiv al unei industrii de turism prospere nu se limitează la sectoarele care sunt direct legate de turism, cum ar fi pensiuni, restaurante, transport sau servicii. Din cauza efectului de undă, dezvoltarea sectoarelor de bază ale turismului va conduce la o serie de reacții economice în alte sectoare și va duce la dezvoltarea întreprinderilor mici și mijlocii. Sectoarele legate direct sau indirect de industria turismului, ar fi: industria textilă, industria de servicii medicale, echipamente de transport, comerțul, industria de tipărituri, comunicațiile, agricultura și așa mai departe.

În plus, studiile arată că aproape toate sectoarele din întreaga economie beneficiază într-o anumită măsură de pe urma activităților din turism, chiar și industria locală farmaceutică, industria serviciilor financiare, industria construcțiilor etc.

2. Beneficii ale turismului asupra comunității locale

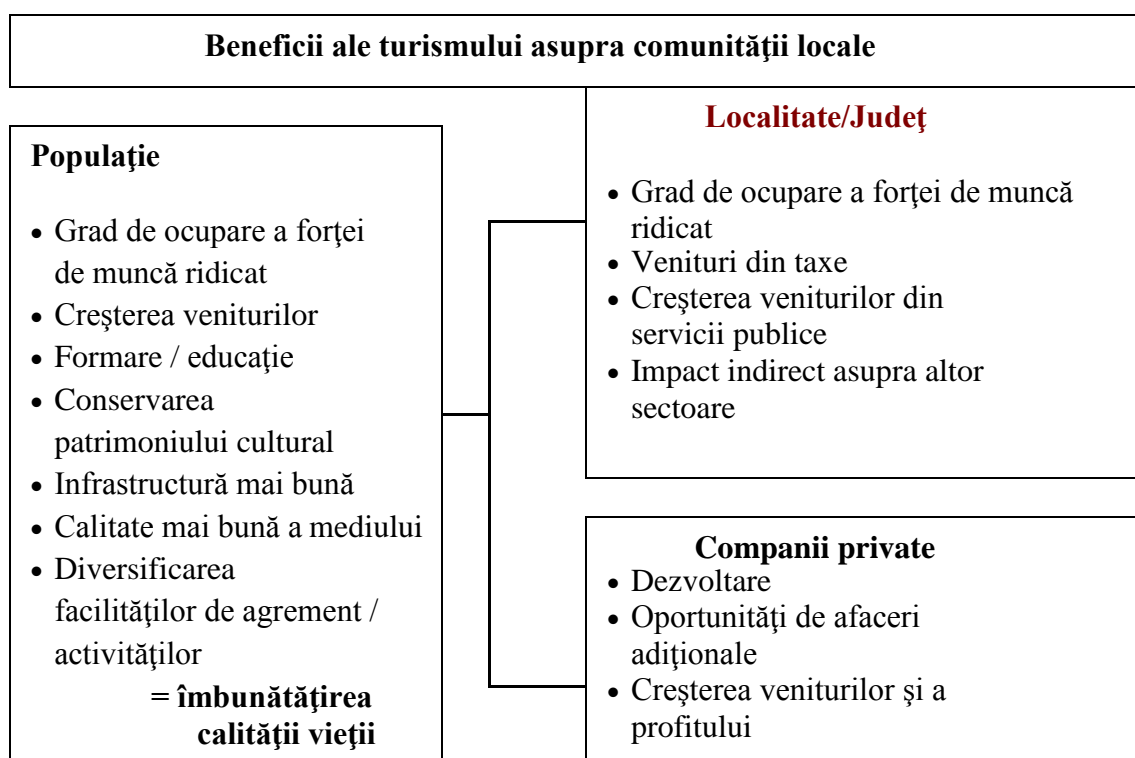
Turistul consumă un „bucet” de servicii, care este oferit într-un anumit spațiu delimitat, spațiu care poate fi o localitate sau o regiune. Chiar dacă de multe ori și în multe regiuni primul imbold în turism a fost dat de către inițiativa privată, dezvoltarea pe termen lung a turismului nu se poate face fără implicarea administrației publice, care trebuie să susțină spațiul în care se derulează programele turistice, acesta fiind **destinația în ansamblul său**

Contribuții la derularea în bune condiții a turismului în destinația rurală

| Infrastructura turismului (sectorul privat) | Sectorul privat | Sectorul public | Infrastructura turismului (sectorul public) |
|---|-------------------------------|--|---|
| Cazare Restaurante Transport Evenimente/Info Oferte turistice Resurse umane Instituții din sectorul privat | Venit Profit | Impozit pe venit Contribuții la bugetul local | Natura și mediul Spațiul public (stații, străzi, iluminat, semnalizare) Aspectul clădirilor Centre culturale/muzee Informarea vizitatorilor Cadrul legal Stabilitatea politică Servicii publice de transport și sociale Instituții publice |

În figura de mai sus sunt detaliate componentele ce se regăsesc în diferite forme în oferta și pachetul achiziționat de turist.

Programele turistice nu au loc exclusiv doar în pensiunile pe care turiștii le vizitează, ci în cadrul comunității, vizitatorii interacționând pe parcursul șederii lor cu peisajul, cu oamenii locului, cu infrastructura și serviciile locale (transport, poșta ș.a.). Calitatea acestora influențează impresia pe care și-o formează pe parcursul șederii lor asupra zonei, a destinației, deoarece turiștii, atunci când se hotărăsc unde să meargă în concediu, nu aleg **o pensiune**, ci **o zonă, o destinație turistică**. Astfel, mulțumirea turiștilor nu este responsabilitatea doar a proprietarilor de pensiuni, ci a tuturor celor implicați în activitățile prezentate în imaginea următoare:



Beneficiile turismului se extind nu doar asupra agenților economici implicați direct în acest sector, ci și asupra populației prin efectele evidențiate în figura de mai sus.

XII. Dezvoltarea unei destinații turistice.

1. Destinații turistice - factori de succes în activitatea turistică.

2. Dezvoltarea și promovarea unei destinații turistice ca responsabilitate comună.

1. Destinații turistice - factori de succes în activitatea turistică.

Din punct de vedere teoretic, problema tipologiei satelor turistice poate fi abordată ca o chestiune de natură operațională, însă decizia aplicării ei în practică, determinarea tipului atutului turistic, este de natură obiectivă. Pentru aceasta, este necesar ca, alături de dorința și intenția organizatorilor, satul turistic respectiv să întrunească un quantum de condiții naturale și istorice, social-economice obiective, care să fie definitorii și caracteristicile pentru fiecare tip de sat turistic.

Stabilirea tipurilor de sate turistice constă în relevarea specificului localităților și gruparea lor în câteva tipuri fundamentale, în vederea promovării, în fiecare localitate, a celor mai adecvate forme de turism în funcție atât de principalele caracteristici geografice, sociale și economice, cât și de principalele motivații și opțiuni ale categoriilor de turiști care frecventează localitatea respectivă.

Aplicarea principiului specializării în domeniul organizării și funcționării satului turistic este cu atât mai necesară, cu cât fiecare localitate rurală constituie o entitate, cu particularități proprii și activități specifice, care nu trebuie decât să fie identificate și valorificate, cât mai eficient posibil, din punct de vedere turistic.

De asemenea, stabilirea tipurilor de sate turistice constituie un mijloc de selecționare a turiștilor, aceștia grupându-se de la sine într-un sat sau altul, în funcție de principalele lor motivații și opțiuni turistice. Aceasta permite o mai bună cunoaștere și funcționare a mecanismului economic cerere-ofertă și, ca urmare, organizarea spațiilor de cazare și a celorlalte servicii, în funcție de principalele caracteristici social-economice ale clientelei turistice; în sfârșit, stabilirea de sate turistice permite realizarea unei publicații concrete și specifice în funcție de particularitățile fiecărui tip de sat turistic.

Într-o concepție larg adoptată, satele turistice sunt *„așezări rurale situate într-un cadru pitoresc și nepoluat, care prezintă următoarele avantaje: tradiții etnofolclorice nealterate și case cu arhitectură specifică unei zone etnografice: gospodării țărănești (cu un anumit grad de confort) ce se închiriază turiștilor; monumente cultural-istorice, muzee și atracții naturale și culturale, ce pot fi utilizate în dezvoltarea agrementului; dotări de infrastructură generală (alimentare cu energie electrică în întreaga localitate), apă și canalizare (circa 80% din gospodării); dotări comerciale, sanitare și de telecomunicație; accesibilitatea ușoară la drumurile naționale și căile ferate; rețeaua rutieră, parțial modernizată”*.

Întrucât caracteristicile care pot lua în considerare tipologia satelor turistice sunt numeroase și variate de la zonă geografică la alta, chiar de la o localitate la alta, ne vom rezuma doar la prezentarea unei tipologii generale a **satelor turistice**.

Sate turistice etnografice - folclorice.

Această categorie grupează satele în care portul tradițional, arhitectura, mobilarea și decorarea interioară, muzica și coregrafia populară predomină și se impun ca însușiri esențiale ale satului, respectiv, în aceste sate pot fi oferite turiștilor servicii de cazare și masă în condiții autentice (mobilier, decor, echipament de pat în stil popular, meniuri tradiționale servite în veselă și tacâmuri specifice - farfurii și străchini de ceramică, linguri de lemn, ceea ce nu exclude, desigur, și posibilitatea utilizării, la cerere, a tacâmurilor moderne).

În aceste sate, se pot organiza expoziții artizanale permanente (cu vânzare), iar pentru turiștii care nu rămân în localitate, ci numai o vizitează, se pot amenaja una sau mai multe gospodării, un muzeu etnografic în aer liber. De asemenea, în aceste sate, pot fi identificați și stimulați rapsozii populari (vocali sau instrumentali), permanentizare horele duminicale și la sărbători, alte obiceiuri și tradiții locale la care să participe efectiv și turiștii.

Este de știut că păstrarea și perpetuarea folclorului și, îndeosebi, a etnografiei (portul, tehnicile de lucru, arhitectura, mobilarea și decorarea interioarelor etc.) reprezintă, în formele lor originale și tradiționale, puncte tot mai izolate pe harta etnofolclorică a țării, aflate în declin. Formele și conținutul modului de viață citadin au pătruns și continuă să pătrundă, impetuos și ireversibil, și în mediul rural.

Abordând viitorul unor localități rurale din perspectivă turistică și adaptându-le acestui scop, considerăm că specificul lor etnografic poate și trebuie să fie conservat și perpetuat (în forme

adecvate), în caz contrar, interesul actual al turiștilor pentru satul moldovenesc, pentru mediul rustic în general, va scădea treptat. Cu mai multă receptivitate și cu puțin interes din partea organelor administrative și de specialitate, se poate perpetua, chiar și în condițiile civilizației contemporane, specificul etnografic și spiritual al unor sate românești. Acest deziderat trebuie urmărit cu atât mai mult, cu cât numeroși săteni din unele localități manifestă vădit interes pentru menținerea stilului lor tradițional de viață, aceste localități având șanse să devină baze turistice permanente, de popularitate internațională, deosebit de rentabile.

Sate de creație artistică și artizanală

Sunt cunoscute interesele numeroșilor turiști pentru creația artistică artizanală, ca și dorința lor pentru achiziționarea unor astfel de creații direct de la sursă, de la producătorul însuși. Aceste sate oferă, însă, posibilitatea practicării unui turism de sejur, în cadrul căruia, în atelierele special amenajate și cu îndrumarea unor artiști și meșteri populari renumiți, turiștii s-ar putea iniția în artă și tehnici populare arhaice: icoane pe sticlă, pictură naivă, sculptură în lemn și piatră, țesătorie populară, confecții și cusături populare, ceramică, muzică și dansuri populare etc. Avem în vedere identificarea posibilităților de practicare a unora dintre aceste activități chiar în cadrul gospodăriilor găzduitoare. Există numeroase sate în care preocupările de bază ale gospodăriilor sunt țesutul la războaie țărănești, cusăturile sau broderiile populare, activități în care pot fi inițiați turiștii amatori. Prin urmare, caracteristica esențială a acestor sate, imaginea lor de marcă, ar urma să fie producția lor artistică și artizanală valorificată turistic complex și eficient.

Sate turistice climaterice și peisagistice

Caracteristicile predominante ale acestor sate, adecvate turismului de sejur (pentru amatorii de liniște, de plimbări solitare într-un cadru natural pitoresc) sunt cadrul natural și poziția izolate de centrele aglomerate și de marile artere de circulație. Așezările turistice de acest tip, situate în zonele de deal și de munte, cu casele răspândite pe evăi și coline, la o oarecare distanță unele față de altele, cu pajiști, fânețe sau livezi, dar și în zona litorală (oarecum izolată de marile artere de circulație) sunt adecvate turismului de sejur, oferind posibilități de plimbare în aer liber, băi de aer, helioterapie, drumeție: **Lalova, Țipova, Saharna, Vadul-Rașcov, Climăuții de Jos, Japca etc**

Sate turistice pescărești și de interes vânătoresc

În afara posibilităților de cazare, în aceste sate se pot oferi servicii culinar-gastronomice, pescărești și vânătoarești. De asemenea, populația locală poate organiza, pentru turiști, unele forme de agrement specifice - pescărești și vânătoarești (vânătoare, pescuit, safari): **Văleni**

Sate turistice viti-pomicole

În aceste localități predomină activitățile de cultivare a pomilor fructiferi și a viței de vie; activitățile turistice sunt posibile pe toată durata anului, atât în perioada recoltării, cât și după aceea prin oferirea fructelor, strugurilor și a preparatelor pe baza lor. De asemenea, pot fi avute în vedere multe alte preparate culinare, comune sau dietetice, pe bază de fructe. În aceste sate, o atracție deosebită și, în același timp, o sursă principală de venituri poate să o constituie băuturile răcoritoare și reconfortante, preparate din fructe etc.: **Ciumai, Stăuceni.**

Sate turistice pastorale

În această grupă pot fi incluse, în general, sate, mai ales cele de la sudul Moldovei, în care preocuparea de bază a localnicilor este creșterea oilor și a vitelor și care pot atrage turiștii prin meniuri bazate pe produse lactate. Aceste meniuri pot fi completate cu ouă, carne de pasăre, ovine și bovine, iar pentru divertisment, pot fi organizate ospete ciobănești (batal la proțap, berbec haiducesc, balmuș, urdă și jintiță), petreceri specifice și tradiționale.

Sate turistice pentru practicarea sporturilor

Numeroase localități rurale prezintă excelente condiții pentru practicarea sporturilor de iarnă (sate montane și de deal) și nautice pe râurile interioare, lacuri de acumulare, fără amenajări speciale și costisitoare. Acest tip de sat poate să atragă două categorii de turiști, în general din rândul tineretului:

sportivi amatori, inițiați în practicarea sporturilor respective; turiști inițiați sau mai puțin inițiați, dar dornici să se inițieze și să le practice. Pentru această categorie, pot exista instructori de schi, bob, înot, recrutați din rândul populației locale. De asemenea, în aceste sate, pot funcționa puncte de închiriere a echipamentului sportiv.

Satele balneare susțin turismul balnear de importanță locală și mai rar regională, bazându-se pe o serie de resurse turistice exploatate și valorificate: ape minerale carbogazoase, mofete, izvoare sau lacuri sărate, nămol etc.

Satele cu obiective de interes științific dispun de diferite tipuri de rezervații naturale care, prin inedit, unicitate, frumusețe, atrag spre vizitare numeroși turiști străini și autohtoni: **Lozova** etc.

Sate cu monumente istorice, de artă și arhitectură, cu valoare de excepție, renumite pe plan național și internațional, sunt specifice Moldovei, cu o salbă impresionantă de mănăstiri, rezultatul renașterii moldave din secolele XV-XVII.

2. Dezvoltarea și promovarea unei destinații turistice ca responsabilitate comună.

Multă lume apreciază unitățile de cazare după aspectul lor exterior. Pe piața turismului rural în mod special, turiștii caută sate autentice cu peisaje frumoase. Nouă, tuturor, ne revine responsabilitatea de a păstra frumusețea comunității. Dorim să vă prezentăm în cele ce urmează care ar trebui să fie, în percepția turiștilor, caracteristicile unei destinații turistice în mediul rural ce îi conving să o viziteze. Acestea au fost selectate în urma mai multor studii realizate de- a lungul anilor de către S.C. Plog (1974). Conform acestuia, cu cât mai multe calități are o comunitate, cu atât mai ușor ea poate fi promovată și aleasă de către vizitatori. Vi le enumerăm pentru a vă raporta la acestea atunci când veți planifica activitățile de dezvoltare a turismului în localitatea/comunitatea dumneavoastră. Primele 4 sunt considerate a fi fundamentale, iar următoarele, trecute în ordinea importanței lor, pot aduce avantaje suplimentare.

Peisaj autentic, peisaj spectaculos

Aspectele vizuale ale oricărei călătorii domină amintirile. Marea majoritate a turiștilor amintesc acest criteriu pe primul loc, în detrimentul cazării sau a altor servicii oferite de către prestatorii de servicii turistice.

Percepția ca ai multe de făcut

Cu cât mai multe activități într-un singur loc cu atât mai multe șanse să se pleze pe interesul multor grupuri de turiști, să îi determine pe vizitatori să stea mai mult și să-i determine să revină. Pentru cei care vin în sate, activitățile care sunt interesante sunt: participări la evenimente culturale locale, la evenimente ale zonei, plimbări și drumeții în natura din apropiere, vizitarea bisericilor fortificate, participarea la hramuri, interacțiunea cu populația locală, participarea la activități în gospodărie, cursuri de meșteșuguri și bucătărie locală și altele.

Unicitatea

Cu cât diferă o destinație mai mult decât alta cu atât pare un loc interesant de vacanță. Cadru natural unic se fixează în amintire și rămâne un motiv de a alege acel loc și nu altul pentru excursia următoare. Trebuie să rețineți că destinația dumneavoastră este în permanență în concurență cu alte zone de care trebuie să se diferențieze prin calitatea serviciilor, prin caracteristicile spațiului și peisajului. Pentru o bună promovare ar trebui să identificați avantajele competitive ale destinației și să le evidențiați în promovare.

Vremea previzibilă

Vremea previzibilă este un element foarte important pentru majoritatea excursiilor. Vremea caldă, cer fără nori și absența ploii și a norilor ne asigură o vacanță de vis. Vizitatorii se bucură că pot sta afară, că pot vizita diverse obiective turistice sau pot merge în drumeții. România, prin poziționarea sa, se bucură de un climat temperat, de un regim stabil al vremii în cele 4 anotimpuri. De multe ori, segmentul de turiști care au ca motivație principală turismul cultural, nu sunt atât de sensibili la vreme, cum este cazul turiștilor ce au ca

motivație principală sejururi de relaxare și agrement (litoral, stațiuni montane etc.) sau turismul în bucătărie.

Pentru caracteristicile din nivelul 2 Plog sugerează: „Deși aceste opt caracteristici nu se află pe același nivel de importanță ca și Nivelul 1, cu cât este mai mare numărul de caracteristici al unei destinații de Nivel 2 cu atât mai multe șanse de succes are aceasta.”(Todd, 2004) Din nou, acestea sunt prezentate într-o ordine aproximativă a importanței.

Mediu intact și autentic

Cei mai mulți turiști preferă locuri care par naturale și care nu sunt corupte de dezvoltarea comercială. Arhitectura autentică, spațiul public curat și amenajat cu grijă pentru detalii și pentru nevoile turiștilor, contribuie la creșterea atractivității zonei. În cadrul studiilor realizate în rândul turiștilor germani, autenticitatea și „natura neatinsă” au fost motivele principale enumerate de aceștia pentru vizitarea unor zone din România.

Curățenia

Turiștilor le plac spațiile curate, atât în unitățile de turism cât și în spațiul public. Primele trei probleme care pot strica o vacanță, măsurate an de an de studiul NFO/Plog American Traveler Survey, sunt murdărie sau mizerie în jurul hotelului și un sat necurățat sau murdar.

Oameni prietenoși:

Această caracteristică se referă nu numai la angajații din turism, dar și la orice alte persoane cu care interacționează turiștii, inclusiv localnicii. România este renumită pentru ospitalitate și, din acest motiv, acest punct nu ar trebui să constituie o problemă. Totuși, un studiu al GTZ (Hildebradt, 2007), realizat succesiv în anii dintre 2004-2008 a indicat o descreștere a deschiderii localnicilor către vizitatori și a ospitalității tradiționale a românilor. Această evoluție trebuie stopată deoarece turiștii doresc să comunice cu localnicii, pentru a le cunoaște obiceiurile și modul de viață.

Raport favorabil preț/valoare

Dacă o destinație posedă multe dintre caracteristicile menționate mai sus și are și un preț rezonabil poate atrage mai ușor turiștii. România este încă o țară atractivă ca preț pentru turiștii vestici. Nu este neapărată nevoie să vrei să vinzi ieftin, dar trebuie să dai, prin atenția către detalii și aplecarea către oaspeți, un sentiment al valorii banilor.

Siguranță

Turiștii vor să se simtă în siguranță. Locurile care sunt cunoscute ca având o rată ridicată a infracționalității au probleme în a atrage vizitatorii. Pentru destinațiile necunoscute, una dintre întrebările des auzite la târguri sau în agențiile de turism este „E o destinație sigură?”. Mesajele de promovare pot sugera acest lucru.

Localnicii vorbesc limba vizitatorilor

Această condiție nu este obligatorie, însă turiștii apreciază orice efort de a le vorbi pe limba lor. Comunicarea este mult mai facilă și se pot afla mult mai ușor care sunt nevoile și preferințele turiștilor. Cu mult mai importantă este cunoașterea limbilor străine pentru ghizii locali, care ar trebui să se poată adresa turiștilor în limba lor.

Cazare de calitate

Destul de rar este ales un loc spre vizitare din cauza hotelului doar dacă nu este vorba de o stațiune de lux. Dar o cameră de hotel sau o cameră dintr-o pensiune devine un loc de refugiu pentru vizitatorii obosiți de pe urma activităților zilnice. O cameră bună, un hol atractiv, toate acestea sunt ușor de observat de către oaspeți. În capitolul următor vom prezenta în detaliu o serie de caracteristici ce trebuie îndeplinite de unitățile de cazare din mediul rural.

Mâncare bună

Gastronomia contribuie și ea în mod semnificativ la experiența de vacanță. O masă bună este o încântare pentru toți, în mod special în locuri în care gastronomia pare foarte diferită de casă. În turismul din

mediul rural, gastronomia este o parte din experimentarea regiunii și a culturii acestor locuri. Din acest motiv, este bine ca în oferta gastronomică să predomină rețetele locale.

Bibliografia

1. Agroturismul în Moldova: 10 pași pentru o afacere de succes / Viorel Miron, Marina Miron, Marek Krysztoforski, Jacek Węsierski, Agenția Naț. de Dezvoltare Rurală, Programul de Colaborare Poloneză pentru Dezvoltare, Centrul European de Cooperare, ADTM – Chișinău: S. n., 2015 (Î.S. „Tipografia Centrală”). – 200 p.

2. <http://seap.usv.ro/~carmenc/attachments/article/27/ORGANIZAREA%20ACTIVITATII%20PENSIUNILOR>

3. Platon Nicolae. *Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural*, editura ”Elan Poligraf”, 2015.