

TERMENI DE REFERINȚĂ (ToR)

Studiu integrat privind necesitățile IMM-urilor din turism și elaborarea

Programelor naționale de Capacitare și Finanțare dedicate IMM-urilor din turism

1. Context și justificare

În concordanță cu Agenda 2030 pentru Dezvoltare Durabilă, Agenda de Reforme aferentă Planului de creștere al Republicii Moldova pentru anii 2025-2027, precum și cu documentele strategice naționale relevante, sectorul turistic este recunoscut ca un motor esențial pentru creșterea economică incluzivă, dezvoltarea regională echilibrată, crearea de locuri de muncă și valorificarea durabilă a potențialului natural și cultural.

În acest cadru, IMM-urile din turism din Republica Moldova – inclusiv structuri de cazare și alimentație, agenții de turism, ghizi, furnizori de servicii turistice, meșteșugari, antreprenori din turismul rural, vitivinicol, ecologic, etc precum și clustere și lanțuri valorice locale – joacă un rol determinant în transformarea potențialului turistic în valoare economică reală. Aceste întreprinderi se află, însă, într-o poziție vulnerabilă, fiind afectate de sezonabilitate, capacitate financiară limitată, acces redus la piețe și resurse insuficiente pentru inovare, digitalizare și tranziție verde.

Deși la nivel național există mai multe instrumente publice de sprijin (inclusiv programe gestionate de ODA, AIPA, Ministerul Culturii, Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale precum și alte programe naționale și sectoriale cu impact indirect asupra turismului), analiza preliminară indică următoarele constrângeri structurale:

1. Acoperirea parțială sau indirectă a necesităților specifice IMM-urilor din turism, în special în domenii precum digitalizarea serviciilor, dezvoltarea produselor de experiență, branding-ul turistic și accesul pe piețe internaționale;
2. Criterii de eligibilitate care limitează accesul anumitor categorii de IMM-uri din turism (micro întreprinderi, start-up-uri, lanțuri valorice locale, activități sezoniere);
3. Lipsa unor intervenții integrate și coerente de tip capacitate și finanțare fundamentate pe o analiză aprofundată a necesităților reale ale IMM-urilor din turism și aliniate priorităților de creștere prevăzute în Agenda de reforme (competitivitate, inovare, digitalizare, tranziție verde și internaționalizare).

În acest context, se impune elaborarea unui Studiu integrat privind necesitățile IMM-urilor din sectorul turistic, care să ofere o bază analitică solidă pentru fundamentarea unor intervenții publice moderne, eficiente și complementare. Studiul va sta la baza dezvoltării a unui Program național dedicat exclusiv IMM-urilor din turism:

- Componenta I - Program național de capacitate a IMM-urilor din turism;
- Componenta II - Trei Programe naționale de finanțare a IMM-urilor din turism.

Prin această abordare integrată, Republica Moldova va putea valorifica mai eficient potențialul IMM-urilor din turism ca vector de creștere economică durabilă, în deplină aliniere cu obiectivele Agendei de Reforme și cu direcțiile europene de dezvoltare a ecosistemelor antreprenoriale și a economiei experiențelor.

2. Scopul general

Scopul Programului este de a consolida și dezvolta capacitatea IMM-urilor din sectorul turismului prin creșterea competențelor antreprenoriale și manageriale, stimularea competitivității, inovării și digitalizării, precum și prin facilitarea accesului la instrumente de finanțare adaptate nevoilor specifice

ale sectorului, în vederea dezvoltării durabile a turismului și valorificării eficiente a potențialului turistic național.

Studiul va sta la baza dezvoltării unui Program național dedicat exclusiv IMM-urilor din turism, structurat pe două componente distincte, după cum urmează:

- **Componenta I** – Program național de capacitate a IMM-urilor din turism, orientat spre consolidarea competențelor antreprenoriale și manageriale, creșterea competitivității, inovare, digitalizare, marketing inteligent, dezvoltarea produselor turistice și integrarea principiilor de sustenabilitate;
- **Componenta II** – Elaborarea a 3 Programe naționale de finanțare a IMM-urilor din turism, concepute ca instrumente complementare programelor publice existente, cu criterii de eligibilitate, tipuri de sprijin și mecanisme de finanțare distincte, destinat acoperirii nevoilor nesuținute în prezent și evitării suprapunerii sau dublării finanțărilor publice.

3. Obiective specifice

3.1. *Elaborarea Studiului privind necesitățile IMM-urilor din sectorul turistic (abordare integrată)*

a) Cartografierea și segmentarea IMM-urilor din turism, pe baza următoarelor criterii principale:

1. Localizare (urban/rural/zone turistice consacrate sau emergente);
2. Dimensiune (micro/mici/mijlocii);
3. Stadiu de dezvoltare (start-up / întreprinderi în consolidare / întreprinderi mature);
4. Orientare de piață (turism receptor / turism intern / modele mixte);
5. Tip de activitate (turistică / servicii conexe);
6. Grad de integrare în lanțuri valorice (locale/regionale/tematice);
7. Nivel de digitalizare și inovare (incipient/mediu/avansat);
8. Nivel de conformare și aplicare a principiilor de sustenabilitate și ESG;
9. Capacitatea de accesare a programelor de sprijin public, etc

b) Analiza detaliată a necesităților IMM-urilor din turism, pe următoarele domenii tematice, care înglobează direcțiile principalelor programe tematice din domeniu:

1. Acces la finanțare;
2. Digitalizare pentru turism inteligent: dezvoltarea și mentenanța platformelor digitale, site-uri web, sisteme de rezervare și închiriere, soluții de plăți online, marketing digital, utilizarea instrumentelor bazate pe inteligență artificială;
3. Dezvoltarea produselor și destinațiilor de experiențe: produse tematice (vitivinicole, culturale, naturale, gastronomice, meșteșugărești, balneoclimaterice), brand-ing și poziționare, standardizare, „ambalarea” produselor pentru piețe interne și externe;
4. Turism receptor și intern / acces la piețe: integrarea în lanțurile de receptor, participarea la târguri și evenimente B2B, campanii de promovare, parteneriate internaționale, integrarea în platforme naționale și internaționale de promovare și rezervare;
5. Infrastructură la scară mică și servicii turistice la nivel de IMM: dotări, facilități de acces, semnalizare turistică, modernizarea serviciilor și a facilităților la nivel de operator sau atracție;

6. Turism verde, durabil și dezvoltare comunitară: investiții ecologice, eficiență energetică, obținerea certificărilor verzi, aplicarea principiilor economiei circulare, inițiative „zero deșeuri”, dezvoltarea traseelor locale și a produselor turistice comunitare;
7. Capacitate managerială și operațională: managementul afacerii turistice, conformare legală, managementul calității, experiența vizitatorului, siguranță și standarde operaționale;
8. Certificări, standarde de calitate și recunoaștere profesională: necesități privind obținerea și menținerea certificărilor naționale și internaționale relevante pentru turism (ex. clasificare turistică, standarde de calitate a serviciilor, certificări ecologice și de sustenabilitate), participarea la programe de formare și instruire profesională (inclusiv studii și stagii peste hotare), precum și conformarea la cerințele piețelor internaționale și ale operatorilor de turism receptor;
9. Integrarea principiilor ESG (Mediu, Social, Guvernanță): capacitatea IMM-urilor din turism de a integra și aplica principii ESG în activitatea curentă, etc.

3.2. Analiza ecosistemului

- a) Inventarierea și analiza programelor și instrumentelor de susținere existente relevante pentru turism, inclusiv ODA, AIPA, programe naționale/sectoriale și alte instrumente aplicabile (granturi/subvenții/garanții/compensații etc.);
- b) Analiza criteriilor de eligibilitate, condițiilor, tipurilor de cheltuieli eligibile, intensităților de sprijin și limitărilor programelor naționale deja existente;
- c) Identificarea necesităților (nevoi neacoperite), suprapunerilor și barierelor de acces;
- d) Elaborarea unei matrice de complementaritate care va demonstra clar ce nu acoperă programele existente și unde trebuie să intervină programele propuse de ONT .

3.3. Analiza actorilor relevanți și validarea concluziilor

- a) Identificarea și cartografierea actorilor relevanți din sectorul turistic, în vederea detalierii și validării Studiului privind necesitățile IMM-urilor din turism;
- b) Consultări și validare (interviuri/focus-grupuri/chestionare/ateliere);
- c) Prioritizarea nevoilor și confirmarea fezabilității intervențiilor propuse.

4. Livrabile finale

Prestatorul va livra obligatoriu:

- I.** Studiul va analiza necesitățile IMM-urilor din sectorul turistic privind dezvoltarea produselor și experiențelor turistice, digitalizarea și inovarea serviciilor (inclusiv IA), tranziția către turism durabil, incluziunea socială, accesul la finanțare și investiții, infrastructura la nivel de IMM, marketingul și accesul pe piețe naționale și internaționale, precum și cooperarea în cadrul ecosistemului turistic;
- II.** Raport de analiză a programelor existente dedicate sectorului turistic (ODA, AIPA și alte programe naționale și sectoriale relevante;
- III.** Conceptul Programului național de capacitate a IMM-urilor din turism (document-cadru succint și structurat, care descrie logica, arhitectura și mecanismul de funcționare al programului).
- IV.** Conceptul a trei Programe naționale de finanțare a IMM-urilor din turism, concepute astfel încât finanțarea să fie complementară programelor naționale existente și să evite suprapunerile și dubla finanțare (document-cadru succint și structurat, care descrie logica, arhitectura și mecanismul de funcționare al fiecărui program)
- V.** Raport final consolidat (integrează toate componentele și recomandările);

VI. Prezentare publică (PowerPoint).

Format livrabile: limba română, format editabil (Word/Excel/PowerPoint) și, după caz, PDF pentru publicare/arhivare.

5. Durata estimată

Durata estimată: 100 de zile din data semnării contractului de prestare de servicii, cu calendar propus de Prestator și aprobat de Beneficiar.

6. Cerințe privind prestatorul și echipa

6.1. Experiența minimă a Prestatorului

Prestatorul trebuie să demonstreze experiență relevantă în:

- a. Elaborarea de studii analitice, strategii sau politici publice în domeniul turismului, dezvoltării economice sau IMM;
- b. Analiza ecosistemelor de sprijin antreprenorial și a programelor naționale de finanțare publică;
- c. Elaborarea programelor de capacitate și de finanțare pentru IMM-uri;
- d. Implementarea proiectelor cu finanțare externă (UE) sau a programelor aliniate la prioritățile de tranziție verde, digitalizare, ESG etc.

6.2. Echipa minimă de experți

Prestatorul va propune o echipă minimă formată din următorii experți-cheie:

Un expert coordonator / Team Leader

Studii superioare finalizate în domeniul: economie, politici publice, administrație publică, turism, management sau domenii conexe;

Experiență profesională relevantă de minimum 15 ani în cel puțin unul dintre următoarele domenii: politici publice; dezvoltare economică a IMM-urilor; suport în dezvoltarea agenților economici din turism; elaborarea programelor de finanțare pentru IMM-uri; coordonarea proiectelor/programelor de finanțare susținute din surse externe.

Un expert în analiză economică și financiară

Studii superioare finalizate în domeniul: economie, finanțe, contabilitate, analiză financiară sau domenii conexe;

Experiență profesională relevantă de minimum 10 ani în unul sau mai multe dintre următoarele domenii: analiză economică și financiară; evaluarea proiectelor, programelor și investițiilor.

Constituie un avantaj experiența în: participarea la elaborarea și/sau aprobarea unui produs de finanțare ; elaborarea și/sau implementarea unui Manual Operațional pentru un program de finanțare.

Un expert în cercetare, analiză sectorială și politici publice

Studii superioare finalizate în domeniul: economie, sociologie, politici publice, statistică, administrație publică sau domenii conexe;

Experiență profesională relevantă de minimum 10 ani în unul sau mai multe dintre următoarele domenii: cercetare aplicată; analize sectoriale; evaluări de politici publice; elaborarea de rapoarte analitice și formularea de recomandări de politici.

Constituie un avantaj experiența în: cartografiere și analiză teritorială.

6.3. Experți suplimentari (avantaj)

Prezența următorilor experți va constitui un avantaj și va fi punctată suplimentar în evaluarea ofertei tehnice:

Expert digitalizare / turism inteligent – platforme digitale, marketing digital, AI;

Expert turism durabil / ESG – sustenabilitate, certificări verzi, economie circulară;

Expert dezvoltare produse turistice și marketing de destinație;

6.4. Alte cerințe privind echipa

Rolurile și responsabilitățile fiecărui expert vor fi clar definite în oferta tehnică;

Un expert poate îndeplini mai multe roluri, cu condiția demonstrării experienței relevante;

Orice modificare a echipei-cheie va fi posibilă doar cu acordul prealabil al Beneficiarului.

Semnătura _____