

DEZVOLTAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR TURISTICE SUSTENABILE ÎN ZONELE RURALE DIN REPUBLICA MOLDOVA

Ghid pentru microîntreprinzători



asistența poloniei

Chișinău, 2025

Acest ghid a fost elaborat de către Oficiul Național al Turismului sub egida Ministerului Culturii al Republicii Moldova în cadrul Proiectului „Eco App pentru turismul sustenabil în Moldova”, implementat cu suportul strategic al Fundației Human Doc și co-finanțat prin cooperarea pentru dezvoltare a Ministerului Afacerilor Externe al Republicii Polone.

În colaborare cu: InnoVillage Moldova, Asociația Dezvoltatorilor și Investitorilor Imobiliari, Rețeaua Națională Dezvoltare Leader, Solidarity Fund PL în Moldova, Alianța INFONET, Asociația Națională pentru Turism Receptor și Intern din Moldova.

Publicația reflectă exclusiv opinia autorului și nu reprezintă poziția oficială a Ministerului Afacerilor Externe al Republicii Polone.

Introducere

Turismul rural din Republica Moldova reprezintă o oportunitate valoroasă pentru dezvoltarea comunităților locale și pentru păstrarea patrimoniului natural și cultural. Bogăția peisajelor, autenticitatea tradițiilor și ospitalitatea caldă a locuitorilor sunt ingrediente esențiale pentru construirea unui viitor durabil. Prin adoptarea practicilor sustenabile, turismul rural poate deveni un catalizator al dezvoltării economice și al conservării identității culturale.

Acest ghid își propune să sprijine microîntreprinzătorii din mediul rural, oferindu-le o sursă de inspirație și direcții clare pentru crearea și gestionarea afacerilor turistice sustenabile.

Conținutul se concentrează pe promovarea principiilor turismului responsabil și stimularea colaborării între actorii locali, transformând turismul rural într-un motor de progres economic, ecologic și social. Ghidul include recomandări cheie privind aplicarea conceptelor de dezvoltare durabilă, respectarea legislației în vigoare și adoptarea metodelor inovatoare pentru diversificarea ofertelor turistice.

Adresându-se **micilor antreprenori, organizațiilor neguvernamentale, autorităților locale** și tuturor celor pasionați de turismul responsabil, ghidul oferă soluții practice și exemple pentru transformarea zonelor rurale în destinații atractive și sustenabile. Cu ajutorul acestuia, comunitățile rurale pot beneficia de instrumente utile pentru diversificarea și adaptarea ofertei turistice, contribuind la consolidarea economiei locale și la conservarea patrimoniului cultural.

Ghidul intitulat **“Dezvoltarea produselor și serviciilor turistice sustenabile în zonele rurale din Republica Moldova”** constituie un suport strategic pentru comunitățile rurale care aspiră să devină destinații turistice competitive.

Cuprins

Capitol 1. Cadrul normativ general de reglementare în turism

- 1.1 Cadrul normativ și instituțional de reglementare în domeniului turistic
- 1.2 Conformitatea serviciilor turistice și protecția consumatorilor

Capitol 2. Principiile de dezvoltare durabilă în turism

- 2.1 Obiectivele de dezvoltare durabilă
- 2.2 Importanța dezvoltării și promovării turismului rural sustenabil
- 2.3 Protejarea resurselor naturale
- 2.4 Accesibilitatea în turism

Capitol 3. Valorificarea potențialului turistic pentru afacerea ta: de la analiză la plan

- 3.1 Identificarea potențialului turistic
- 3.2 Evaluarea infrastructurii turistice existente
- 3.3 Modelele de diversificare pentru afacerea ta
- 3.4 Plan util pentru adaptarea afacerii tale
- 3.5 Surse de finanțare pentru planul tău

Capitol 4. Crearea ofertei turistice sustenabile

- 4.1 Profilul clientului turistic
- 4.2 Oferta și propunerea unică de valoare
- 4.3 Adaptarea Mixului de Marketing în funcție de segmentul de clienți și sezonabilitate
- 4.4 Puterea parteneriatelor și implicarea comunității în dezvoltarea turismului
- 4.5 Promovare și vizibilitatea digitală

Capitol 5. Exemple de bune practici în turismul din Moldova

- 5.1 Ateliere de meșteșuguri – locuri unde tradiția devine experiență
- 5.2 De la vie la oaspete: vinăria care îmbină tradiția și ospitalitatea
- 5.3 Bucătăria locală - meșteșugul ospitalității culinare
- 5.4 Apicultura și ospitalitatea creează experiențe dulci pentru turiști
- 5.5 Producătorii locali: atracție turistică pentru gurmanzi
- 5.6 De la Albine la Ceaiuri: Experiențe educative pentru turiști
- 5.7 De la ospitalitate și confortul oaspeților la aventuri rurale
- 5.8 Activității culturale și organizare de festivaluri și evenimente
- 5.9 Activități de aventură ușoară

CAPITOLUL I. CADRUL NORMATIV GENERAL DE REGLEMENTARE în turism

În acest capitol vei afla care sunt pașii esențiali pentru a porni o afacere în turism sau pentru a îmbunătăți modul în care îți gestionezi afacerea actuală. Vom explora regulile și normele care reglementează antreprenoriatul în turism, precum și opțiunile juridice pe care le ai pentru a-ți începe activitatea. De asemenea, vei învăța despre cerințele legale și instituționale din acest domeniu, despre standardele pe care trebuie să le respecti dacă oferi servicii turistice și despre modul în care poți asigura protecția consumatorilor conform legii.

1.1. Cadrul normativ și instituțional de reglementare în domeniului turistic

Turismul reprezintă un sector economic și social cu o importanță strategică, care, atunci când este bine gestionat, poate deveni un motor pentru dezvoltarea comunităților și pentru conservarea patrimoniului cultural și natural a țării.

În Republica Moldova, există deja un cadru legal și instituțional dedicat sprijinirii turismului. Administrarea acestui sector este coordonată de mai multe autorități publice, atât la nivel național, cât și local.

Legea nr. 352/2006 privind organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova definește cu exactitate rolurile instituțiilor publice implicate în reglementarea, coordonarea și promovarea activităților din turism. Aceasta oferă o bază clară pentru colaborarea dintre autorități și sectorul privat, având ca scop dezvoltarea durabilă a turismului și crearea unor oportunități economice și sociale semnificative.

Autoritate/Organizație	Roluri și atribuții
Parlamentul	Elaborează, stabilește și aprobă cadrul juridic al activității turistice, conform Legii nr. 352/2006 .
Guvernul	Stabilește politica de stat în turism, aprobă strategii și programe naționale, coordonează dezvoltarea durabilă a turismului și gestionează proprietatea de stat din acest sector.

Ministerul Culturii	Elaborează strategii și programe naționale, coordonează măsurile pentru aplicarea politicii de stat în turism, reglementează activitatea turistică și reprezintă Republica Moldova în organizațiile internaționale.
Oficiul Național al Turismului	Coordonează promovarea turismului intern și receptor, dezvoltarea produselor turistice și promovarea țării ca destinație turistică.
Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării	Promovează politica de stat în economie, coordonând inclusiv dezvoltarea turismului și îmbunătățirea cadrului de reglementare pentru activitățile antreprenoriale.
Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului	Susține agenții economici din turism prin granturi și garanții bancare și sprijină dezvoltarea IMM-urilor în turism.
Agencia de Investiții	Promovează turismul, acordă asistență agenților economici și APL, și contribuie la organizarea evenimentelor de promovare a exportului de servicii (inclusiv turistice) și a imaginii de țară. Administrează brandul de țară și alte branduri sectoriale acordă dreptul de utilizare a acestora.
Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare	Sprijină turismul rural și agroturismul prin finanțare și subvenții din Fondul Național pentru Dezvoltarea Agriculturii.
Agencia de Intervenții și Plăți în Agricultură	Administrează programe de sprijin pentru infrastructura de cazare și alimentație publică în mediul rural.
Oficiul Național al Viei și Vinului	Gestionează politicile din industria vitivinicolă și sprijină turismul vitivinicol.
Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale	Coordonează finanțarea pentru dezvoltarea infrastructurii turistice și accesibilitatea obiectivelor turistice.
Agenciale de Dezvoltare Regională	Implică resurse financiare pentru dezvoltarea turismului, îmbunătățirea infrastructurii și promovarea turismului în localități.

Ministerul Educației și Cercetării	Actualizează standardele ocupaționale și curriculumul pentru industria hotelieră, susținând formarea profesională în domeniu.
Agencia de Mediu	Susține promovarea turismului sustenabil în ariile protejate și rezervațiile științifice.
Agencia „Moldsilva”	Gestionează fondul forestier și parcurile naționale, amenajează zone de agrement și trasee turistice.
Agencia Servicii Publice	Ține evidența patrimoniului turistic, clasifică structurile de primire turistică și eliberează certificatul de clasificare.
Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	Efectuează controlul calității serviciilor turistice prestate, în baza petițiilor și a sesizărilor consumatorilor privind calitatea nesatisfăcătoare.
Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă	Organizează programe de formare profesională în turism și susține integrarea în câmpul muncii în domeniul turismului.
APL-urile	Responsabile pentru recepționarea notificărilor de activitate în domeniul turismului.
Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor	Autorizează activitățile de comerț și funcționarea corespunzătoare a structurilor de primire, inclusiv serviciile de servire a mesei.

În turism, ca și microintreprinzător din mediul rural, poți desfășura activitatea în calitate de persoană fizică sau în calitate de persoană juridică sub următoarele forme organizatorice:

Antreprenor persoană fizică	Antreprenor persoană juridică
<input type="checkbox"/> titular al patentei de întreprinzător (de exemplu: ghidaj în turism și alte lucrări de cultivare a pământului cu mijloace tehnice; organizarea ateliere tematice în	<input type="checkbox"/> societate cu răspundere limitată; <input type="checkbox"/> societate în nume colectiv; <input type="checkbox"/> societate în comandită;

<p>grupuri de pina la 20 de persoane; păstorit; tăbăcirea, prelucrarea pieilor, confeccionarea articolelor din blană și din piele și comercializarea lor; servicii de cazare agroturistică - organizată în baza unei sau a mai multor case și/sau construcții ce aparțin unei gospodării, deținute în proprietate privată în aceeași localitate rurală, care se prezintă în stil arhitectural tradițional (regional, zonal sau local) și care ilustrează turiștilor viața rurală autentică;</p> <p><input type="checkbox"/> persoană fizică ce desfășoară activitate independentă sau întreprinzător individual (de exemplu, magazin de legume, punct de vânzare a produselor locale, articole de artizanat, în piețe deschise sau târguri tematice);</p> <p><input type="checkbox"/> gospodărie țărănească (de fermier) (de exemplu, producerea, prelucrarea și comercializarea produselor agricole, inclusiv turism rural).</p>	<p><input type="checkbox"/> cooperativa de producție;</p> <p><input type="checkbox"/> cooperativă de întreprinzător.</p>
--	--

Indiferent de forma pe care ai ales-o pentru a desfășura activității economice (persoană fizică sau juridică), este esențial să te conformezi reglementărilor legale aplicabile antreprenoriatului. Dacă încă nu ai luat o decizie, îți recomandăm să analizezi cu atenție toate formele juridice prezentate în acest ghid și să optezi pentru cea mai potrivită profilului, activității și viziunii tale.

Bine de știut!

Societatea cu Răspundere Limitată (SRL) este forma juridică preferată de majoritatea antreprenorilor datorită avantajelor sale clare:

- **Răspundere limitată** – asociații răspund doar cu capitalul social subscris, protejându-și bunurile personale.
- **Costuri accesibile** – înființarea și administrarea unei SRL implică costuri reduse comparativ cu alte forme juridice.
- **Flexibilitate** – SRL se adaptează ușor atât afacerilor mici, cât și celor în dezvoltare.
- **Regim fiscal avantajos** – posibilitatea aplicării impozitului pe venit pentru microîntreprinderi.
- **Credibilitate** – oferă o imagine profesională în relațiile cu clienții și partenerii.

Pentru a stimula și sprijini dezvoltarea antreprenoriatului, statul a creat un cadru normativ complex. Acesta include legi, hotărâri de guvern, ordine și regulamente, toate menite să creeze un mediu favorabil inițiativelor de afaceri. Iată principalele acte normative care reglementează desfășurarea activităților de antreprenoriat:

- | | |
|--|--|
| Codul Civil nr. 1107-XV din 06.06.2002 | Definește conceptele de „persoană juridică”, „persoană fizică” și reglementează relațiile juridice dintre acestea. Reglementează și pachetele de servicii de călătorie și produsele de vacanță. |
| Codul Muncii nr. 154-XV din 28.03.2003 | Reglementează relațiile dintre angajatori și angajați, stabilind drepturile și obligațiile acestora. Ajută la aplicarea corectă a normelor de muncă și la soluționarea conflictelor. |
| Codul Fiscal nr. 1163-XII din 24.04.1997 | Oferă un cadru detaliat pentru aplicarea taxelor și impozitelor, modul de calcul al veniturilor și cheltuielilor, drepturile contribuabililor și procedurile de contestare a deciziilor fiscale. |
| Legea nr. 845-XII din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi | Reglementează desfășurarea activităților economice și organizarea întreprinderilor, detaliind drepturile și obligațiile antreprenorilor, formele de organizare și procesul de înregistrare. |
| Legea nr. 81 din 18.03.2004 cu privire la investițiile în activitatea de întreprinzător | Oferă un cadru legal pentru realizarea investițiilor, stabilind garanțiile oferite de stat investitorilor autohtoni și principiile de efectuare a investițiilor. |
| Legea nr. 352-XVI din 24 noiembrie 2006 privind organizarea și desfășurarea activității turistice | Reglementează activitățile din domeniul turistic, sprijinind dezvoltarea turismului rural sustenabil și inițiativele din sectorul turistic. |

Știi că?

Antreprenoriatul este un factor-cheie pentru creșterea economică și inovație în Republica Moldova. Acesta contribuie semnificativ la dezvoltarea economică locală și la crearea de locuri de muncă. Întreprinderile mici și mijlocii (IMM-urile) reprezintă peste **95% din totalul întreprinderilor** din țară și sunt considerate motorul economiei naționale.

1.2 Conformitatea serviciilor turistice și protecția consumatorilor

În Republica Moldova, conformitatea serviciilor turistice și protecția consumatorilor sunt reglementate printr-un cadru legal specific. Autoritatea responsabilă de supravegherea acestor aspecte este Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC), reorganizat în 2022 din fosta [Agenție pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pietei](#).

Calitatea și conformitatea serviciilor turistice sunt reglementate de Legea nr. 352/2006 privind organizarea activității turistice. Prestatorii de servicii sunt obligați să respecte standardele de siguranță, cerințele legale și condițiile contractuale. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor verifică:

- Conformitatea serviciilor oferite cu descrierea din contract.
- Respectarea standardelor de siguranță și confort la cazare și alte activități turistice.
- Corectitudinea informațiilor furnizate turiștilor înainte de achiziționarea pachetelor de servicii de călătorie, serviciile de călătorie asociate și intermedierea lor.

Legis

Această activitate implică monitorizarea respectării condițiilor contractuale și a altor reglementări specifice sectorului turistic.

Protecția consumatorilor în domeniul turismului vizează apărarea drepturilor și intereselor turiștilor, reglementată prin Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor. ISSPNPC are responsabilitatea de a asigura respectarea drepturilor consumatorilor în sectorul turistic, cu accent pe siguranța și calitatea serviciilor turistice, soluționarea **revendicărilor** legate de încălcarea drepturilor consumatorilor, prevenirea practicilor comerciale înșelătoare sau abuzive

Bine de știut drepturile consumatorului în turism:

1. **Dreptul la informare completă și corectă**

Înainte de semnarea contractului, consumatorul trebuie să primească toate detaliile esențiale, inclusiv:

- Prețul total al pachetului și costurile adiționale (taxe, asigurări, condiții de anulare).
- **Locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație.**

- Serviciile incluse (cazare, masă, transport, excursii).
- Termenii de plată și eventualele penalități pentru întârziere.
- Informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor, și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație.
- Posibilitatea și condițiile de modificare a pachetului, inclusiv informații privind dreptul consumatorului de a declara rezoluțiunea contractului oricând înainte de începerea călătoriei, cu plata unui comision de rezoluțiune corespunzător sau, după caz, a comisioanelor de rezoluțiune standardizate solicitate de organizator.

2. Dreptul la o copie a contractului

Informațiile precontractuale sînt parte integrantă a contractului privind pachetul de servicii de călătorie și nu pot fi modificate decît prin acordul explicit al părților contractante. După semnare, consumatorul trebuie să primească o copie a contractului pentru a avea certitudinea respectării clauzelor convenite.

3. Dreptul la servicii conforme

Serviciile turistice oferite trebuie să respecte exact condițiile contractuale. În caz contrar, consumatorul poate solicita:

- Remedierea imediată a **neconformităților**.
- Compensații sau despăgubiri pentru neconformități. În cazul încălcării termenelor stabilite de începere și finalizare a prestării serviciului sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 2% din prețul serviciului.

Legis

Printre drepturile consumatorilor se numără:

- **Dreptul la informare:** Turiștii trebuie să primească informații clare și complete despre toate aspectele călătoriei, inclusiv detalii privind destinația, mijloacele de transport, cazare, servicii de alimentație, itinerar, condițiile pentru obținerea pașapoartelor și vizelor, precum și formalitățile sanitare necesare.
Consumator.gov.md
- **Dreptul la servicii conforme:** Serviciile turistice trebuie să corespundă caracteristicilor convenite în contract și să fie prestate fără vicii. În situația în care apar neconformități, consumatorii pot solicita remedierea acestora sau despăgubiri corespunzătoare.
Consumator.gov.md
- **Dreptul la rezoluțiunea contractului:** În cazul în care organizatorul modifică semnificativ condițiile contractuale sau apar circumstanțe inevitabile și extraordinare la destinație, consumatorii pot rezilia contractul fără a suporta penalități și pot solicita rambursarea sumelor plătite. Călătorul are dreptul și la rezoluțiune în orice moment înainte de începerea călătoriei doar că poate fi obligat să plătească organizatorului un comision de rezoluțiune adecvat și justificabil.
Consumator.gov.md

Astfel, în Republica Moldova, conformitatea serviciilor turistice și protecția consumatorilor sunt asigurate printr-un cadru legal bine definit și prin activitatea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea

Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC). Acesta monitorizează respectarea standardelor, apără drepturile turiștilor și contribuie la menținerea încrederii în sectorul turistic.

În Republica Moldova, **conformitatea serviciilor turistice și protecția consumatorilor** sunt esențiale pentru a asigura încrederea turiștilor și calitatea experiențelor oferite. Iată câteva exemple adaptate din domeniul turismului pentru a ilustra aplicarea acestor principii:

Principii privind protecția consumatorilor	Exemple
Dreptul la informare corectă și completă	<p>Un turist care achiziționează un pachet de weekend la o pensiune ecoturistică din Rezervația Cultural-Naturală Orheiul Vechi trebuie să primească informații detaliate despre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitățile incluse: cazare, mic dejun, acces la trasee ecoturistice. • Activități opționale: plimbări cu bicicleta, excursii ghidate în rezervație. • Condițiile de anulare sau modificare a rezervării. <p>În cazul în care anumite facilități, cum ar fi bicicleta promisă, lipsesc la sosire, turistul poate solicita remedierea situației sau reducerea prețului. Operatorul turistic este obligat să își adapteze oferta realității.</p>
Respectarea standardelor de calitate și siguranță	<p>O agenție de turism care organizează drumeții pe trasee în Rezervația Peisagistică Țipova, conform legislației, trebuie să asigure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Echipamente sigure și conforme (rucsaci, bastoane, hamuri). • Ghid calificat, cu instruire pentru situații de urgență. • Trasee marcate corespunzător și informații despre dificultatea acestora. <p>Dacă echipamentele sunt uzate și periculoase sau ghidul nu respectă măsurile de siguranță, turiștii au dreptul să sesizeze autoritățile de protecție a consumatorilor și să ceară compensații.</p>
Rezoluțiunea contractului în caz de modificări majore	<p>Un grup de turiști achiziționează o experiență rurală în satul Văleni, incluzând ateliere meșteșugărești, degustări de produse locale și o plimbare cu barca pe lacul Beleu. Cu câteva zile înainte de sosire, organizatorul anunță că plimbarea cu barca și degustările sunt anulate din motive organizatorice.</p> <p>Conform legislației, turiștii au dreptul de a rezilia contractul fără penalități și solicita rambursarea integrală dacă organizatorul anunță anularea unor activități esențiale.</p>

	În cazul în care aleg să continue experiența, turiștii pot solicita o reducere de preț proporțională cu serviciile neprestate.
Remediarea serviciilor neconforme	Un turist care rezervă excursia „Turburel” la o cramă și descoperă că descrierea inițială a pachetului, care includea un ghid vorbitor de limba engleză, nu corespunde realității, are dreptul să ceară remedierea situației. Dacă un ghid vorbitor de limba engleză nu poate fi asigurat, turistul poate solicita o reducere de preț sau anularea excursiei cu rambursarea integrală.
Siguranța alimentelor și serviciilor de ospitalitate	O pensiune rurală din zona Nistrului de Jos oferă turiștilor mese tradiționale, preparate cu produse locale. Dacă turistul primește un produs alimentar neconform sau expirat (ex. lapte acru sau carne insuficient gătită), acesta poate solicita compensare. <ul style="list-style-type: none"> • Agenția care are misiunea de a asigura garantarea siguranței alimentelor și a calității produselor alimentare intervine pentru a verifica siguranța și calitatea alimentelor, precum și respectarea normelor igienico-sanitare și poate sancționa pensiunea în cauză.
Protecția în cazul publicității înșelătoare	O agenție turistică promovează un traseu ecoturistic ca fiind „potrivit pentru toate vârstele” și „ușor de parcurs în două ore”, dar traseul se dovedește a fi dificil, cu teren accidentat. Aceasta poate fi considerată publicitate înșelătoare, iar turiștii au dreptul să depună o plângere și să solicite despăgubiri pentru neconformitate.
Despăgubiri pentru întârzierea sau anularea transportului	Turiștii care achiziționează un pachet ce include transport cu autocarul de la Chișinău la Castel Mimi, dar acesta întârzie cu mai mult de două ore fără justificare, au dreptul la: <ul style="list-style-type: none"> • O reducere a prețului plătit. • Oferirea unui mijloc alternativ de transport. Organizatorul are obligația să ofere soluții rapide și transparente pentru a compensa disconfortul cauzat turiștilor.

Aceste exemple ilustrează aplicarea principiilor de conformitate a serviciilor turistice și protecție a consumatorilor în Republica Moldova. Prestatorii de servicii turistice trebuie să respecte standardele legale și să asigure furnizarea unor servicii conforme cu promisiunile făcute, garantând astfel o experiență pozitivă pentru turiști și protejarea drepturilor acestora.

În Republica Moldova, încheierea și rezoluțiunea contractelor din domeniul serviciilor turistice sunt reglementate de **Codul Civil al Republicii Moldova, Legea nr. 352/2006 privind organizarea și desfășurarea activității turistice și Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor**. Aceste acte normative stabilesc drepturi clare pentru consumatori, oferindu-le protecție în relația cu agențiile de turism, unitățile de cazare sau alte entități din sectorul turistic.

De ce trebuie să ții cont când elaborezi un contract pentru servicii turistice?

Elaborarea unui contract pentru servicii turistice înseamnă stabilirea clară a drepturilor și obligațiilor ambelor părți, asigurând transparență și protecție legală. Iată elementele principale de care trebuie să ții cont:

1. **Identificarea părților:** Include informațiile complete despre prestatorul serviciilor și client (nume, adresă, date de contact).
2. **Descrierea serviciilor:** Detaliază serviciile oferite (ex. cazare, masă, transport, ghidaj) și standardele de calitate.
3. **Durata contractului:** Specifică perioada exactă în care serviciile sunt valabile.
4. **Condiții financiare:** Stabilește prețurile, termenele de plată și politica de anulare.
5. **Drepturi și obligații:** Definiște clar responsabilitățile fiecărei părți pentru evitarea neînțelegerilor.
6. **Clauze privind răspunderea:** Menționează ce se întâmplă în cazul încălcării contractului sau al unor prejudicii.
7. **Reglementări legale aplicabile:** Asigură-te că documentul respectă legislația națională și internațională.
8. **Impedimentul justificator:** Statuează situațiile că nici una dintre părțile contractuale nu va răspunde de neexecutarea la termen sau/și de executarea în mod necorespunzător total sau parțial – a oricărei obligații care îi revine în baza contractului, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de un impediment în afara controlului părții și dacă părții nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele lui.
9. **Modalități de rezolvare a litigiilor:** Include proceduri pentru mediere sau arbitraj în caz de conflicte.

Un contract bine întocmit nu doar că protejează afacerea, ci contribuie și la consolidarea unei relații de încredere cu clienții.

Ce trebuie să știi despre rezilierea unui contract pentru servicii turistice de către consumator

Consumatorul poate rezilia contractul în anumite condiții, iar tu, ca furnizor, trebuie să gestionezi aceste situații corect și conform legii. Aspecte importante:

1. Dreptul la reziliere fără penalități

Consumatorul poate renunța la contract fără costuri suplimentare, dacă rezilierea se face în termenul specificat (de exemplu, cu un anumit număr de zile înainte de începerea serviciilor).

2. Cazuri excepționale

Rezilierea poate fi justificată în situații neprevăzute, cum ar fi:

- războaie, revoluții;
- inundații sau oricare alte calamități naturale;
- restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou;
- Alte impedimente justificatoare probate.

3. Penalități pentru reziliere tardivă

Dacă rezilierea are loc după termenul convenit, consumatorul poate plăti un **comision de rezoluțiune adecvat și justificabil standardizat, prevăzut în contract, sau comisioane de rezoluțiune ce corespund prețului pachetului din care se scad economiile de costuri și veniturile generate de valorificarea pe altă cale a serviciilor de călătorie.**

4. Restituirea sumelor achitate

Contractul trebuie să prevadă clar condițiile de rambursare a avansului **sau arvunei** sau a altor plăți, inclusiv situațiile în care acestea nu sunt returnate. **Organizatorul trebuie să execute obligația de restituire fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la rezoluțiune.**

5. Informarea în scris

Consumatorul trebuie să notifice **rezoluțiunea contractului în scris (depusă personal la prestator sau prin scrisoare recomandată)** sau prin mijloace convenite, **pentru a avea o dovadă clară în caz de dispute.**

Ce trebuie să știi în caz de neexecutare sau executare necorespunzătoare a contractului de servicii turistice

Dacă serviciile turistice nu sunt livrate conform contractului, trebuie să iei măsuri pentru a remedia situația și a respecta drepturile consumatorului:

1. Examinarea revendicărilor

Dacă serviciile oferite nu respectă prevederile contractului (ex. cazare necorespunzătoare, transport anulat), trebuie să:

- Soluționează problema imediat, fără costuri suplimentare pentru client.
- Oferă alternative **de o calitate echivalentă sau superioară** pentru compensarea serviciilor lipsă.

2. Reducerea prețului

Dacă problema nu poate fi remediată, clientul poate solicita o reducere proporțională a prețului, raportată la disconfortul creat sau valoarea serviciilor neexecutate.

3. Despăgubiri pentru prejudicii

În cazul în care consumatorul a suferit pierderi din cauza neexecutării sau executării defectuoase (ex. costuri suplimentare, pierderi financiare sau pierderea unor oportunități), acesta are dreptul să solicite despăgubiri pentru a acoperi prejudiciul suferit.

4. Returnarea sumelor achitate

Dacă pachetul turistic este anulat total (din vina organizatorului), consumatorul trebuie să primească rambursare integrală în termenul prevăzut de contract sau de legislație, **în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data declarării rezoluțiunii. Prin apariția impedimentului justificator se exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate pe toată perioada în care acționează cazul de forță majoră.**

Asigurând aceste drepturi, nu doar că îți vei respecta obligațiile legale, dar vei contribui și la consolidarea încrederii consumatorilor în serviciile tale.

Bine de știut!

Dacă drepturile turistului sunt încălcate, acesta trebuie:

1. să depună reclamațiile referitoare la serviciile necorespunzătoare inițial prestatorului;
2. atunci când prestatorul nu examinează sau satisface revendicările într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, consumatorul depune o reclamație la Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, care va examina revendicările.

Dacă consumatorul înaintează o reclamație la autoritățile competente, ține cont ca reclamațiile trebuie să includă:

- numele și prenumele petiționarului;
- domiciliul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- denumirea autorității publice căreia adresează reclamația;
- obiectul petiției și motivarea acesteia;
- semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică;
- documente doveditoare și clarificatoare precum bonuri de casă, contracte, corespondență etc.

ISSPNPC va aplica sancțiuni contravenționale și emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii serviciului necorespunzător ce urmează a fi executate în termen de cel

mult 14 zile calendaristice de la data recepționării de către agentul economic. Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către prestator prin încălcarea drepturilor lui se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească și indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

Dacă prestatorul nu a început la timp prestarea serviciului sau dacă, în timpul prestării serviciului a devenit clar că serviciul nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului a expirat, consumatorul este în drept, opțional:

1. să fixeze prestatorului un nou termen, în cadrul căruia el trebuie să înceapă și să finalizeze prestarea serviciului, și să ceară reducerea prețului pentru serviciu;
2. să rezilieze contractul de prestare a serviciului și să revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere și/sau finalizare a prestării serviciului.

Bine de știut!

Agencia Națională pentru Siguranța Alimentelor poate aplica sancțiuni pentru contravenții legate de neexaminarea revendicărilor în termen și privind securitatea alimentară a consumatorilor de servicii turistice.

Codul Contravențional prevede:

Articolul 278, alin. (2): Refuzul prestatorului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea gratuită a deficiențelor apărute la serviciu, înlocuirea gratuită a acestuia sau restituirea contravalorii serviciului necorespunzător în condițiile stabilite de legislație.

Articolul 278, alin. (3): Refuzul vânzătorului de a înlocui sau a restitui, la cererea consumatorului, contravaloarea produselor alimentare necorespunzătoare cerințelor prescrise sau declarate; se sancționează astfel:

- amendă de la 1500 la 3000 lei aplicată persoanei cu funcție de răspundere;
- amendă de la 4500 la 6000 lei aplicată persoanei juridice.

Asigură-te că respecti toate reglementările pentru a evita astfel de sancțiuni!

Bine de știut!

Inspectoratul de Stat al Muncii poate sancționa agenții economice pentru încălcarea legislației

muncii.

Codul Contravențional prevede sancțiuni în conformitate cu articolul 55, aplicabile în cazul nerespectării obligațiilor privind relațiile de muncă.

Asigură-te că respecti toate reglementările pentru a evita astfel de sancțiuni!

Bine de știut!

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este autoritatea competentă ce poate aplica sancțiuni privind ne-examinarea revendicărilor în termen, acțiuni ce încalcă drepturile consumatorilor de servicii turistice. Aceasta include utilizarea mărcilor sau a indicațiilor geografice fără drept legal de utilizare.

Atenție! Codul Contravențional prevede sancțiuni clare:

Articolul 97: Utilizarea fără consimțământul titularului a mărcii protejate sau a unui semn care, din cauza identității ori similitudinii cu marca înregistrată și a identității ori similitudinii produselor sau serviciilor acoperite de semn și de marcă, generează riscul de confuzie în percepția consumatorului, aplicarea semnului pe produse sau pe ambalaje, precum și utilizarea lui în calitate de ambalaj în cazul mărcilor tridimensionale, oferirea produselor sub acest semn spre comercializare sau comercializarea ori stocarea lor în acest scop, sau, după caz, oferirea ori prestarea serviciilor sub acest semn, importul sau exportul produselor sub acest semn, utilizarea semnului în publicitate, multiplicarea, stocarea sau comercializarea semnului în scopurile menționate, precum și îndemnarea terților la efectuarea acestor acțiuni, dacă aceste acțiuni nu constituie infracțiuni, se sancționează cu amendă de la **3000 la 4500 lei** aplicată persoanei fizice, cu amendă de la **6000 la 9000 lei** aplicată persoanei cu funcție de răspundere sau, în ambele cazuri, cu muncă neremunerată în folosul comunității de la **40 la 60 de ore**.

Articolul 278, alin. (2): Refuzul prestatorului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea gratuită a deficiențelor apărute la serviciu, înlocuirea gratuită a acestuia sau restituirea contravalorii serviciului necorespunzător în condițiile stabilite de legislație cu amendă de la **1500 la 3000 lei** aplicată persoanei cu funcție de răspundere și amendă de la **4500 la 6000 lei** aplicată persoanei juridice.

Articolul 263, alin. (4): Desfășurarea unei activități de întreprinzător fără autorizație, licență sau certificat emis de autoritatea competentă se sancționează cu amendă de la **3000 la 9000 lei**.

Articolul 344, alin. (10): Încălcarea cerințelor privind indicarea categoriei de clasificare a structurilor de primire turistică (fără certificat de clasificare emis legal) atrage amendă de la **2000 la 2250 lei** pentru persoanele cu funcție de răspundere iar pentru afișarea repetată, pe parcursul unui an, de către structura de primire turistică a categoriei de clasificare fără a deține certificat de clasificare se sancționează cu amendă de la **4000 la 4500 lei**.

Asigură-te că respecti toate reglementările pentru a evita astfel de sancțiuni!

Bine de știut!

Încălcarea regulilor fiscale poate atrage sancțiuni severe, conform Codului Contravențional.

De exemplu, **Articolul 293, alin. (1)** din Codul Contravențional reglementează **încălcarea regulilor de efectuare a plăților în numerar sau efectuarea ilegală a plăților prin virament sau intermediar.**

Atenție! Sancțiunile aplicabile sunt:

- **Persoane fizice:** amendă de la **1500 la 3000 lei.**
- **Persoane cu funcție de răspundere:** amendă de la **4500 la 6000 lei.**
- **Persoane juridice:** amendă de la **12000 la 15000 lei**, cu posibilitatea privării de dreptul de a desfășura o anumită activitate pe un termen de **3 luni până la 1 an.**

Pentru a evita astfel de sancțiuni:

- Respectă reglementările privind **plățile în numerar și viramentele.**
- Informează-te periodic despre obligațiile fiscale stabilite de **Serviciul Fiscal de Stat.**

Ce se poate întâmpla dacă serviciile tale sunt neconforme?

Hotărârea Guvernului nr. 643/2003 reglementează normele și criteriile de clasificare a structurilor turistice, precum și sancțiunile pentru nerespectarea acestora. Potrivit punctului **23 din Anexa nr. 1 a H.G. 643/2003**, dacă o unitate turistică nu îndeplinește cerințele corespunzătoare categoriei sale, **Agencia Servicii Publice (ASP)** poate decide declasificarea. Aceasta poate implica:

- Retragerea categoriei atribuite (ex. număr de stele/flori).
- Reducerea categoriei, în funcție de gravitatea abaterilor.

Următoarele situații pot conduce la declasificare:

- Nerespectarea dotărilor și serviciilor cerute pentru categoria atribuită.
- Degradarea condițiilor de cazare sau servirea mesei sub standardele impuse.
- Furnizarea de informații false în momentul solicitării clasificării.

Declasificarea sau remedierea problemelor începe de la sesizările consumatorilor, care pot fi adresate **Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Pieței și Protecția Consumatorilor (ISSNPC)**. După verificarea sesizărilor, Agenția Servicii Publice (ASP) poate:

- dispune măsuri pentru corectarea neregulilor;
- declasifica unitatea turistică, dacă abaterile sunt semnificative.

Respectarea normelor este vitală pentru menținerea standardelor, evitarea sancțiunilor și asigurarea unei experiențe de calitate pentru turiști.

În Republica Moldova, legislația protejează drepturile turiștilor și promovează servicii de calitate, contribuind la întărirea încrederii în prestatorii de servicii turistice. Cunoașterea și respectarea acestor reglementări sunt esențiale pentru a dezvolta relații corecte și satisfăcătoare cu turiștii.

CAPITOLUL 2. PRINCIPIILE DE DEZVOLTARE DURABILĂ ÎN TURISM

Acum că ai înțeles cadrul legal din turism, următorul pas este să explorezi principiile dezvoltării durabile, care te va ajuta la crearea unei afaceri turistice responsabile. Acest capitol prezintă:

- Obiectivele de dezvoltare durabilă și modul în care acestea se aplică turismului.
- Importanța turismului rural sustenabil pentru conservarea patrimoniului cultural și sprijinirea comunităților locale.
- Metode de protejare a resurselor naturale pentru a păstra frumusețea și valoarea lor pentru generațiile viitoare.
- Soluții care asigură accesibilitatea în turism, pentru ca toți turiștii să se bucure de experiențe de neuitat.

2.1 Obiectivele de dezvoltare durabilă

Cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD), cunoscute și ca Obiective Globale, au fost adoptate în 2015 de Republica Moldova și alte 193 de state membre ONU. Acestea abordează domenii-cheie precum economia, societatea și mediul, cu scopul de a elimina sărăcia, foamea și inegalitățile, de a proteja mediul și de a sprijini o dezvoltare echitabilă pentru toți, până în 2030.

Aceste principii oferă un ghid clar pentru crearea unui turism care aduce beneficii atât comunităților locale, cât și mediului înconjurător.

Știi că?

Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) au fost stabilite la Conferința Națiunilor Unite privind Dezvoltarea Durabilă, organizată la Rio de Janeiro în 2012. Acestea oferă un cadru universal pentru abordarea celor mai mari provocări globale din domeniile mediului, politicii și economiei, promovând un viitor sustenabil.

Obiectivele de Dezvoltare Durabilă (ODD) oferă un ghid universal pentru a construi o lume mai echitabilă și sustenabilă, valabil atât pentru țările dezvoltate, cât și pentru cele în curs de dezvoltare. În turism, aceste principii încurajează un model responsabil, care reduce impactul negativ asupra mediului, aduce beneficii economice și sociale pentru comunități și protejează resursele naturale și culturale. Astfel, turismul devine un instrument esențial pentru a îndeplini Obiectivele Globale, contribuind la un viitor mai sustenabil pentru toți.

Cele 17 Obiective Globale sunt:

1. **Fără sărăcie:** Eliminarea sărăciei extreme, care afectează peste 1 miliard de oameni.
2. **Foamete zero:** Asigurarea accesului la hrană suficientă și promovarea unei agriculturi durabile pentru a reduce subnutriția.
3. **Sănătate și bunăstare:** Îmbunătățirea accesului la servicii medicale și prevenirea bolilor.
4. **Educație de calitate:** Oferirea educației accesibile și de calitate tuturor, pentru a reduce analfabetismul și inegalitățile.
5. **Egalitate de gen:** Împuternicirea femeilor și promovarea drepturilor egale pentru bărbați și femei.
6. **Apă curată și sanitație:** Acces universal la apă potabilă și condiții igienico-sanitare decente.
7. **Energie curată și accesibilă:** Promovarea energiei regenerabile și accesibile pentru toți.
8. **Muncă decentă și creștere economică:** Sprijinirea creării de locuri de muncă decente și a economiei sustenabile.
9. **Industrie, inovație și infrastructură:** Dezvoltarea infrastructurii moderne și promovarea inovației.
10. **Inegalități reduse:** Reducerea diferențelor economice și sociale, atât în țară, cât și între state.
11. **Orașe și comunități durabile:** Crearea unor spații urbane sigure și prietenoase cu mediul.
12. **Consum și producție responsabilă:** Sprijinirea modurilor sustenabile de consum și producție.
13. **Acțiune climatică:** Luarea de măsuri urgente pentru a combate schimbările climatice.
14. **Viața acvatică:** Protejarea oceanelor și a ecosistemelor marine.
15. **Viața terestră:** Conservarea biodiversității și utilizarea responsabilă a resurselor naturale.
16. **Pace, justiție și instituții eficiente:** Asigurarea unei guvernări transparente, echitabile și accesibile pentru toți.
17. **Parteneriate pentru obiective:** Colaborarea globală pentru a îndeplini aceste obiective.

Aceste obiective reprezintă un ghid pentru construirea unui viitor mai bun pentru toți, în toate domeniile esențiale.

Știi că?

La 24 noiembrie 2022, Ministerul Culturii al Republicii Moldova a inițiat un Angajament de Sustenabilitate în turism, pentru a alinia industria turismului din Republica Moldova la practicile globale ale ONU și Organizației Mondiale a Turismului. Inițiativa publică privată va fi realizată prin parteneriatul Ministerului Culturii cu Consiliul Global de Turism Sustenabil și cu suportul Proiectul USAID de Competitivitate și Reziliență Rurală.

Finalitatea acestui angajament este transferul de practici, standarde, proceduri pentru implementarea criteriilor de Sustenabilitate ale GSTC, asociate cu programe de asistență, sprijin, granturi și alte stimulente oferite afacerilor, entităților, organizațiilor care se angajează în acest proces. Prin acest apel deschis și incluziv, Ministerul Culturii și partenerii săi invită entitățile, actorii, afacerile din domeniul turismului receptor și intern să se asocieze Angajamentului de Sustenabilitate, prin exprimarea rolului pe care îl pot avea în acest proces: beneficiar, contributor, facilitator, supporter sau observator.

În rezultat, o platformă pentru Sustenabilitate va fi creată, pentru a seta prioritățile, a coordona progresul, a ajusta activitățile și a disemina roluri, sarcini, responsabilități. Pentru aceasta, rugăm să oferiți detalii și informații concludente pentru poziționarea entității reprezentate în platformă.

Pe 2 martie 2023, Republica Moldova a adoptat Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030”, un plan strategic pentru dezvoltarea pe termen lung a țării. Documentul este adaptat la realitățile naționale și reflectă angajamentele internaționale asumate. Scopul principal al strategiei este creșterea calității vieții cetățenilor. Cu o viziune centrată pe oameni, strategia își propune să ofere beneficii tangibile fiecărei persoane, tratând dezvoltarea ca pe un proces dedicat bunăstării umane.

Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030” își propune să îmbunătățească calitatea vieții, axându-se pe patru priorități principale: o economie durabilă și incluzivă, capital uman și social puternic, instituții eficiente și corecte, și un mediu sănătos. Strategia oferă un plan clar pentru a transforma țara într-o societate unde fiecare persoană are șansa la o viață mai bună. Obiectivul principal este creșterea calității vieții, iar strategia pune accent pe dezvoltarea durabilă, incluzivă și centrată pe nevoile oamenilor.¹ Pentru a crește veniturile din surse sigure și sustenabile, este important să se adopte un model economic orientat spre creștere calitativă, care să aducă beneficii directe populației și să contribuie la un trai mai bun. Strategia propune trei direcții principale pentru a atinge aceste scopuri:

- 1. Investiții pe termen lung: Crearea unui mediu favorabil pentru investiții sustenabile care să susțină economia.**
- 2. Dezvoltarea capitalului uman: Îmbunătățirea educației și a sănătății pentru a sprijini dezvoltarea personală și profesională.**
- 3. Modernizarea economiei: Creșterea eficienței prin introducerea inovațiilor și tehnologiilor moderne.**

¹ (sursa) [Legea pentru aprobarea SND Moldova Europeană 2030](#)

Aceste măsuri vor extinde oportunitățile de angajare și antreprenariat, generând un efect pozitiv în lanț: mai multe venituri pentru oameni și mai multe resurse pentru investiții publice și servicii de calitate.

2.2 Importanța dezvoltării și promovării turismului rural sustenabil

Știi că?

Turismul rural sustenabil este turismul care se desfășoară în zonele rurale, valorificând natura, tradițiile locale și cultura comunităților. Prin această formă de turism, se aduc beneficii economice pentru locuitori, se protejează mediul înconjurător și patrimoniul cultural, și se sprijină dezvoltarea satelor, care adesea se confruntă cu depopulare și lipsa oportunităților.

Conform Organizației Mondiale a Turismului, (OMT), turismul sustenabil înseamnă mai mult decât călătoria plăcută. Este un model de turism care ține cont de impactul său economic, social și asupra mediului, adresând nevoile turiștilor, ale industriei, ale mediului înconjurător și ale comunităților gazdă.

Pentru ca turismul rural să fie sustenabil, trebuie să se bazeze pe trei dimensiuni esențiale:

Dimensiunea economică

- Creează locuri de muncă locale și sprijină antreprenorii din comunitate.
- Încurajează integrarea turismului cu alte activități, precum agricultura sau meșteșugurile, pentru diversificarea economiei locale.
- Se asigură că beneficiile financiare sunt distribuite echitabil, contribuind direct la bunăstarea comunității.

Dimensiunea socială și culturală

- Promovează păstrarea tradițiilor și obiceiurilor locale, menținând identitatea comunităților rurale.
- Implică locuitorii în planificarea și implementarea proiectelor turistice, asigurându-se că aceștia sunt parte activă din proces.
- Educa turiștii despre valorile locale și încurajează respectul față de cultura gazdă.

Dimensiunea ecologică

- Limitează impactul asupra mediului prin utilizarea responsabilă a resurselor naturale și promovarea practicilor sustenabile, cum ar fi reciclarea și utilizarea energiei verzi.
- Asigură protejarea ecosistemelor și a biodiversității, pentru ca frumusețea naturală să fie păstrată pentru generațiile viitoare.

Turismul rural sustenabil nu doar că sprijină comunitățile locale, dar le oferă și un nou impuls economic și cultural. Este o oportunitate reală de revitalizare a zonelor rurale și de protejare a valorilor lor unice.

Pentru a stimula economia locală și contribui la dezvoltarea comunităților este necesar să se adopte următoarele măsuri:

Beneficii economice	Practici de succes
Crearea locurilor de muncă	Implică localnicii în activități turistice, precum ghidaj, cazare sau organizarea de evenimente.
Sprijinirea antreprenoriatului local	Încurajează dezvoltarea afacerilor mici, cum ar fi pensiunile, restaurantele sau producția de suveniruri.
Diversificarea economiei rurale	Integrează turismul cu alte domenii, cum ar fi agricultura (agroturismul) sau meșteșugurile, pentru a crea o ofertă atractivă și sustenabilă.

Ideii aplicabile pentru micii antreprenori din domeniul rural:

1. Degustări de produse locale

- Organizează evenimente în care turiștii să poată încerca produse tradiționale, precum brânzeturi, miere, vin sau dulceață.
- Colaborează cu producători locali pentru a oferi degustări în gospodării sau pensiuni, aducând turiști mai aproape de autenticitatea zonei.

2. Vizite la ferme

- Creează trasee turistice care includ opriri la ferme, unde vizitatorii pot descoperi cum se produc alimentele.
- Oferă experiențe interactive, cum ar fi mulsul vacilor, culesul fructelor sau plantarea de legume, pentru a face vizita memorabilă.

3. Ateliere de meșteșuguri

- Organizează ateliere unde turiștii pot învăța să creeze obiecte tradiționale, cum ar fi țesături, ceramică sau sculpturi în lemn.
- Lucrează cu meșteșugari locali pentru demonstrații și pentru a vinde produse artisanale, susținând astfel economia locală.

Turismul sustenabil sprijină coeziunea socială și păstrarea identității culturale prin:

Impact social și cultural	Practici de succes

Promovarea tradițiilor locale	Oferă turiștilor experiențe autentice, cum ar fi participarea la festivaluri, degustări gastronomice și evenimente culturale.
Implicarea comunităților	Incluce localnicii în procesul de luare a deciziilor, asigurând o distribuție echitabilă a beneficiilor și educând turiștii despre obiceiurile locale.
Conservarea patrimoniului	Sușține inițiative de restaurare și promovare a monumentelor istorice, a caselor tradiționale și a peisajelor culturale.

Idei aplicabile pentru micii antreprenori din mediul rural

1. Ateliere de dansuri tradiționale

- Invită turiștii să participe la lecții de dans tradițional, coordonate de dansatori locali.
- Organizează spectacole interactive, unde vizitatorii pot învăța mișcările specifice și pot dansa alături de comunitatea locală, experimentând autenticitatea tradițiilor zonei.

2. Seri culturale în *Casa Mare*

- Găzduiește seri tematice cu muzică tradițională live, povești locale și legende.
- Implică localnicii în prezentări de tradiții, gastronomie sau meșteșuguri, oferind turiștilor oportunitatea de a descoperi și învăța despre cultura rurală autentică.

Turismul rural sustenabil trebuie să aibă un impact minim asupra naturii, prin:

Măsuri de protejare a mediului	Idei practice
Reducerea amprentei ecologice	Utilizează energie regenerabilă, gestionează eficient deșeurile și promovează transportul prietenos cu mediul (biciclete, drumeții).
Conservarea resurselor naturale	Proiectează trasee turistice care protejează biodiversitatea și încurajează ecoturismul.

Educația ecologică	Informează turiștii despre importanța protecției mediului în timpul vizitelor.
---------------------------	--

Soluții aplicabile pentru micro întreprinzători din domeniul rural:

1. Trasee adaptate pentru drumeții și ciclism

- Amenajează trasee pentru toate nivelurile de dificultate, de la începători la avansați, pentru a atrage o gamă largă de turiști.
- Include opriri în locuri pitorești sau de interes local, fără a afecta zonele ecologice sensibile.

2. Marcaje clare și educație ecologică

- Asigură semnalizarea clară a traseelor pentru a evita zonele fragile din punct de vedere ecologic.
- Organizează tururi ghidate care să le explice turiștilor importanța protecției mediului și caracteristicile ecologice ale regiunii.

3. Colaborare cu specialiști în ecologie

- Lucrează împreună cu ecologi pentru a identifica trasee care protejează mediul natural.
- Adoptă măsuri de conservare, cum ar fi limitarea numărului de turiști pe traseele sensibile și promovarea echipamentului ecologic.

Ce poți face pentru a dezvolta turismul sustenabil în comunitatea ta?

1. Colaborează pentru succes: implică autoritățile locale, antreprenorii și comunitățile în proiecte comune pentru a dezvolta turismul într-un mod sustenabil.

2. Educația este cheia: Organizează sesiuni de instruire pentru comunități și turiști, învățându-i să adopte obiceiuri responsabile față de mediul înconjurător și cultură.

3. Investește în marketing: Investește în promovarea tradițiilor locale, a gastronomiei autentice, a meșteșugurilor și a peisajelor pentru a atrage turiști interesați de experiențe autentice.

4. Susține economia locală: Oferă prioritate produselor și serviciilor oferite de localnici pentru a încuraja dezvoltarea economică a comunității.

Turismul rural sustenabil nu este doar despre vizite, ci despre **crearea unei conexiuni autentice** între oameni, cultură și natură. Așa poți contribui și tu la un viitor mai bun pentru comunități și pentru mediu!

2.3 Protecția resurselor naturale

Mediul natural este baza turismului rural și trebuie conservat cu grijă. Pădurile, apele, fauna și flora nu doar atrag turiști, ci și mențin echilibrul ecologic al zonelor rurale. Protejarea acestor resurse garantează continuitatea activităților turistice și sustenabilitatea comunităților locale.

În Republica Moldova, ariile naturale protejate sunt gestionate conform cadrului legal care reglementează utilizarea lor și sancționează abaterile. **Legea nr. 1538-XIII din 25 februarie 1998** clasifică aceste zone în mai multe categorii, fiecare având reguli specifice de protecție și utilizare, în funcție de importanța ecologică. Fiecare categorie are un regulament propriu care stabilește activitățile permise și interzise, precum și măsurile necesare pentru conservarea biodiversității și a peisajului natural. De exemplu, în rezervațiile științifice, activitățile umane sunt strict limitate pentru a proteja ecosistemele sensibile, în timp ce în parcurile naționale pot fi permise activități turistice și recreative, dar sub control strict și în zone desemnate.

Știi că?

Încălcarea legislației și neprotejarea resurselor naturale nu doar că afectează ireversibil mediul, dar atrage și **sancțiuni severe**. În Republica Moldova, legislația de mediu, inclusiv **Legea nr. 1515-XII privind protecția mediului înconjurător** și **Legea nr. 1538-XIII privind fondul ariilor naturale protejate de stat**, stabilește măsuri punitive clare în astfel de cazuri.

Atenție! Încălcarea reglementărilor privind ariile naturale protejate atrage sancțiuni conform legislației în vigoare. Aceste sancțiuni pot include:

- **Avertismente:** pentru încălcări minore sau la prima abatere.
- **Amenzi contravenționale:** cuantumul acestora variază în funcție de gravitatea faptei și de categoria ariei protejate afectate.
- **Obligația de a repara prejudiciul:** persoanele care cauzează daune mediului în ariile protejate pot fi obligate să repare prejudiciul sau să compenseze valoarea acestuia.
- **Răspundere penală:** în cazurile de încălcări grave, cum ar fi distrugerea habitatelor naturale, braconajul sau exploatarea ilegală a resurselor naturale, legislația prevede sancțiuni penale, inclusiv închisoarea.

Aplicarea acestor sancțiuni este menită să descurajeze activitățile ilegale și să protejeze patrimoniul natural al țării.

Bine de știut!

Pentru a asigura conformitatea serviciilor turistice în ariile naturale protejate și pentru a evita sancțiunile, operatorii turistici și vizitatorii ar trebui să:

- **Să informeze despre reglementările specifice** ale ariei protejate pe care intenționează să o viziteze sau în care desfășoară activități turistice.
- **Obțină toate autorizațiile necesare** pentru desfășurarea activităților turistice în aceste zone.

- **Educa turiștii** cu privire la comportamentul adecvat în ariile protejate, inclusiv respectarea traseelor marcate, evitarea perturbării faunei și florei și gestionarea corespunzătoare a deșeurilor.
- **Colaboreze cu autoritățile locale și administrațiile ariilor protejate** pentru a se asigura că activitățile turistice sunt în conformitate cu planurile de management și contribuie la conservarea mediului.

Dacă resursele naturale, cum ar fi pădurile, râurile, lacurile sau biodiversitatea sunt afectate de activitățile turistice, autoritățile pot aplica următoarele măsuri punitive:

Amenzi contravenționale	Pentru abandonarea deșeurilor, poluarea apelor sau a solului, amenziile variază între 1000 și 3000 lei pentru persoane fizice și pot depăși 10.000 lei pentru persoane juridice. Utilizarea neautorizată a resurselor naturale, precum tăieri ilegale de arbori sau pescuit în zone protejate, poate atrage sancțiuni suplimentare.
Obligația de reabilitare	Operatorii turistici sau persoanele vinovate sunt obligate să reabiliteze zonele afectate , prin acțiuni precum reîmpădurirea, curățarea deșeurilor sau refacerea habitatelor distruse.
Confiscarea bunurilor	Echipamentele utilizate în activități ilegale (de exemplu, exploatarea resurselor fără autorizație) pot fi confiscate de către autorități.
Suspendarea activităților turistice	În cazuri grave, activitățile desfășurate în ariile protejate fără respectarea legislației pot fi suspendate, iar organizatorii pot pierde licențele de operare.

Fiecare tip de arie protejată are reguli care stabilesc ce activități sunt permise și cum trebuie protejate peisajele și biodiversitatea. De exemplu, în rezervațiile științifice, accesul este strict limitat pentru a proteja ecosistemele fragile, în timp ce parcurile naționale permit activități turistice sau recreative, dar doar în zone bine definite și sub supraveghere.

Neglijarea regulilor de protecție are consecințe grave. Distrugerea habitatelor naturale, precum defrișările sau poluarea apelor, duce la pierderea biodiversității și face ca zonele turistice să-și piardă farmecul.

Poluarea descurajează turiștii, afectând veniturile comunităților locale și afacerile din turism. Pe termen lung, comunitățile care depind de turism pot avea de suferit economic și social.

Bine de știut!

Poți avea un impact negativ asupra mediului dacă:

- Abandonezi deșeuri din plastic sau sticlă în zone protejate – acest lucru atrage amenzi pentru poluarea mediului.
- Organizezi turism de masă fără infrastructură adecvată, cum ar fi lipsa toaletelor ecologice – solul și apele pot fi contaminate, iar sancțiunile sunt inevitabile.
- Tai arbori fără autorizație pentru construcții turistice – fără avizul autorităților, riști amenzi și confiscarea materialului lemnos.
- Deranjezi speciile protejate, de exemplu prin zgomote excesive în zonele de liniște ecologică – acest comportament poate fi sancționat conform legislației în vigoare.

Atenție! Nerespectarea legislației și a măsurilor de protecție a naturii aduce consecințe grave: sancțiuni financiare, suspendarea activităților turistice și distrugerea ireversibilă a resurselor naturale.

Conservarea resurselor naturale este mai mult decât o obligație legală, este o responsabilitate morală și economică pentru toți cei implicați în turismul rural. Conservarea resurselor naturale asigură continuitatea activităților turistice, dezvoltarea economică a comunităților și menținerea echilibrului ecologic, esențial pentru generațiile viitoare.

Practicile sustenabile minimizează impactul negativ al activităților turistice asupra mediului prin utilizarea responsabilă a resurselor, reducerea poluării și promovarea turismului cu un impact redus asupra mediului.

Principalele măsuri pentru protejarea resurselor naturale în turismul rural sunt:

Utilizarea resurselor cu grijă:

- Folosește apa și energia eficient pentru a evita risipa, de exemplu prin instalarea de sisteme de economisire a apei sau utilizarea energiei regenerabile.

Gestionarea deșeurilor:

- Organizează colectarea separată a deșeurilor, promovează reciclarea și compostarea. Educă turiștii să-și gestioneze propriile deșeuri în mod responsabil.

Reducerea poluării:

- Evită folosirea vehiculelor motorizate pe traseele turistice și promovează transportul ecologic, cum ar fi bicicletele sau mașinile electrice.

Protejarea biodiversității:

- Delimitează traseele turistice pentru a evita zonele sensibile și interzice activitățile care pot afecta flora și fauna locală.

Reabilitarea naturii:

- Dacă zonele au fost afectate, implică-te în reîmpăduriri, curățarea râurilor sau alte inițiative de refacere a mediului.

Promovarea turismului ecologic:

- Creează activități prietenoase cu natura, precum drumețiile, observarea păsărilor sau vizitarea ariilor protejate, care atrag turiști interesați de natură.

Educație și conștientizare:

- Informează turiștii despre cum să protejeze natura prin panouri, ghiduri sau ateliere. Învățându-i să fie responsabili, contribuim la conservarea mediului.

Protejarea resurselor naturale face turismul rural mai atractiv și asigură un viitor sustenabil pentru comunități. Adoptarea unor măsuri prietenoase cu mediul creează un echilibru între dezvoltare economică și respectul pentru natură, oferind turiștilor experiențe autentice și păstrând patrimoniul natural pentru generațiile viitoare.

2.4 Accesibilitatea în turism

Accesibilitatea în turism înseamnă ca toate persoanele, indiferent de abilități sau nevoi, să poată participa la activități turistice fără piedici. Asta presupune infrastructură adaptată, servicii personalizate și informații ușor de accesat pentru toți, inclusiv pentru cei cu mobilitate redusă, probleme de vedere, auz sau alte dizabilități.

Într-o lume modernă, turismul accesibil nu este doar o obligație legală, ci și o alegere corectă din punct de vedere moral și o oportunitate economică importantă.

De ce este importantă accesibilitatea în turism?

Accesibilitatea este un element fundamental pentru turismul sustenabil și incluziv, oferind tuturor dreptul de a călători, a explora și a se bucura de experiențe turistice fără restricții. A fi accesibil în turism înseamnă să asiguri accesul neîngrădit la infrastructură, informații și servicii turistice. Astfel, vei:

1. Promovează incluziunea socială:

Persoanele cu mobilitate redusă, deficiențe senzoriale, familiile cu copii mici sau vârstnicii trebuie să se simtă bineveniți și integrați. Turismul accesibil creează experiențe în care nimeni nu este exclus.

2. **Crește economia locală:**

Destinațiile care sunt accesibile atrag mai mulți vizitatori, inclusiv grupuri care sunt adesea ignorate. Aceasta este o piață în creștere, cu beneficii economice pentru comunități și afaceri locale.

3. **Respectă legea:**

Legislația, cum ar fi Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, impune adaptarea infrastructurii și serviciilor pentru a asigura acces egal pentru toți.

Ce presupune accesibilitatea în turism?

- **Infrastructură adaptată:** Clădiri, trasee turistice, mijloace de transport și locuri de cazare trebuie să fie sigure și ușor de folosit pentru toți.
- **Servicii personalizate:** Angajații din turism trebuie să fie instruiți să ofere suport vizitatorilor cu nevoi speciale, tratându-i cu empatie și profesionalism.
- **Informații accesibile:** Toți turiștii trebuie să poată găsi și înțelege informațiile despre destinații, fie prin texte clare, fie prin soluții audio, braille sau digitale.

Elementele de accesibilitate în turism sunt esențiale pentru a te asigura că toți turiștii se simt bineveniți. Asta înseamnă să ai o infrastructură adaptată pentru siguranța și confortul tuturor, să oferi servicii care răspund nevoilor speciale ale vizitatorilor și să pui informațiile despre destinații la îndemâna tuturor. De asemenea, este important ca operatorii turistici să fie instruiți să interacționeze cu empatie și profesionalism cu fiecare turist, indiferent de nevoile sale.

Trebuie să fii conștient că mulți turiști caută destinații care sunt adaptate persoanelor cu nevoi speciale, iar dacă te conformezi acestor cerințe, poți atrage un grup mai larg de vizitatori. De exemplu, accesibilitatea pentru turiștii cu mobilitate redusă satisface și nevoile familiilor cu copii mici care folosesc cărucioare. În plus, adaptarea conținutului de la text la format audio satisface nevoile persoanelor cu vedere scăzută, dar și ale celor cu incapacitate temporară de vedere sau influențați de factori externi (precum razele soarelui) sau care preferă să evite citirea de pe ecrane.

<p>Infrastructură fizică accesibilă</p>	<p>Transport adaptat: Vehicule echipate cu rampe și lifturi pentru scaune rulante, spații dedicate în autobuze și trenuri, și semnalizare audiovizuală pentru persoanele cu deficiențe de auz sau vedere.</p> <p>Cazare adaptată: Camere special amenajate în hoteluri și pensiuni, cu uși mai late, băi accesibile, podele antiderapante, mobilier adaptat și echipamente precum sisteme de alarmă vizuală pentru turiștii cu deficiențe de auz.</p>
--	---

	<p>Acces la obiective turistice: Trasee marcate și echipate cu rampe, lifturi și balustrade, panouri informative tactile pentru nevăzători și ghiduri audio adaptate.</p>
<p>Servicii turistice adaptate pentru nevoi speciale</p>	<p>Mobilitate redusă: Accesibilitate la spații publice, trasee fără obstacole și mijloace de transport adaptate.</p> <p>Deficiențe de auz și vorbire: Oferirea ghizilor turistici instruiți în limbajul semnelor, materiale informative scrise detaliat și sisteme de asistență vizuală.</p> <p>Deficiențe vizuale: Ghiduri audio, panouri informative în braille și tururi ghidate care pun accent pe experiențe senzoriale (sunet, miros, atingere).</p>
<p>Accesibilitatea digitală</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Site-uri web și aplicații mobile optimizate pentru persoane cu deficiențe de vedere (compatibile cu cititoare de ecran). • Videoclipuri informative cu interpretare în limbajul semnelor și subtitrări pentru persoanele cu deficiențe de auz. • Ghiduri digitale audio și hărți interactive adaptate pentru turiștii cu nevoi speciale.
<p>Educație și sensibilizare</p>	<p>Ghiduri turistice și personalul unităților de cazare trebuie să fie pregătiți să ofere sprijin și informații adaptate.</p> <p>Campanii de conștientizare a turiștilor pentru a respecta nevoile speciale ale altor vizitatori și a promova un mediu incluziv.</p>

Legislație, standarde și certificări

Multe țări au cadre juridice pentru a asigura accesibilitatea, cum ar fi *Legea americanilor cu dizabilități (ADA)* din Statele Unite, care impune ca spațiile publice să fie accesibile persoanelor cu dizabilități.

ISO 21902:2021 este un standard internațional care oferă linii directoare pentru proiectarea, dezvoltarea și implementarea accesibilității digitale pentru site-uri web și aplicații mobile. Se concentrează pe asigurarea faptului că platformele digitale sunt accesibile tuturor utilizatorilor, inclusiv celor cu dizabilități. Standardul listează principii și cerințe pentru crearea de conținut accesibil și interfețe prietenoase tuturor utilizatorilor, cu scopul de a îmbunătăți experiența pentru un public divers. ISO 21902:2021 este aliniat cu alte standarde globale de

accesibilitate, cum ar fi *Ghidul de accesibilitate a conținutului web (WCAG)* și promovează incluziunea în mediile digitale.

Unele organizații și guverne eliberează certificări de accesibilitate pentru destinații, hoteluri și atracții care îndeplinesc standarde înalte de accesibilitate.

În Republica Moldova, turismul accesibil se află într-o etapă de dezvoltare timpurie și se confruntă cu diverse provocări:

1. **Infrastructură insuficient adaptată:** Multe atracții turistice, mai ales în zonele rurale, nu dispun de facilități precum rampe, lifturi sau trasee care să răspundă nevoilor tuturor.
2. **Transport public neprietenos cu diversitatea nevoilor:** Mijloacele de transport public nu sunt adaptate pentru persoanele cu mobilitate redusă sau alte tipuri de dizabilități senzoriale.
3. **Lipsa accesibilității informațiilor:** Există o nevoie de ghiduri tactile, ghiduri audio sau informații vizuale adaptate, care să ofere tuturor turiștilor posibilitatea de a se bucura de experiențele turistice.

Accesibilitatea în turism este un element vital pentru construirea unui mediu inclusiv și echitabil, oferind tuturor turiștilor posibilitatea de a explora și experimenta destinații fără obstacole. Prin investiții în infrastructură, adaptarea serviciilor și educarea actorilor din sectorul turistic, Republica Moldova poate deveni un exemplu de bune practici în domeniul **turismului accesibil** și incluziv.

O îmbunătățire a accesibilității în sectorul turismului ar aduce beneficii în egală măsură persoanelor în vârstă, în special având în vedere că ponderea persoanelor cu vârsta de 65 de ani și peste este prognozată să crească de la 9 % în 2019 la 16 % în 2050. (Sursa: Comisia ONU pentru Populație și Dezvoltare <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>)

Iată câteva aspecte cheie ale turismului accesibil:

1. Accesibilitate fizică

- *Accesibilitate pentru scaune cu rotile:* destinațiile, locurile de cazare și sistemele de transport pot oferi opțiuni accesibile pentru scaune cu rotile, cum ar fi rampe, lifturi și uși largi.
- *Opțiuni de transport:* transportul accesibil include autobuze, trenuri, taxiuri și avioane cu servicii precum asistență specializată pentru scaune cu rotile, locuri prioritare pentru parcare și proceduri speciale de îmbarcare.
- *Hoteluri și cazare accesibile:* hotelurile, stațiunile și proprietățile de închiriere pot include caracteristici precum camere accesibile pentru scaune cu rotile, bare de sprijin în băi, sisteme de alerte în baie, toalete accesibile, mobilier interior și paturi reglabile.

2. Accesibilitate senzorială

- *Accesibilitate vizuală:* Semnalele din aeroporturi, gări și atracții pot fi proiectate în contrast, sistem Braille, descripție audio sau semnale audio pentru a ajuta persoanele cu deficiențe de vedere.
- *Accesibilitate auditivă:* multe locuri oferă bucle auditive (dispozitive de ascultare asistată), subtitrări în videoclipuri sau interpreți în limbajul semnelor pentru evenimente și tururi pentru a se asigura că cei cu deficiențe de auz se pot implica pe deplin.

3. Accesibilitate cognitivă

- *Semnalizare clară și simplă:* pentru persoanele cu dizabilități cognitive, semnele, hărțile și instrucțiunile pot fi simplificate cu pictograme sau coduri de culori pentru a facilita înțelegerea spațiului și navigarea – materiale în format „ușor de citit – ușor de înțeles”.
- *Suport personalizat:* destinațiile pot oferi asistență, cum ar fi câini-ghid, asistenți personali sau personal instruit special pentru a ajuta persoanele cu dizabilități cognitive.

4. Atracții incluzive

- *Parcuri și trasee naturale:* multe parcuri naționale, grădini și alte spații în aer liber oferă poteci accesibile, trasee naturale și grădini senzoriale concepute pentru persoanele cu deficiențe de mobilitate, auz sau vedere.
- *Situri culturale și istorice:* unele repere istorice și muzee oferă accesibilitate pentru scaune cu roțile, expozate tactile pentru cei cu deficiențe de vedere și afișaje interactive care se adresează diferitelor stiluri de învățare.

Deși există standarde și normative în domeniul construcțiilor privind accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități, ele sunt insuficient de promovate, nefiind susținute prin acțiuni de informare, conștientizare, monitorizare și un mecanism clar de implementare.

Conceptul de „turism accesibil” înseamnă să dezvolti turismul ca pe un lanț valoric, logistic accesibil. În societate, cu referire la persoanele cu dizabilități, încă predomină percepția medicală, percepția social funcțională, percepția de caritate și milă. Pentru a schimba paradigma pe o percepție bazată pe egalitate în drepturi și oferirea de oportunități egale, sunt necesare schimbări sistemice. Dimensiunea de dizabilitate ar trebui integrată, ca un obiectiv transversal în activitățile instituției, în politicile interne și perspectivele de dezvoltare. În învățământul general și superior ar trebui integrat organic conceptele de *educație incluzivă*, *accesibilitate infrastructurală* și *accesibilitate informațională*, *design universal* și *adaptare rezonabilă*. Sistemul educațional pregătește specialiști în domeniul turismului, transport, IT, comunicare, alimentație publică, proiectare, construcție, design interior, cultură, artă, muzeografie etc. Într-o formă sau altă, într-o măsură mai mare sau mai mică, toți acești specialiști contribuie la dezvoltarea turismului accesibil.

In anexe gasiti: **Formular de evaluare a condițiilor de accesibilitate a clădirilor publice**

<https://accesibilitate.infonet.md/forms/pdf-view/201>

Capitolul 3: Valorificarea potențialului turistic pentru afacerea ta: de la analiză la plan

Acest capitol îți arată cum să transformi resursele locale în oportunități turistice și să dezvolti afacerea ta într-un mod sustenabil. Vei învăța să evaluezi infrastructura existentă, să identifici oportunități de diversificare și să construiești un plan eficient. De asemenea, vei descoperi surse de finanțare care te pot ajuta să-ți pui ideile în practică.

Ce vei învăța:

- Cum să analizezi potențialul turistic al zonei tale;
- Soluții pentru valorificarea și îmbunătățirea infrastructurii;
- Idei de diversificare a serviciilor turistice pentru a atrage mai mulți vizitatori;
- Pașii esențiali pentru dezvoltarea unui plan de acțiune clar și bine structurat;
- Surse de finanțare care să sprijine dezvoltarea afacerii tale.

3.1 Identificarea potențialului turistic

Primul pas pentru a diversifica produsele și serviciile turistice este să descoperi potențialul turistic al zonei. Acest lucru înseamnă să analizezi resursele locale, să le conectezi cu alte atracții turistice din apropiere și să evidențiezi elementele care fac locul unic și autentic. Procesul trebuie abordat din patru perspective importante: economică, socială, naturală și culturală, punând accent pe valorificarea resurselor locale și pe legăturile regionale.

Pe baza acestor descoperiri, diversificarea ofertei turistice devine o soluție practică pentru a atrage mai mulți turiști, a crea o ofertă sustenabilă și a aduce beneficii economice și sociale comunităților locale. Un bun punct de plecare este să răspunzi la următoarele întrebări:

<p>1. Potențialul economic al unei zone turistice se bazează pe capacitatea sa de a aduce venituri și investiții prin turism. Iată câteva întrebări importante:</p> <p>Ce infrastructură există în zonă? Drumurile, transportul public, electricitatea, apa, unitățile de cazare și restaurantele sunt esențiale pentru atragerea turiștilor.</p> <p>Cine sunt oamenii talentați din comunitate? Dezvoltarea turismului înseamnă locuri de muncă – fie directe (ghizi, personal în pensiuni și</p>	<p>2. Potențialul social arată cum turismul poate influența comunitățile locale și crea legături între turiști și localnici. Iată câteva întrebări esențiale:</p> <p>Ce opinie au localnicii despre dezvoltarea zonei ca destinație turistică? Este important să asculți opinia comunității despre dezvoltarea zonei. Uneori, pot apărea rețineri sau cerințe specifice legate de schimbările aduse de turism. Implicarea localnicilor și respectarea preocupărilor lor sunt cruciale.</p>
---	--

<p>restaurante), fie indirecte (furnizori de produse locale). Dacă lipsește forța de muncă locală, costurile vor crește pentru a aduce oameni din alte zone.</p> <p>Cum poți folosi produsele locale? Include în oferta turistică vinuri, mâncăruri tradiționale, artizanat și produse ecologice. Astfel, sprijini micii producători și stimulezi economia locală.</p> <p>Cum colaborezi cu alte afaceri? Parteneriatele cu vinării, ferme, centre culturale sau alte afaceri locale pot crea experiențe turistice diversificate și atractive.</p>	<p>Cum implici comunitatea locală? Creează locuri de muncă și promovează produsele sau serviciile lor, fie că e vorba de artizanat, gastronomie sau alte inițiative locale.</p> <p>Cum valorifici contribuția talentelor locale? Organizează activități care să pună în valoare tradițiile – ateliere meșteșugărești, festivaluri sau demonstrații culinare. Acestea nu doar atrag turiști, ci și păstrează și promovează moștenirea culturală a comunității.</p>
<p>3. Potențialul natural al unei zone include peisaje spectaculoase, rezervații naturale și biodiversitate. Răspunde la aceste întrebări pentru a valorifica resursele naturale:</p> <p>Ce arii naturale protejate există în apropiere? Parcuri naționale, rezervații naturale sau locuri unice, cum ar fi Rezervația Orheiul Vechi, pot fi promovate ca destinații ecoturistice.</p> <p>Ce servicii de sănătate și recreere sunt disponibile? Natură și relaxare merg mână în mână – organizează drumeții, yoga în aer liber sau terapii bazate pe resurse naturale, precum aer curat și flora specifică.</p> <p>Ce activități poți oferi turiștilor? Activități precum pescuitul, ciclismul, plimbările cu barca, observarea păsărilor sau alte activități în natură pot atrage turiști pasionați de aventură și relaxare.</p>	<p>4. Potențialul cultural include patrimoniul istoric, arhitectural, etnografic și artistic, care poate deveni un magnet pentru turiști:</p> <p>Ce obiective istorice și arhitecturale există? Cetățile, bisericile vechi, muzeele locale și alte monumente istorice pot fi puncte de atracție pentru turism cultural.</p> <p>Ce evenimente și festivaluri au loc? Festivalurile tradiționale, târgurile locale sau spectacolele artistice atrag turiști și promovează specificul zonei.</p> <p>Ce tradiții și meșteșuguri sunt păstrate? Turiștii apreciază autenticitatea, iar atelierele de țesut, olărit sau alte meșteșuguri pot deveni experiențe interactive.</p> <p>Ce producători locali se pot implica? Turismul gastronomic, bazat pe preparate locale și rețete tradiționale, este un punct de atracție major. Colaborează cu micii producători pentru a crea o ofertă unică.</p>

Identificarea și dezvoltarea potențialului turistic din perspectiva economică, socială, naturală și culturală reprezintă fundația unui produs turistic competitiv. Prin transformarea resurselor locale într-o ofertă diversificată și bine conectată cu atracțiile zonei, nu doar că sprijini comunitățile și afacerea ta, dar contribui și la protejarea naturii.

Știi că?

Conform **Ghidului de marketing pentru dezvoltarea turismului în Republica Moldova**, iată câteva perspective: **pentru anul 2024**:

1. Promovarea imaginii Moldovei ca destinație turistică prin campanii active de promovare a atracțiilor locale.
2. Tactici clare de promovare a atracțiilor turistice în parteneriat cu sectorul privat, direcționate către piețele cheie.
3. Colaborarea ONT cu agenții economici pentru promovarea ofertei turistice naționale pe piețele externe.
4. Planificarea participării la expoziții internaționale, în parteneriat cu agențiile turistice.
5. Crearea centrelor de informare turistică, printr-un cadru normativ bine stabilit.
6. Spoturi publicitare atractive, care să evidențieze unicitatea Moldovei și să crească vizibilitatea pe piețele țintă.
7. Promovarea spoturilor publicitare prin intermediul companiilor media din țară și străinătate, în scopul creșterii gradului de vizibilitate pe piețe țintă;
8. Editarea și distribuția materialelor promoționale, inclusiv hărți turistice și ghiduri, pentru a atrage mai mulți vizitatori.
9. Acorduri de colaborare internațională cu state de interes pentru turismul moldovenesc.
10. Promovarea potențialului turistic prin intermediul platformelor online, etc. ²

Bine de știut!

Pentru ca o afacere turistică să fie sustenabilă și atractivă, este important ca aceasta să se conecteze cu zona din jur. Iată câteva aspecte de luat în considerare:

Legătura cu alte destinații din apropiere: Integrarea atracțiilor turistice din vecinătate în traseele propuse poate transforma vizita într-o experiență mai bogată. Circuitele tematice, precum cele ecologice, culturale sau istorice, sunt o modalitate excelentă de a oferi turiștilor mai multe opțiuni și de a prelungi șederea lor.

Infrastructura regională: Drumuri bine întreținute, indicatoare clare, panouri informative și zone de popas fac accesul la destinații mai ușor și mai plăcut pentru vizitatori.

Colaborare cu comunitatea: Implicarea în inițiative locale și regionale, precum organizarea de evenimente comune sau promovarea în parteneriat, ajută la creșterea vizibilității regiunii și la dezvoltarea unei identități turistice unitare.

3.2 Evaluarea infrastructurii turistice existente

² GHID DE MARKETING privind dezvoltarea turismului în Republica Moldova
(https://mc.gov.md/sites/default/files/file-cloud/ord-mc-336-2024.pdf?fbclid=IwY2xjawGij6tleHRuA2F1bQlXMAABHYFBP8NgtVutp43Z7tsp7rTy8s5ogUcWjDAlov85uu21SnwbRS5YJdaGFg_aem_k8mhKrTLIplwvhBU93bNGA)

Pentru a valorifica și diversifica potențialul turistic al regiunii tale, următorul pas este să analizezi infrastructura turistică existentă. Această evaluare îți oferă o imagine clară despre cât de pregătite sunt facilitățile și serviciile din zonă pentru a atrage turiști și pentru a le asigura o experiență de neuitat. Infrastructura turistică include drumuri bine întreținute, transport public eficient și conectivitate digitală, pensiuni, hoteluri, campinguri, restaurante, centrele de informare turistică, precum și spațiile pentru activități recreative sau culturale. O analiză detaliată te ajută să identifici punctele forte ale zonei tale, dar și ce lipsește sau trebuie îmbunătățit.

Element de infrastructură turistică	Ce trebuie să știi
<p>Accesibilitatea și transportul</p>	<p>Care este starea drumurilor din zonă și cât de accesibile sunt principalele obiective turistice?</p> <p>Există semnalizare corespunzătoare și parcări special amenajate pentru turiști?</p> <p>Transportul public local este disponibil, accesibil și adaptat nevoilor turiștilor?</p> <p>Sunt disponibile alternative ecologice de transport, precum bicicletele sau mijloacele electrice?</p>
<p>Unitățile de cazare</p>	<p>Ce tipuri de unități de cazare sunt disponibile în zonă (pensiuni, hoteluri, campinguri, case tradiționale)?</p> <p>Cât de diversificate și confortabile sunt opțiunile de cazare?</p> <p>Sunt disponibile facilități moderne, precum acces la internet și sisteme de încălzire?</p> <p>Unitățile de cazare dispun de dotări adaptate pentru persoanele cu dizabilități?</p>
<p>Serviciile de alimentație publică</p>	<p>Ce tipuri de unități de alimentație publică există în zonă?</p> <p>Sunt restaurantele și cafenelele pregătite să ofere servicii diversificate pentru turiști?</p> <p>Este gastronomia locală promovată ca element de atracție turistică?</p> <p>Sunt produsele locale integrate în meniuri? Cum colaborează aceste unități cu micii producători din comunitate?</p>

	Unitățile de alimentație dispun de dotări adaptate pentru persoanele cu dizabilități?
Centre de informare turistică și semnalizare	Există centre de informare turistică în zonă? Sunt materiale disponibile în mai multe limbi și personal calificat? Sunt amplasate indicatoare locale informative care semnalizează obiectivele turistice din zonă?
Dotări pentru activități recreative și culturale	Sunt disponibile facilități pentru drumeții, închirieri de echipamente, parcuri tematice sau camping? Există facilități de igienă, locuri de popas și acces la apă potabilă? În ce stare se află monumentele, muzeele, bisericile și alte obiective de interes?
Accesibilitatea digitală	Există site-uri sau aplicații care oferă informații despre cazare, trasee și evenimente locale? Este internetul accesibil în zonă?

Analiza infrastructurii turistice este esențială pentru a descoperi atât punctele forte, cât și zonele care au nevoie de îmbunătățiri. În mediul rural, provocările sunt frecvente – de la drumuri neamenajate la resurse financiare limitate. Totuși, o evaluare bine făcută poate ajuta la crearea unui plan strategic care să pună accent pe dezvoltarea sustenabilă, diversificarea ofertelor turistice și creșterea atractivității zonei.

Deși poate părea greu să aduci schimbări semnificative pe cont propriu, implicarea comunității poate face o mare diferență. Infrastructura modernă, adaptată nevoilor turiștilor, atrage mai mulți vizitatori, crește farmecul regiunii și sprijină economia locală. Identificarea problemelor nu înseamnă doar a semnaliza ce nu merge bine, ci și a deschide calea către investiții. Cu o strategie clară, accesarea finanțării externe devine mult mai simplă și realizabilă.

Bine de știut!

Dacă ai identificat o infrastructură deficitară care reprezintă o problemă atât pentru tine, cât și pentru comunitatea ta, iar soluționarea acesteia depășește resursele tale individuale, transformă această provocare într-o oportunitate. Poți începe prin a iniția parteneriate locale sau colaborări cu autoritățile publice, Grupuri de Acțiune Locală (GAL) și alți actori relevanți. Împreună, veți putea uni forțele și aplica pentru granturi externe destinate dezvoltării comunitare, ce pot sprijini soluționarea acestor probleme. Descoperă mai multe oportunități în subcapitolul 3.5.

Recomandări pentru o strategie de turism sustenabil

- 1. Semnalizare corespunzătoare**
Instalează semne vizibile și clare pentru traseele și obiectivele turistice. Dacă semnalizarea fizică este insuficientă, adaugă soluții moderne, precum hărți interactive sau aplicații mobile.
- 2. Conservarea patrimoniului**
Întreține și restaurează resursele culturale și naturale pentru a păstra autenticitatea zonei și a atrage turiști.
- 3. Adaptarea serviciilor alimentare**
Asigură-te că respectă standardele de siguranță alimentară. Diversifică ofertele pentru a răspunde nevoilor speciale, cum ar fi opțiunile vegetariene sau meniurile fără alergeni.
- 4. Unități de cazare autentice și ecologice**
Sprijină dezvoltarea pensiunilor ecologice și a caselor tradiționale, care pun în valoare specificul local și oferă turiștilor o experiență autentică.
- 5. Infrastructură rutieră și transport sustenabil**
Investește în drumuri bine întreținute și explorează soluții ecologice de transport care să faciliteze accesul turiștilor fără a afecta mediul înconjurător.
- 6. Turism inclusiv**
Creează trasee adaptate pentru persoanele cu mobilitate redusă și alte facilități, cum ar fi panouri tactile pentru nevăzători și ghizi instruiți pentru persoanele cu deficiențe de auz sau vorbire.

Cu o abordare bine planificată, aceste inițiative vor îmbunătăți infrastructura și vor transforma o destinație rurală într-o atracție turistică competitivă, sustenabilă și accesibilă pentru toți.

3.3 Modelele de diversificare pentru afacerea ta

Diversificarea afacerii prin integrarea turismului reprezintă o oportunitate excelentă de creștere. Dacă activezi în agricultură, viticultură, artizanat, alimentație publică sau domenii conexe turismului, poți adăuga servicii turistice care să atragă vizitatori și să contribuie la dezvoltarea comunității.

În Republica Moldova, potențialul natural și cultural oferă baza perfectă pentru a transforma o afacere tradițională într-un mix inovativ de produse și experiențe turistice. Iată câteva sfaturi pentru a face acest lucru:

- 1. Adaptează oferta la interesul turistului.**
De exemplu, dacă ești agricultor, poți organiza tururi ghidate sau sesiuni de învățare a tehnicilor tradiționale. Dacă ești artizan, poți organiza ateliere de meșteșuguri pentru vizitatori.
- 2. Respectă cadrul legal.**
Asigură-te că activitățile tale respectă legislația locală și obține autorizațiile necesare pentru a desfășura activitatea..
- 3. Conectează-te cu alte sectoare economice.**
Turismul implică mai multe sectoare (agricultură, transport, cazare, ghidaj), așa că colaborează cu alți antreprenori din zonă pentru a crea pachete integrate.

Adaptarea afacerii tale la turism implică mai mult decât crearea unor noi servicii:

- Ai grijă să te conformezi cu legislația locală și obține actele legale necesare pentru a desfășura activitatea.
- Ai nevoie de ajustări tehnice pentru a primi turiști (infrastructură, semnalizare, echipamente). Subcapitolul 3.4 Planificarea și adaptarea infrastructurii afacerii pentru turiști te ajută să consideri aspecte importante când planifici adaptarea afacerii.
- Asigură-te că procesele de producție sunt adaptate la cerințele vizitatorilor, iar în ajutor îți vine subcapitolul 4.3 Adaptarea Mixului de Marketing în funcție de segmentul de clienți și sezonabilitate.

Transformarea afacerii tale poate fi o provocare, dar și o oportunitate de a contribui la dezvoltarea turismului rural și la creșterea atractivității comunității tale. În continuare, îți prezentăm o serie de modele de diversificare în turism pentru afacerea ta rurală:

Model 1. De la agricultură la agroturism

Dacă ești fermier în Republica Moldova și vrei să valorifici activitatea ta agricolă prin turism, poți crea experiențe autentice pentru vizitatori, care să le ofere o conexiune directă cu viața rurală și tradițiile din zonă. Iată ce este necesar să pregătești:

Adaptează procesul de producție

- Transformă activitățile agricole (cum ar fi cultivarea legumelor, producția de lactate sau procesarea altor produse) într-o experiență demonstrativă și educativă pentru vizitatori. De exemplu, poți organiza tururi ghidate ale fermei sau poți invita turiștii să participe la activități sezoniere, cum ar fi culesul fructelor sau mulsul vacilor. Acest tip de activitate nu doar că adaugă valoare produsului tău, dar le oferă vizitatorilor o legătură directă cu tradițiile și viața rurală.
- Adaptează resursele pentru a răspunde cerințelor turiștilor, astfel încât activitățile demonstrative să se desfășoare într-un mod fluid și sustenabil.

Adaptează infrastructura afacerii

- Cazare:** Amenajează camerele pentru cazare, păstrând elemente autentice și tradiționale.
- Spații comune:** Crează saloane pentru mese și zone de relaxare, pentru ca vizitatorii să se simtă confortabil.
- Activități interactive:** Asigură dotările necesare pentru activități interactive, cum ar fi unelte agricole pentru turiști sau echipamente pentru ateliere (exemplu: prepararea brânzeturilor, coacerea pâinii etc.).
- Accesibilitate:** Îmbunătățește accesul la fermă prin semnalizare clară și drumuri practicabile, pentru a facilita vizita turiștilor

Model 2. De la vinificație la servicii enoturistice

Dacă deții o cramă sau o podgorie, poți transforma pasiunea pentru vinificație într-o experiență captivantă pentru turiști. Oferă vizitatorilor ocazia să descopere secretele vinului și să se bucure de frumusețea peisajelor viticole. Iată ce este necesar să pregătești:

Adaptează procesul de producție

Transformă procesul de vinificație într-o experiență educativă pentru turiști:

- Organizează **tururi ghidate în cramă**, unde vizitatorii pot învăța despre etapele de producere a vinului.
- Permite turiștilor să participe la activități sezoniere, cum ar fi **culegerea strugurilor sau zdrobirea lor tradițională**.
- Introdu **degustări interactive**, unde explici caracteristicile fiecărui tip de vin și oferi sfaturi despre asocierea cu preparatele culinare.

Adaptează procesele astfel încât să permită accesul turiștilor fără a compromite standardele de producție și calitatea produsului.

Adaptează infrastructura afacerii

- **Spații pentru degustare:** Amenajează o sală de degustare confortabilă, cu elemente care reflectă tradițiile vinicole locale.
- **Zone exterioare:** Creează zone de relaxare în aer liber, cu vedere spre podgorii, pentru a oferi o experiență memorabilă.
- **Ateliere pentru turiști:** Asigură echipamente pentru ateliere, cum ar fi etichetarea sticlelor personalizate sau crearea propriului cupaj de vin.
- **Cazare:** Dacă ai posibilitatea, dezvoltă facilități de cazare în stil tradițional pentru oaspeți care doresc să petreacă mai mult timp explorând regiunea.
- **Accesibilitate:** Implementează semnalizare clară și asigură drumuri practicabile până la cramă, pentru a facilita vizita.

Acest model de diversificare nu doar că atrage turiști pasionați de vinuri, ci contribuie și la promovarea culturii și tradițiilor vinicole locale.

Model 3. De la producător local sau pasiune pentru gătit la turism gastronomic

Dacă ai o pasiune pentru gătit, poți transforma această activitate într-o experiență turistică memorabilă. Invită vizitatorii să descopere gusturile autentice ale regiunii și să participe la activități care pun în valoare tradițiile culinare locale. Poți organiza astfel de activități sub forma evenimentelor tematice, festivalurilor sau atelierelor gastronomice. Iată ce este necesar să pregătești:

Adaptează procesul de producție

Transformă prepararea alimentelor într-o experiență interactivă pentru turiști:

- **Ateliere culinare:** Organizează sesiuni în care turiștii învață să prepare rețete tradiționale, precum plăcintele moldovenești sau dulciurile de casă.

- **Tururi ghidate ale procesului de producție:** Dacă deții o afacere de procesare a alimentelor (brânzeturi, gemuri, miere), arată vizitatorilor fiecare etapă și oferă degustări pentru a crea o experiență autentică.
- **Evenimente sezoniere:** Organizează activități tematice legate de anotimp, cum ar fi culesul fructelor, prepararea compoturilor sau gemurilor și, în sezonul rece, vinul fiert.

Asigură-te că fluxul acestor activități este bine planificat pentru a fi atractiv și sustenabil atât pentru turiști, cât și pentru afacerea ta.

Adaptează infrastructura afacerii

- **Spații pentru ateliere:** Amenajează o bucătărie deschisă, echipată corespunzător, unde turiștii pot participa direct la prepararea mâncărilor.
- **Zone de degustare:** Creează spații primitoare pentru servirea preparatelor, păstrând un decor tradițional care reflectă specificul regiunii.
- **Magazine cu produse locale:** Amenajează un punct de vânzare pentru produsele realizate sau semipreparate, cum ar fi brânzeturile artisanale, gemurile și condimentele locale.
- **Facilități de cazare:** Dacă dispui de spațiu, oferă camere pentru oaspeți, astfel încât turiștii să poată petrece mai mult timp explorând gastronomia locală.
- **Acces și semnalizare:** Asigură indicatoare clare pe teritoriul locației, pentru ca vizitatorii să se orienteze cu ușurință.

Acest model creează o conexiune autentică între vizitatori și tradițiile culinare ale regiunii tale, contribuind la promovarea patrimoniului gastronomic local și la dezvoltarea turismului în zonă.

Model 4. De la meșteșugărit la ateliere practice pentru turiști

Dacă te ocupi cu meșteșuguri tradiționale, precum olăritul, țesutul sau sculptura, poți transforma această pasiune într-o activitate turistică atractivă. Invită turiștii să descopere frumusețea artei manuale și să participe activ la ateliere care să le ofere o experiență unică și autentică. Iată ce este necesar să pregătești:

Adaptează procesul de producție

Transformă activitatea ta în experiențe interactive pentru vizitatori:

- **Ateliere practice:** Organizează sesiuni în care turiștii pot învăța să creeze propriile obiecte tradiționale, cum ar fi vase din lut, covorașe țesute sau sculpturi din lemn.
- **Demonstrații ale procesului creativ:** Arată-le turiștilor cum se desfășoară etapele lucrului manual – de la pregătirea materialelor până la produsul final.
- **Expoziții tematice:** Expune obiecte meșteșugite de tine sau de alți artiști locali și oferă povești despre semnificația lor culturală și istorică.
- **Evenimente sezoniere:** Organizează ateliere speciale pentru sărbători sau evenimente locale, cum ar fi confecționarea ornamentelor de Crăciun sau decorarea ouălor de Paște.

Adaptează infrastructura afacerii

- **Ateliere amenajate:** Creează un spațiu dedicat activităților practice, dotat cu unelte și materiale necesare pentru meșteșuguri. Păstrează un decor tradițional care să inspire autenticitate.
- **Zone de expoziție și vânzare:** Amenajează un colț în care să expui și să vinzi produsele realizate manual. Acesta poate fi o sursă suplimentară de venit și un mod de a promova cultura locală.
- **Spații de relaxare:** Creează o zonă confortabilă pentru turiști, unde aceștia să se poată odihni și admira lucrările realizate.
- **Facilități pentru copii:** Dacă este posibil, oferă activități simplificate pentru familiile cu copii, astfel încât întreaga experiență să fie atractivă pentru un spectru mai larg de vârste.
- **Acces și semnalizare:** Asigură indicatoare vizibile și drumuri accesibile către atelierul tău, pentru ca turiștii să te găsească ușor.

Adaptează procesul și capacitatea atelierului pentru un număr adecvat de participanți, astfel încât să asiguri o experiență captivantă pentru turiști, dar să mențină și autenticitatea procesului tradițional.

Acest model îți permite să împărtășești frumusețea tradițiilor locale cu vizitatorii și să creezi o conexiune personală între aceștia și arta meșteșugăritului. Totodată, contribuie la păstrarea și promovarea patrimoniului cultural din comunitatea ta.

Model 5. De la antreprenori în domeniul sportiv la ecoturism și turism de aventură

Dacă organizezi activități sportive în aer liber, precum drumeții, ciclism sau caiac, poți extinde aceste servicii în sfera ecoturismului și a turismului de aventură. Acest model pune accent pe experiențe care protejează natura, promovează sustenabilitatea și atrag turiștii în căutare de activități active și conștiente față de mediu. Iată ce este necesar să pregătești:

Adaptează procesul de activitate

Transformă activitățile sportive în experiențe care să integreze natura și educația ecologică:

- **Tururi ghidate în natură:** Organizează drumeții sau ture cu bicicleta prin trasee pitorești, explicând turiștilor flora, fauna și particularitățile ecosistemului local.
- **Activități ecologice:** Include sesiuni de plantare de copaci, colectare a deșeurilor sau alte acțiuni care susțin mediul înconjurător.
- **Experiențe de aventură unice:** Creează trasee de tiroliană, escaladă sau caiac, care să îmbine adrenalina cu descoperirea peisajelor naturale.
- **Tabere tematiche:** Organizează tabere de weekend dedicate ecoturismului, combinând sportul cu activități educaționale, precum lecții despre protecția mediului sau supraviețuirea în natură.

Asigură-te că activitățile tale respectă principiile sustenabilității și implică turiștii în protejarea mediului natural.

Adaptează infrastructura afacerii

- **Centre de închiriere echipamente:** Pune la dispoziție echipamente pentru activitățile sportive, cum ar fi biciclete, caiace sau echipament de alpinism, promovând produse de calitate și eco-friendly.
- **Trasee marcate și puncte de orientare:** Creează și marchează trasee sigure și bine documentate, cu indicatoare care să ajute turiștii să exploreze pe cont propriu.
- **Zone de odihnă:** Amenajează spații de relaxare în aer liber, precum foșoare sau locuri de camping, integrate în peisajul natural.
- **Infrastructură eco-friendly:** Asigură utilizarea materialelor sustenabile și a energiei regenerabile în amenajările tale.

Acest model îți permite să creezi experiențe active și educative pentru turiști, contribuind în același timp la protejarea mediului și la dezvoltarea unui turism responsabil. De asemenea, adaugă valoare comunității locale prin promovarea zonelor naturale și culturale.

Analizând cu atenție oportunitățile din domeniu și folosind creativitatea, ai șansa să introduci modele noi de diversificare și inovații în turism. Fii deschis să experimentezi, chiar dacă unele idei nu vor funcționa din prima. Încearcă să îți testezi propunerile prin discuții cu oaspeții, pentru a înțelege mai bine ce îți doare. Acest proces te va ajuta să afli ce le place turiștilor și să îți ajustezi abordarea. De asemenea, în capitolul 4 despre Crearea ofertei turistice sustenabile, vei găsi sugestii pentru a crea o ofertă adaptată nevoilor vizitatorilor, iar în capitolul 5 vei descoperi exemple de succes ale antreprenorilor locali care au reușit să își transforme ideile în afaceri prospere, promovând tradițiile și frumusețea din Republica Moldova.

Lanțul valoric în turism este vast și îți oferă multe oportunități de a inova și de a diversifica serviciile pentru turiști. Dacă vrei să adaugi servicii de alimentație, cazare sau ghidaj, este important să te asiguri că respecti reglementările specifice acestor activități.

Dacă dorești să prestezi servicii de cazare e bine să cunoști clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare în Republica Moldova³ :

Tipul structurii	Categoriile de clasificare (stele)	Forma organizatorico-juridică potrivită
Hotel	5, 4, 3, 2, 1	SRL
Hotel-apartament	5, 4, 3, 2	SRL
Motel	3, 2, 1	SRL

³ Hotărârea Guvernului nr. 643/2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei (pct. 7 din Anexa nr. 1)

Vilă turistică	5, 4, 3, 2, 1	SRL
Bungalou	3, 2, 1	SRL
Pensiune turistică	4, 3, 2, 1	SRL
Pensiune agroturistică	3, 2, 1	SRL, inclusiv gospodărie țărănească ⁴
Casă rurală	3, 2, 1	SRL, inclusiv patentă de întreprinzător ⁵
Camping	4, 3, 2, 1	SRL
Sat de vacanță	3, 2	SRL
Tabără de vacanță	2, 1	SRL
Apartament sau cameră de închiriat	3, 2, 1	SRL
Botel	5, 4, 3, 2, 1	SRL
Hostel	Nu sunt atribuite categorii	SRL

Structurile de primire se clasifică la solicitare. Dacă dorești să consulți lista actelor necesare, acestea sunt prevăzute pe platforma oficială: [ASP - Servicii pentru persoane juridice](#).

Bine de știut!

Începând cu septembrie 2024, termenul „structură de primire turistică cu funcțiuni de servire a mesei” a fost eliminat din lege. Astfel, locațiile care oferă servicii de masă nu mai sunt clasificate separat.

Dacă vrei să oferi servicii de alimentație într-o unitate turistică, este obligatoriu ca acestea să fie autorizate sau înregistrate sanitar-veterinar de către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor

⁴ A rt. 7 din LEGE Nr. 1353 din 03-11-2000 privind gospodăriile țărănești (de fermier)

⁵ Anexa Legii 93/1998 cu privire la patenta de întreprinzător, poziția 2.50 din Anexa

(ANSA). Poți obține autorizația sanitar-veterinară atât online, cât și la una dintre filialele ANSA. Consultă cerințele și procedura completă pe site-ul oficial: servicii.gov.md.

Dacă dorești să oferi servicii de ghidaj turistic, poți desfășura această activitate în baza patentei de întreprinzător, conform poziției 2.49 “Servicii de ghidaj turistic de către ghizi de turism, inclusiv cu transport propriu” din anexa la **Legea nr. 93/1998** privind patenta de întreprinzător. Pentru a obține patenta, trebuie să depui o cerere, însoțită de o copie a diplomei sau a unui alt document care atestă studiile necesare pentru a desfășura activitatea de ghidaj turistic, conform **art. 4, alin. (3) al Legii nr. 93/1998**.

3.4 Planificarea și adaptarea infrastructurii afacerii pentru turiști

Investițiile în infrastructură sunt cruciale pentru succesul oricărei destinații turistice, deoarece atrag vizitatori și sprijină creșterea economică a comunităților locale. Elemente esențiale precum drumurile accesibile, semnalizarea clară, pensiunile confortabile, traseele bine amenajate și facilitățile pentru persoanele cu dizabilități îmbunătățesc semnificativ experiența vizitatorilor. În plus, integrarea infrastructurii cu mediul natural și cultural al zonei este esențială pentru un turism sustenabil.

Crearea unei infrastructuri turistice la nivel național și local necesită colaborare, însă infrastructura din zona afacerii tale este, în general, responsabilitatea ta. Dacă dorești să îmbunătățești ceea ce ai deja, trebuie să ai o strategie clară. Identifică punctele slabe și adaugă facilități moderne și accesibile. Aceste investiții nu doar că vor atrage turiști, ci le vor îmbunătăți considerabil experiența.

O infrastructură prietenoasă cu turiștii nu înseamnă doar drumuri și clădiri, ci crearea unor locuri unde vizitatorii să se simtă bineveniți și confortabili. Accesibilitatea este esențială pentru ca toți turiștii, indiferent de nevoile lor, să se poată bucura de o experiență completă și plăcută.

Drumurile de acces și modul în care ajungi la atracțiile turistice influențează prima impresie a turiștilor. Drumurile bine întreținute, semnalizarea clară și parcurile accesibile sunt fundamentale. În zonele naturale sau rurale, infrastructura trebuie să se integreze în peisaj, fără a-l afecta: poduri din lemn, trasee ecologice și panouri informative simple și utile.

De asemenea, este important să creezi **locuri de cazare** care îmbină tradiția cu modernitatea. O pensiune într-un sat pitoresc poate oferi o atmosferă autentică, dar și confortul modern, cu băi curate, internet și spații pentru relaxare. Inclusivitatea trebuie să fie o prioritate: rampe pentru persoanele cu mobilitate redusă, băi adaptate și mobilier accesibil tuturor.

Nu uita nici de partea de **alimentație**. O masă gătită cu ingrediente locale, servită într-un decor primitor, poate fi un punct forte al unei destinații. Restaurantele și cafenelele trebuie să ofere opțiuni pentru toți vizitatorii, incluzând meniuri tradiționale și variante pentru persoanele cu restricții alimentare.

Este important să iei în considerare echipamentele esențiale pentru turiști, adaptate tipului de turism pe care îl oferi – fie că este vorba despre turism rural, cultural, de aventură sau ecologic – precum și facilitățile disponibile. Ar fi util să consulți o listă detaliată cu echipamentele necesare și să alegi acele elemente care răspund cel mai bine nevoilor afacerii tale.

<p>Echipamente pentru cazare și confort</p> <p>Paturi și lenjerie de calitate: Saltele confortabile, perne și lenjerie curată.</p> <p>Dotări pentru baie: Băi moderne cu apă caldă, articole de igienă și prosoape.</p> <p>Sisteme de încălzire și răcire: Aer condiționat sau încălzitoare, în funcție de climă.</p> <p>Conectivitate Wi-Fi: Acces la internet fiabil pentru comunicare și planificarea călătoriilor.</p> <p>Prize și stații de încărcare: Stații de încărcare universale sau adaptoare pentru turiști.</p> <p>Facilități de bucătărie: Frigidere mici, cuptoare cu microunde, fierbătoare sau bucătării complet echipate pentru autogospodărire.</p>	<p>Echipamente pentru relaxare și recreere</p> <p>Mobilier pentru relaxare: Scaune confortabile în spațiile exterioare și zonele comune.</p> <p>Zone pentru picnic: Mese, bănci și structuri pentru umbră, dedicate familiilor.</p> <p>Echipamente de joacă pentru copii: Locuri de joacă, leagăne sau zone sigure de activități.</p> <p>Cărți și jocuri: Biblioteci, jocuri de societate sau cărți pentru relaxare în spațiile interioare.</p>
<p>Echipamente sustenabile și ecologice</p> <p>Puncte de reciclare: Coșuri de gunoi marcate clar pentru colectarea selectivă a deșeurilor.</p> <p>Iluminat solar: Lămpi alimentate cu energie solară pentru zonele exterioare sau fără acces la rețea electrică.</p> <p>Sticle reutilizabile: Promovarea practicilor ecologice pentru reducerea consumului de plastic.</p> <p>Sisteme de compostare: Pentru deșeurile organice, mai ales în contextul turismului ecologic.</p>	<p>Tehnologie și conectivitate</p> <p>Stații de încărcare: Puncte de alimentare pentru telefoane și laptopuri.</p> <p>Smart TV-uri și servicii de streaming: Opțiuni de divertisment pentru unitățile de cazare.</p> <p>Sisteme digitale de rezervare: Platforme pentru check-in rapid și rezervări ușoare.</p>
<p>Echipamente pentru activități în aer liber pentru turiștii implicați în turismul de aventură, ecologic sau rural:</p>	<p>Instrumente de navigație și informare</p>

<p>Biciclete și căști: Pentru tururi de ciclism sau explorarea împrejurimilor.</p> <p>Echipamente pentru drumeții: Bețe de mers, hărți, dispozitive GPS și ghiduri pentru trasee de drumeție.</p> <p>Echipamente pentru camping: Corturi, saci de dormit, lanterne și truse pentru aprins focul.</p> <p>Echipamente pentru sporturi nautice: Caiace, canoe, vâsle, veste de salvare și genți impermeabile.</p> <p>Echipamente de pescuit: Lansete, truse de momeli și licențe pentru zonele desemnate.</p> <p>Binocluri și ghiduri: Pentru observarea păsărilor sau a faunei sălbatice.</p>	<p>Hărți turistice și ghiduri: Hărți detaliate care evidențiază atracțiile, traseele și informațiile despre siguranță.</p> <p>Aplicații digitale sau coduri QR: Ghiduri interactive pentru atracții, opțiuni culinare și puncte de interes istoric.</p> <p>Semnalizare: Semne clare, multilingve și accesibile pentru trasee, direcții și instrucțiuni de siguranță.</p>
<p>Echipamente pentru siguranță și situații de urgență</p> <p>Trusa de prim-ajutor: Consumabile medicale de bază, bandaje, antiseptice și medicamente.</p> <p>Extinctoare și detectoare de fum: Echipamente de siguranță pentru unitățile de cazare.</p> <p>Sisteme de comunicare de urgență: Stații radio, telefoane mobile sau puncte de contact pentru urgențe.</p> <p>Veste de salvare și căști: Pentru activități nautice sau sporturi de aventură.</p>	<p>Echipamente pentru transport</p> <p>Vehicule de transport: Microbuze, biciclete sau cărucioare electrice pentru deplasarea turiștilor în resorturi sau zone rurale extinse.</p> <p>Suporturi pentru biciclete și parcări: Facilități pentru turiștii care călătoresc cu transport personal.</p>
<p>Echipamente pentru accesibilitate și incluziune</p> <p>Scaune cu roțile și dispozitive de mobilitate: Pentru turiști cu mobilitate redusă.</p>	

Rampe și lifturi: Acces pentru persoanele cu provocări de mobilitate în clădiri și pe trasee.

Hărți în Braille și ghiduri tactile: Pentru turiștii cu deficiențe de vedere.

Ghiduri audio și materiale video în limbajul semnelor: Instrumente digitale pentru partajarea informațiilor incluzive.

Asigurarea dotărilor necesare oferă turiștilor confort, siguranță și accesibilitate, contribuind astfel la îmbunătățirea experienței lor. O infrastructură bine pregătită face destinația mai atractivă și sporește reputația acesteia în turism.

Deși lista poate fi lungă, este important să prioritizezi lucrările și investițiile. Identifică elementele de infrastructură necesare pentru a crea un ambient plăcut pentru turiști, evaluează starea fiecărei componente, stabilește prioritățile și calculează resursele necesare:

Element Infrastructură	Stare Actuală	Prioritate	Resurse Necesare
Parcări pentru turiști	Funcțională/	Înaltă	Investiție capitală pentru extindere
Toalete publice	Parțial funcțională/	Medie	Investiție capitală/achiziție nouă/
Panouri informative	Defectat sau	Scăzută	Reparație/completare
Drumuri de acces	Defectat sau	Înaltă	Investiție capitală pentru reabilitare
Iluminat public	lipsa/funcțională	Medie	Reparație și completare
Wi-Fi public	Parțial funcțională	Scăzută	Achiziție nouă
Bănci și mobilier urban	Lipsă	Medie	Completarea Inventarului

Odată ce vei analiza investițiile necesare pentru diversificarea afacerii tale, vei putea prezenta planul într-un mod clar și bine argumentat, ceea ce îți va facilita accesul la programele de finanțare disponibile.

Bine de știut!

Este recomandat ca dezvoltarea infrastructurii turistice să fie ghidată de principiile turismului responsabil și sustenabil. În acest sens, construcțiile trebuie să utilizeze materiale naturale și durabile, să evite poluarea și să minimizeze impactul asupra mediului. Pentru informații suplimentare și inspirație, poți consulta sfaturile utile din „Ghidul practic pentru dezvoltarea și promovarea traseelor turistice sustenabile în Republica Moldova”.

După ce ai analizat cu atenție nevoile afacerii tale, este momentul să creezi un plan de acțiuni. Acesta este un instrument esențial care te ajută să aliniezi obiectivele strategice cu resursele disponibile, oferind o bază clară pentru monitorizarea progresului și evaluarea rezultatelor. Un plan de acțiuni bine structurat trebuie să includă etape clare de implementare, termene limită pentru fiecare activitate, responsabili

desemnați pentru sarcini specifice și o evidență detaliată a resurselor necesare. Structura planului trebuie să fie logică, progresivă și adaptată obiectivelor stabilite.

În continuare, îți prezentăm pașii concreți de la plan la acțiune:

Pasul 1: Întocmește planul

- Identifică resursele naturale, culturale și economice disponibile.
- Organizează consultări cu autoritățile locale, ONG-uri, comunitatea și experți.
- Obține toate avizele și autorizațiile necesare (plan urbanistic, autorizații de construcție, licențe turistice etc.).
- Realizează un deviz de cheltuieli și bugetează planul.
- Identifică și atrage resursele necesare pentru implementare (financiare, personal, echipamente). Poți consulta subcapitolul 3.5 Surse de finanțare pentru planul tău.

Pasul 2: Pune planul în practică

- Modernizează infrastructura: construiește pensiuni, amenajează trasee turistice, deschide centre de informare, instalează semnalizări etc.
- Asigură dotările necesare pentru desfășurarea activităților turistice.
- Creează oferte și diversifică produsele turistice: ateliere meșteșugărești, degustări gastronomice, activități recreative.
- Formează personalul pentru furnizarea serviciilor turistice (ghizi, operatori locali, personal administrativ).
- Promovează oferta turistică. Află mai multe în Capitolul 4 Crearea ofertei turistice sustenabile.

Pasul 3: Monitorizează și evaluează planul

- Stabilește indicatori de performanță clari (numărul de turiști, veniturile generate, gradul de ocupare).
- Monitorizează implementarea planului pentru a verifica progresul.
- Realizează evaluări periodice ale rezultatelor și ajustează activitățile, acolo unde este necesar.

Planul te ajută să transformi viziunea într-un proiect concret, iar implementarea acestuia, împreună cu procesul de autoevaluare, contribuie la dezvoltarea afacerii tale turistice într-un mod sustenabil și eficient.

Bine de știut!

Autoevaluarea este esențială pentru procesul de îmbunătățire continuă, oferind o perspectivă clară asupra progresului și a aspectelor ce necesită ajustări. Iată câteva sfaturi pentru tine:

1. Monitorizează cu ajutorul indicatorilor de performanță:

Numărul de turiști: Analizează dinamica vizitelor, atât anual, cât și lunar, pentru a înțelege tendințele sezoniere.

Gradul de ocupare: Observă care sunt perioadele cu cele mai multe rezervări și identifică motivele care le determină.

Veniturile generate: Monitorizează ce servicii au cea mai mare cerere și care segmente de clienți sunt cele mai interesate.

Feedback-ul turiștilor: Adună opinii despre gradul de satisfacție și sugestii pentru îmbunătățiri.

2. Folosește instrumente de monitorizare:

Notează și colectează informația privind activitățile implementate. Fișierele Excel îți pot fi un ajutor de bază.

Actualizează periodic bugetele pentru a monitoriza cheltuielile în raport cu planificarea inițială. Organizează întâlniri periodice cu echipa de implementare și partenerii locali pentru a analiza progresul.

3. Evaluează progresul:

Compară rezultatele obținute cu obiectivele inițiale stabilite.

Identifică eventualele abateri și implementează măsuri corective.

Adaptează strategiile de promovare și diversificare în funcție de tendințele pieței și nevoile turiștilor.

3.5 Surse de finanțare pentru planul tău

De multe ori, dezvoltarea și diversificarea afacerilor în turism necesită resurse financiare considerabile pentru modernizarea infrastructurii, crearea de produse turistice inovative și implementarea strategiilor de promovare. Identificarea surselor de finanțare este un pas important pentru implementarea unui plan de dezvoltare, iar monitorizarea și autoevaluarea resurselor asigură transparența și eficiența utilizării acestora.

În ultimii ani, oferta de sprijin financiar pentru dezvoltarea afacerilor locale s-a diversificat semnificativ. Întreprinderile mici și micro pot accesa o mare parte dintre programele de finanțare gestionate de instituții publice, bănci comerciale sau organizații donatoare. Mai jos îți oferim o listă cu cele mai cunoscute surse de finanțare pentru dezvoltarea afacerilor turistice din Republica Moldova:

1. Fonduri proprii

Utilizarea resurselor proprii reprezintă cea mai accesibilă, dar și limitativă sursă de finanțare.

Aceasta presupune reinvestirea profitului sau utilizarea economiilor personale pentru dezvoltarea infrastructurii turistice.

2. Fonduri și programe guvernamentale de sprijin financiar

În Republica Moldova există inițiative guvernamentale și programe dedicate sprijinirii IMM-urilor, inclusiv în sectorul turismului. Printre acestea se numără:

- **ODA (Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului)**, care oferă granturi pentru dezvoltarea și modernizarea afacerilor. Pe pagina instituției poți găsi informații detaliate cu privire la programele de finanțare și ofertele pentru sectorul antreprenorial.

- **Subvenții** pentru activități în agroturism, turism vitivinicol și ecoturism. Aceste subvenții sunt gestionate de Agenția de Intervenție și Plăți în Agricultură prin Fondul Național de Dezvoltare a Agriculturii și Mediului Rural. Sunt o sursă populară de sprijin financiar și pot reprezenta o soluție sustenabilă pentru o afacere în dezvoltare.
- **Programul LEADER**, administrat de Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, sprijină dezvoltarea prin Grupuri de Acțiune Locală (GAL). Dacă localitatea ta face parte dintr-un astfel de grup, este recomandat să soliciți informații despre cum poți deveni beneficiar al unui sprijin financiar nerambursabil. GAL-urile reprezintă o șansă reală pentru antreprenorii începători, dar și pentru cei care doresc să își dezvolte afacerile, indiferent de domeniul economic, inclusiv în turism. Procedurile de aplicare și obținere a finanțării sunt simplificate și accesibile, fiind special concepute pentru locuitorii din zonele rurale.

LEADER este un program de stat, gestionat de Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, având ca obiectiv sprijinirea proiectelor care contribuie la implementarea strategiilor de dezvoltare locală ale GAL-urilor. Acesta promovează un model de dezvoltare locală participativă, în care comunitățile sunt implicate activ în identificarea și punerea în practică a soluțiilor adaptate nevoilor specifice fiecărei localități.

Prin Programul LEADER, localitățile rurale primesc sprijin financiar și expertiză pentru proiecte menite să:

- Asigure dezvoltarea durabilă;
- Creeze locuri de muncă;
- Îmbunătățească infrastructura locală;
- Stimuleze inițiativele antreprenoriale.

Un aspect cheie al acestui program este alocarea a 5% din bugetul Fondului Național de Dezvoltare Agricolă și Rurală (FNDAR) pentru dezvoltarea infrastructurii rurale.

În prima ediție a Programului LEADER (2022-2023), au fost finanțate 37 de GAL-uri care au implementat 893 de proiecte locale, utilizând o sumă totală de 138,4 milioane de lei din FNDAR.

În ediția a doua (2023-2024), au fost selectate 51 de GAL-uri, dintre care 31 au primit finanțare.

După aprobarea finanțării unui GAL, acesta lansează apeluri locale, la care pot participa rezidenții din zona respectivă. Proiectele eligibile pentru finanțare includ:

- Dezvoltarea antreprenoriatului rural;
- Modernizarea sectorului agricol;
- Îmbunătățirea infrastructurii publice locale;
- Protecția mediului;
- Managementul deșeurilor;
- Dotarea cu echipamente;
- Dezvoltarea turismului rural.

Pentru a verifica dacă localitatea dvs. este inclusă într-un GAL, accesați Harta online a GAL-urilor.

3. Fonduri europene și internaționale

Programele de finanțare externă oferă oportunități semnificative pentru dezvoltarea turismului durabil. Exemple relevante includ:

- **Programul UE pentru IMM-uri (SME Instrument)** – oferă granturi pentru proiecte inovative în turism.
- **Programele Interreg Europe** – sprijină cooperarea transfrontalieră pentru dezvoltarea infrastructurii turistice și promovarea patrimoniului cultural.
- **Fonduri nerambursabile** oferite prin **Polish Aid** și alte programe bilaterale.

Solidarity Fund PL în Moldova este o reprezentanță a unei fundații de stat din Polonia, activă în țară din 2013. Este gestionată și co-finanțată de Ministerul Afacerilor Externe al Poloniei și reunește o echipă de peste 50 de specialiști. Misiunea organizației este să creeze un mediu sigur, liber și prosper pentru cetățeni, implementând soluții pentru dezvoltare locală.

Principalele domenii de intervenție ale SFPL în MD includ:

- Dezvoltare rurală, inclusiv LEADER/CLLD, implicare civică, inovare și susținerea întreprinderilor mici și mijlocii din mediul rural și a turismului.
- Dezvoltare urbană, care cuprinde revitalizarea urbană, participarea civică și fonduri pentru coeziune.
- Protecție civilă, inclusiv implementarea pompierilor voluntari, în special în zonele rurale. Susținere pentru securitatea internă, inclusiv partajarea experienței și aducerea serviciilor la standardele UE.

Parteneri strategici:

Guvernul Republicii Moldova și Polish Aid.

Fondul Internațional pentru Dezvoltarea Agricolă (IFAD), oferă granturi și credite avantajoase pentru proiecte din diverse domenii economice, inclusiv infrastructură și dezvoltare rurală.

Fondat în 1977, IFAD este o agenție specializată a Națiunilor Unite, creată pentru a combate foamea și sărăcia în țările în curs de dezvoltare. IFAD sprijină populațiile rurale să îmbunătățească producția agricolă, nutriția și veniturile. Aproximativ 75% dintre persoanele din mediul rural trăiesc în sărăcie, fiind în special femei și vârstnici care depind de agricultură.

IFAD acordă finanțare directă prin împrumuturi și granturi în condiții avantajoase, atrăgând și alte surse de cofinanțare. Proiectele sunt realizate în colaborare cu instituții precum Banca Mondială, băncile regionale de dezvoltare și alte agenții ONU. Finanțarea IFAD provine din donații benevole ale celor 165 țări membre, rambursări și venituri din investiții, cu un angajament anual de aproximativ 450 milioane USD pentru proiecte globale.

Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD) și partenerii săi - Uniunea Europeană, Suedia, Cehia, Elveția, Marea Britanie și Japonia - au sprijinit numeroase entități turistice din întreaga țară pentru a deveni mai competitive și a-și extinde impactul.

Datorită acestui sprijin, au fost realizate progrese semnificative în domeniul turismului:

- 25 de trasee turistice noi și peste 45 de pensiuni create sau extinse.
- Instalarea indicatoarelor turistice la Ungheni, Cahul, Orheiul Vechi și pe traseul „Dor de Codru”.
- Adaptarea aplicației mobile SmartGuide pentru turismul local.
- Crearea și promovarea brandurilor regionale: Cahul, Ungheni și Văleni – sat de vacanță.
- Amenajarea a 15 puncte de atracție turistică și renovarea a 17 km de drumuri de acces.

PNUD a adoptat o abordare inovatoare bazată pe clusterizarea economică, un element central pentru creșterea competitivității economice sustenabile, digitale și reziliente. Această metodologie, adaptată pentru zonele rurale din Moldova, integrează micro-clusterizarea afacerilor și dezvoltarea lanțului valoric agro-alimentar-turistic. Prin îmbunătățirea activităților agricole, alimentare și turistice dintr-o regiune-țintă, această abordare stimulează sinergiile dintre sectoarele agriculturii și turismului, promovând creșterea economică și dezvoltarea locală durabilă.

Abordarea a fost aplicată cu succes, facilitând crearea a trei clustere turistice în Cahul, Ungheni și Dubăsari. Aceste clustere reunesc 80 de entități turistice și oferă platforme de colaborare între întreprinderi locale, autorități publice și instituții de cercetare, amplificând impactul colectiv și consolidând competitivitatea pe piață.

Un exemplu de succes îl reprezintă comunitatea Văleni din micro-clusterul turistic „**Via Cahul**”, care a fost recunoscută în 2023 de Organizația Mondială a Turismului drept „Cel mai bun sat turistic din lume”.

De asemenea, micro-clusterul „**Inima Nistrului**” din Dubăsari, susținut de PNUD, a înregistrat o creștere spectaculoasă a numărului de vizitatori, de la zero la peste 100.000 în perioada 2018-2023. Această realizare a fost posibilă datorită dezvoltării infrastructurii de ospitalitate și a unei campanii de promovare extinse. În 2024, cu sprijinul PNUD, au fost lansate 9 facilități de cazare, 5 localuri gastronomice și 6 servicii de divertisment turistic, creând noi locuri de muncă și oportunități de afaceri, contribuind astfel la o creștere economică semnificativă în regiune.

De asemenea, PNUD și partenerii săi au susținut crearea unor centre de informare turistică în mai multe locații:

- Țipova (Rezina)
- Palanca (Ștefan Vodă)
- Telița (Anenii Noi)
- Slobozia Mare (Cahul)
- Pohrebea (Dubăsari)
- Chișinău
- Tighina.

Aceste centre oferă sprijin vizitatorilor și contribuie la promovarea destinațiilor turistice locale.

Acțiunile și proiectele implementate de PNUD demonstrează angajamentul față de dezvoltarea sustenabilă a turismului și consolidarea economiei locale, oferind modele de succes care pot fi replicate în alte regiuni.

4. **Credite bancare și instrumente financiare flexibile**

Instituțiile financiare din Republica Moldova oferă credite avantajoase pentru IMM-uri și antreprenori:

- **Credite pentru dezvoltarea infrastructurii turistice:** Acestea au dobânzi reduse și sunt disponibile prin băncile comerciale partenere ale programelor de suport.
- **Linii de finanțare garantate de stat:** Sunt destinate afacerilor în turismul rural și ecologic.

5. **Proiecte și parteneriate internaționale**

Cooperarea cu organizații internaționale, precum **UNDP** sau **USAID**, oferă acces la finanțare pentru proiecte de dezvoltare durabilă, inclusiv pentru turism ecologic și rural. Exemple de bune practici includ proiectele de modernizare a traseelor ecologice și crearea de produse turistice tematice în parteneriat cu ONG-urile. **Unul din proiectele de asistență tehnică, care susțin strategic dezvoltarea turismului în regiunile RM este Proiectul USAID Competitivitate și Reziliență Rurală.**

6. **Crowdfunding și investiții private**

Platformele de finanțare colectivă (crowdfunding), cum ar fi **Kickstarter**, **Indiegogo** sau **Figura**, oferă antreprenorilor oportunitatea de a atrage investiții din partea comunităților interesate de proiecte inovatoare. În același timp, parteneriatele cu investitori locali sau străini pot facilita accesul la capitalul necesar. **Un exemplu de succes în acest sens, poate fi și Proiectul de Responsabilitate Socială Corporativă „Prieteneste pentru turism”, inițiat în 2019 de Efes Moldova, în parteneriat cu ANTRIM, vine cu oportunități de finanțare pentru micile afaceri din domeniul turismului dar și autoritățile publice locale, susținând aceste parteneriate în special în zonele rurale. Unele activități includ parteneriate de dezvoltare în ansamblu a comunităților, dar și afaceri care sunt orientate spre activități de aventură ușoară, experiențe, ținând cont de principiile de sustenabilitate în turism ale Consiliului Global de Turism Sustenabil. Astfel, Efes Moldova urmărește să fie un model, o sursă de inspirație și un catalizator pentru inițiativele de afaceri, să pună umărul la nevoile comunităților, încurajând produsele inovatoare, acolo unde se vrea acest lucru. Anual, Proiectul de Responsabilitate Socială Corporativă ”Prieteneste pentru turism” investește în acest proiect circa 500 000 lei și a susținut până în prezent peste 35 de afaceri și inițiative locale care au contribuit la diversificarea ofertei turistice cu noi experiențe.**

Bine de știut!

Nu orice sursă de finanțare este potrivită pentru afacerea ta. Pentru a evita riscurile sau îndatoririle prea mari, este important să analizezi cu atenție condițiile de finanțare ale fiecărui donator sau finanțator. Dacă simți că nu ai suficiente cunoștințe pentru a lua o decizie informată, cere ajutorul unui specialist. Astfel, vei fi sigur că accesezi cea mai bună soluție financiară, atât pentru afacerea ta actuală, cât și pentru viitorul acesteia.

Cum gestionezi resursele financiare?

O gestionare corectă a finanțelor este esențială pentru succesul proiectului tău. Urmărind atent cheltuielile și resursele financiare, nu doar că vei putea ajusta din timp eventualele abateri, dar vei răspunde și cerințelor finanțatorilor, care solicită rapoarte financiare pentru a evalua progresul proiectelor pe care le susțin. Iată câteva sfaturi utile:

- **Planificarea bugetului:** Crează un buget detaliat pentru fiecare etapă a proiectului pentru a evita cheltuieli neplanificate și riscuri financiare.
- **Rapoarte periodice:** Realizează rapoarte financiare lunare și trimestriale pentru a urmări evoluția cheltuielilor și a compara cu bugetul inițial.
- **Stabilește indicatori financiari de performanță**, precum:
 - Procentul de utilizare a fondurilor;
 - Gradul de acoperire a cheltuielilor prin venituri generate;
 - Rentabilitatea investiției (ROI).

Aceste practici nu doar asigură o gestionare optimă a finanțelor, ci oferă și transparență, crescând încrederea partenerilor și finanțatorilor în proiect.

Cum autoevaluezi progresul proiectului?

Pentru a te asigura că resursele financiare sunt folosite eficient și că obiectivele tale sunt atinse, urmează acești pași:

1. **Compară rezultatele cu obiectivele:** Analizează indicatorii de performanță, cum ar fi numărul de turiști, gradul de ocupare și veniturile obținute.
2. **Colectează feedback:** Află părerea turiștilor, colaboratorilor și comunității locale pentru a înțelege ce funcționează bine și ce poate fi îmbunătățit.
3. **Analizează eficiența financiară:** Compară costurile planificate cu cele reale, identifică economiile sau eventualele depășiri ale bugetului.
4. **Ia măsuri corective:** Dacă este necesar, ajustează planul de acțiune sau redistribuie resursele pentru a optimiza rezultatele proiectului.

Implementarea unui sistem de monitorizare și autoevaluare periodică garantează transparența, eficiența și succesul proiectului tău. Cu o planificare corectă și o utilizare responsabilă a resurselor financiare, orice proiect de dezvoltare poate ajunge la următorul nivel!

Capitol 4. Crearea ofertei turistice sustenabile

După ce ai stabilit strategia de diversificare și direcția de dezvoltare pentru afacerea ta, următorul pas este să creezi o ofertă turistică sustenabilă. Pentru a face acest lucru cât mai bine, trebuie să răspunzi la cinci întrebări importante:

1. Cine sunt clienții tăi?

2. Care este oferta ta și de ce clientul ar vrea să o cumpere?
3. Cine te poate ajuta să găsești clienții tăi?
4. Cum ajungi la clienții și care sunt canalele de comunicare potrivite?
5. Cum comunică oferta ta?

4.1 Profilul clientului turistic

Definirea clară a profilului clientului tău ideal este esențială pentru a înțelege cine sunt persoanele interesate de ceea ce oferi. Acest lucru te ajută să îți adaptezi produsele și serviciile, să segmentezi piața și să creezi oferte personalizate, care să atragă diferite categorii de turiști.

Care sunt caracteristicile unui client turistic ideal?

Un client turistic ideal are câteva trăsături comune:

- **Călătorește frecvent** și este dispus să plătească pentru experiențe autentice și de calitate.
- **Susține afacerile locale**, fiind interesat de cultura și tradițiile zonei.
- **Recomandă destinațiile și serviciile tale**, contribuind astfel la creșterea vizibilității afacerii.
- **Oferă feedback constructiv**, care te ajută să îți îmbunătățești oferta turistică.
- **Scrive recenzii pozitive**, ajutând alți turiști să te descopere și îmbunătățindu-ți reputația online.
- **Rămâne fidel afacerii tale**, chiar și în perioade mai dificile, apreciind impactul pozitiv al turismului sustenabil asupra comunității.⁶

Cum să definești profilul clientului tău ideal?

Pentru a crea o ofertă relevantă, trebuie să înțelegi exact cui te adresezi. Dacă nu ai o imagine clară a clienților tăi, oferta ta poate pierde din relevanță, iar resursele investite în promovare pot fi risipite.

Criterii pentru definirea profilului clienților:

Pentru a identifica tipologia turiștilor care îți vizitează afacerea, e bine să iei în calcul următoarele criterii:

- **Vârsta:** Tineri, familii, seniori.
- **Interese:** Gastronomie, aventură, relaxare, cultură.
- **Venituri:** Turiști cu bugete mai mici sau turiști care caută experiențe premium.
- **Originea geografică:** Locali, naționali, internaționali.
- **Modul de călătorie:** Individual, în cuplu, cu familia sau în grupuri organizate.

⁶ GHID DE MARKETING PRIVIND DEZVOLTAREA TURISMULUI ÎN REPUBLICA MOLDOVA
(https://mc.gov.md/sites/default/files/file-cloud/ord-mc-336-2024.pdf?fbclid=IwY2xjawGij6tleHRuA2FlbQlXMAABHYFBP8NgtVutp43Z7tsp7rTy8s5ogUcWjDAl0v85uu21SnwbRS5YJdaGFg_aem_k8mhKrTLIplwvhBU93bNGA)

În funcție de tipologia și preferințele turiștilor, poți să diferențiezi și să construiești profilul acestora în funcție de următoarele criterii:

Criterii	Persoane fizice	Persoane juridice
Aspecte socio-demografice	Locație Vârsta Gen Interese Nivel de educație Statut social Domeniu de activitate Nivelul de venit Statut civil (căsătorit/ celibatar)	Aria geografică Cifra de afaceri Numărul de angajați Domeniu de activitate
Aspecte psihografice	Valori și credințe: Preocupare pentru mediu, interes pentru inovație sau tradiții. Obiective personale, dorințe. Provocări, temeri. Interese: Sport, cultură, tehnologie, artizanat, etc.	Valori, misiune organizațională, Obiective strategice, Responsabilitate socială și corporativă Provocări
Aspecte comportamentale	Comportament de consum: Achiziționarea de produse premium sau economice, utilizarea frecventă a tehnologiilor sau preferința pentru produsele tradiționale. Motivele pentru care cumpără Posibile obiecții la cumpărare	Politică de achiziție: Factori decizionali la achiziționare (cine ia decizia de achiziție) Proceduri de achiziție Posibile obiecții la cumpărare
Surse de informare	Surse de informare preferate (cărți, reviste, blog-uri, conferințe, surse media online etc.) Rețele de socializare (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, etc.) Recomandări personale	Surse de informare preferate (cărți, reviste, blog-uri, conferințe, surse media online etc.) Participarea la conferințe, târguri și expoziții Rețele de socializare (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, etc.) Recomandări personale

Criterii de utilizare a tehnologiei	Adopția tehnologică: Persoane care sunt la curent cu noile tehnologii sau care preferă să rămână la cele vechi. Tehnologia utilizată: Folosesc mai mult telefoanele sau calculatoarele?	Adopția tehnologică: Persoane care sunt la curent cu noile tehnologii sau care preferă să rămână la cele vechi. Tehnologia utilizată: Folosesc mai mult telefoanele sau calculatoarele?
-------------------------------------	--	--

Aceste criterii te ajută să conturezi un profil clar al clientului ideal, pentru a înțelege mai bine ce îți dorește și cum se comportă. Poți identifica mai multe tipuri de clienți, în funcție de sezon sau de specificul serviciilor pe care le oferi, dar este important să decizi asupra priorităților tale. Observând trăsăturile comune ale diferitelor categorii de clienți, îți vei putea defini nișa și îți vei adapta ofertele astfel încât să fie cât mai eficiente.

4.2 Oferta și Propunerea unică de valoare

Un produs turistic sustenabil nu înseamnă doar a vinde un serviciu, ci a oferi o experiență de neuitat. Pentru a face acest lucru, trebuie să te concentrezi pe două aspecte esențiale:

- **Funcția produsului sau serviciului:** Ce reprezintă acesta și cum ajută clientul să rezolve o nevoie sau să aibă o experiență mai plăcută.
- **Valoarea produsului:** De ce este important pentru client și ce beneficii îi aduce.

Clarificând aceste elemente, vei putea comunica mai bine oferta ta și vei crea experiențe care îi vor face pe clienți să revină.

Ce produse și servicii caută turiștii?

Turistul modern este atras de experiențe autentice, sustenabile și care îi aduc valoare. Alege să oferi produse și servicii care răspund cerințelor lor specifice, fie că este vorba despre activități interactive, produse locale sau servicii adaptate preferințelor fiecăruia.

Când reușești să clarifici aceste două aspecte, vei putea să comunici mai eficient și să le oferi clienților tăi o experiență care îi va face să revină.

Mai exact, ce produse și servicii caută turiștii ?

Funcțiile produsului turistic		Valoarea produsului turistic
-------------------------------	--	------------------------------

<p>Cazare: Opțiuni precum hoteluri, pensiuni, case de vacanță, apartamente sau campinguri.</p> <p>Transport: Soluții pentru deplasare, cum ar fi bilete de avion, tren, autobuz sau închirieri de mașini.</p> <p>Tururi și activități: Experițe locale, cum ar fi tururi ghidate, excursii istorice, aventuri, degustări culinare sau de vin.</p> <p>Restaurante și alimentație: Locuri unde turiștii pot savura mâncăruri locale sau internaționale, cum ar fi restaurante, cafenele sau bistro-uri.</p> <p>Shopping: Produse locale, suveniruri, obiecte de artizanat, haine sau alte articole pentru amintiri sau cadouri.</p> <p>Servicii de ghidaj: Ghizi locali sau servicii turistice care oferă informații și recomandări despre destinații.</p> <p>Relaxare și wellness: Spa-uri, masaj, saloane de înfrumusețare sau alte facilități pentru relaxare și răsfăț.</p> <p>Bilete pentru evenimente: Acces la evenimente sportive, concerte, spectacole de teatru sau alte manifestări culturale.</p>	Produs/ serviciu	<p>Experițe memorabile: Crearea unor amintiri de neuitat.</p> <p>Dezvoltare personală: Învățarea de limbi noi, descoperirea culturilor și a gastronomiei.</p> <p>Escapade de la rutina zilnică: O pauză bine-meritată de la monotonia cotidiană.</p> <p>Conectarea cu natura: Relaxare și regenerare în mijlocul peisajelor naturale.</p> <p>Fortificarea relațiilor personale: Timp de calitate petrecut cu prietenii, partenerii sau familia.</p> <p>Urmarea pasiunilor și intereselor: Participarea la activități care reflectă hobby-urile și preferințele personale.</p> <p>Realizarea provocărilor personale: Depășirea limitelor și atingerea unor obiective individuale.</p> <p>Extinderea rețelei de prieteni și comunitate: Crearea de noi legături și conexiuni.</p> <p>Îmbunătățirea stării de sănătate: Fizică și mentală, prin activități relaxante sau energizante.</p> <p>Angajament pentru o cauză: Implicarea în turism combinat cu voluntariat pentru a sprijini comunități sau medii locale.</p>
---	-----------------------------	--

Pentru a crea o propunere de valoare care să atragă consumatorii, trebuie să pornești de la nevoile lor. Oamenii caută soluții care să le rezolve problemele sau să le aducă beneficii, fie că sunt funcționale, sociale sau emoționale. Produsul sau serviciul tău poate să îndeplinească două roluri importante: să creeze câștiguri sau să calmeze disconforturi. De exemplu, produsul tău, „ceai de plante”, nu doar că oferă beneficii pentru sănătatea consumatorilor, ci poate deveni și mai valoros prin organizarea unui atelier de pregătire a ceaiului. Acesta aduce un beneficiu educațional, oferind informații despre utilizarea plantelor medicinale, și contribuie la reducerea disconforturilor, cum ar fi migrenele, ajutând astfel participanții să diminueze starea de tensiune și să se bucure de o experiență relaxantă.

Nevoi funcționale	Nevoi sociale	Nevoi emoționale
<p>Transport și mobilitate: Turiștii au nevoie de opțiuni de transport care să fie confortabile și ușor de utilizat, atât pentru a</p>	<p>Sentiment de apartenență: De multe ori turiștii își doresc să fie parte dintr-o comunitate sau să socializeze cu alți oameni. Acest</p>	<p>Relaxare: Mulți turiști își doresc o vacanță care să le ofere o pauză de la rutina zilnică și să-i ajute să se destindă și să se</p>

<p>ajunge la destinație, cât și pentru a se deplasa în zonă. Acestea pot include închirieri de mașini, transport public bine organizat sau ghiduri de călătorie practice.</p> <p>Cazare confortabilă: Un loc sigur și plăcut unde să se odihnească este esențial pentru o vacanță reușită. Acest lucru poate însemna hoteluri, pensiuni, apartamente sau alte opțiuni care răspund nevoilor lor.</p> <p>Acces rapid la informații: Planificarea activităților devine mai ușoară atunci când turiștii pot accesa informații clare și actualizate, prin aplicații mobile, site-uri de specialitate sau ghizi locali.</p>	<p>lucru poate include participarea la excursii de grup, evenimente sociale sau activități care îi conectează cu alți călători.</p> <p>Reflectarea statutului social: Unele destinații sau activități turistice sunt alese pentru că subliniază poziția socială sau oferă prestigiu. De exemplu, vacanțele în locații exclusiviste sau participarea la evenimente importante pot atrage acest tip de turiști.</p> <p>Timp de calitate cu cei dragi: Uneori turiștii caută experiențe care să le permită să petreacă momente speciale alături de familie, prieteni sau parteneri. Vacanțele de familie, tururile romantice pentru cupluri sau activitățile care creează amintiri de neuitat sunt preferate în acest sens.</p>	<p>răsfețe. Exemple includ vizite la spa-uri, retreat-uri de wellness sau destinații liniștite.</p> <p>Aventura: Pentru unii, vacanțele sunt o ocazie de a experimenta lucruri noi, pline de adrenalină. Aceștia caută activități care le testează limitele, cum ar fi tururile de aventură, escaladă sau sporturile extreme.</p> <p>Siguranță și încredere: Turiștii vor să se simtă în siguranță pe parcursul călătoriei, având sprijin și ghidare de încredere. Acest lucru poate fi oferit prin ghizi locali profesioniști, tururi personalizate sau servicii care prioritizează bunăstarea lor.</p>
--	--	--

Funcțiile produsului arată cum îi ajută direct pe consumatori. De exemplu, un produs poate economisi timp, oferi acces la ceva unic sau îmbunătăți starea de bine. Pe de altă parte, valoarea produsului reprezintă ce înseamnă acesta pentru clienți. Poate fi o ocazie de relaxare, de a descoperi lucruri noi sau o experiență care îi apropie de cei dragi.

Beneficii sau câștiguri	Amelioratori de durere
Se referă la beneficiile pe care clientul le obține folosind produsul sau serviciul tău, cum ar fi economisirea de timp sau bani, îmbunătățirea stării de bine sau accesul la o experiență mai plăcută.	Se referă la modul în care produsul sau serviciul tău rezolvă problemele sau frustrările clientului, oferindu-i soluții practice pentru dificultățile întâmpinate.

Este esențial să definești propunerea de valoare astfel încât să răspundă nevoilor și dorințelor clientului tău țintă. O propunere de valoare bine conturată te ajută să creezi o ofertă personalizată, care să rezoneze cu consumatorul tău și să-l atragă în mod autentic.

Pentru a structura propunerea de valoare, te poți baza pe următoarele elemente:

1. **Cunoaște-ți clientul:** Cine sunt persoanele cărora te adresezi? Ce probleme sau dorințe au?
2. **Identifică nevoile lor:** Ce îi face să caute o soluție? Ce le lipsește sau ce ar dori să îmbunătățească?
3. **Prezintă soluția ta:** Ce face produsul sau serviciul tău pentru a rezolva aceste probleme?
4. **Beneficii emoționale și sociale:** Cum se simt atunci când folosesc produsul sau serviciul tău? Le oferă mai multă încredere, bucurie sau timp pentru lucrurile importante?
5. **Arată ce te face unic:** Ce ai tu și nu au ceilalți? Poate fi calitatea superioară, designul inovator sau grija față de mediu.

Element din Propoziția ta de valoare	(produs /serviciu) nostru	ajută (grupul tinta de consumatori care își doresc să folosească/consume produsul/serviciul)	care doresc să (funcția generală)	și (funcția specifică sau avantaj competitiv).
Explicația elementului	Denumirea produsului serviciului tău	Clientul tău țintă: Cine este? Ce nevoi, dorințe sau probleme are?	<p>Problemele și nevoile lor: Ce anume le lipsește sau îi motivează să caute soluții?</p> <p>Cum îi ajuți?: Care sunt funcțiile produsului tău (ce face efectiv) și cum le rezolvă problemele?</p> <p>Beneficiile emoționale și sociale: Ce simte clientul tău când folosește produsul sau serviciul tău? Cum le îmbunătățește viața?</p>	Elementul unic: Ce face ca oferta ta să fie diferită de cea a altora?
Exemplu	Weekend la Camping Pe Toloacă	ajută familiile din oraș	Care doresc să se reconecteze cu natura	Și să urmărească cel mai frumos apus și răsărit de soare!

Pentru a crea o ofertă care atrage și rezonază cu clienții, trebuie să îi înțelegi profund și să te concentrezi pe aspectele care le aduc cea mai mare valoare. Fiecare funcționalitate sau beneficiu al produsului tău ar trebui să răspundă unei nevoi concrete – fie că este vorba de confort, conexiune cu ceilalți, sau bucuria de a experimenta ceva nou și autentic.

Bine de știut

Produsele *bundle* combină mai multe produse sau servicii diferite într-un singur pachet, oferind turiștilor o soluție completă și avantajoasă. Acest tip de ofertă permite clienților să beneficieze de prețuri mai mici și de o experiență mai diversificată decât dacă ar achiziționa fiecare element separat. De exemplu, poți crea un pachet care include cazare, transport și tururi ghidate. Astfel, oferi o opțiune practică și atractivă pentru clienți, simplificând planificarea călătoriei și crescând valoarea percepută a serviciilor tale.

4.3 Adaptarea Mixului de Marketing în funcție de segmentul de clienți și sezonality

Mixul de Marketing este baza oricărei strategii eficiente în turism și poate fi extins la 9 elemente esențiale (9P), pentru a răspunde mai bine nevoilor turiștilor și sezonality. Iată o versiune accesibilă și practică pentru fiecare componentă:

1. Produsul (Product)

Ce oferi turiștilor nu este doar un serviciu, ci o combinație de experiențe și emoții:

- **Experiențe autentice:** Descoperiri locale, tradiții culturale și activități în natură.
- **Servicii de bază:** Cazare, transport sau mese.
- **Valoare adăugată:** Detalii care diferențiază oferta ta, cum ar fi ospitalitatea sau unicitatea locului.

Un produs turistic bine gândit răspunde nevoilor turiștilor și se remarcă prin autenticitate, accesibilitate și calitate.

2. Prețul (Price)

Cel mai sensibil element în luarea deciziei de cumpărare pentru clienți este prețul. Prețul poate varia în funcție de tipologia clientului, sezonul turistic, ofertă. Este esențial să fie competitiv și să reflecte valoarea percepută a experienței oferite. Iată cum îl poți adapta:

- **Flexibilitate sezonieră:** Prețuri mai mici în extrasezon sau reduceri pentru grupuri mari.
- **Oferte personalizate:** Programe de loialitate și pachete speciale.
- **Transparență:** Comunică clar ce include prețul și valoarea experienței.

3. Plasamentul (Place)

Unde și cum îți vinzi produsul turistic:

- **Canale online:** Site-uri proprii, platforme de rezervări sau rețele sociale.
- **Distribuție directă:** Agenții locale sau parteneriate cu organizatori de evenimente.

Asigură-te că turiștii pot accesa serviciile tale ușor și rapid.

4. Promovarea (Promotion)

Promovarea ajută produsul tău să ajungă la turiști, crescând vizibilitatea și atrăgând noi vizitatori. Fii creativ și folosește povești autentice pentru a atrage și fideliza clienții. Activitățile de promovare includ:

- **Publicitate online:** Social media, Google Ads, campanii, e-mail.
- **Colaborări:** Influenceri sau bloggeri de călătorii.
- **Evenimente locale:** Festivaluri sau lansări care atrag atenția turiștilor.

5. Persoanele (People)

Personalul are un rol crucial, deoarece turiștii sunt adesea atrași nu doar de destinație, ci și de atitudinea oamenilor locului și istoriile lor personale:

- **Echipă dedicată:** Angajați bine pregătiți și prietenoși.
- **Ospitalitate locală:** Interacțiuni pozitive care aduc turiștii mai aproape de comunitate.

6. Procesul (Process)

Acesta include toate etapele prin care trece clientul, de la rezervare la experiență. Simplifică etapele prin care trec clienții:

- **Automatizare:** Sisteme online pentru rezervări rapide.
- **Comunicare clară:** Informații detaliate despre program și servicii.

7. Elementele fizice (Physical Evidence)

Tot ce este vizibil influențează modul în care turistul percepe și evaluează serviciul:

- **Design atractiv:** Amenajări tematice, materiale de promovare profesională.
- **Prezentare impecabilă:** Uniforme curate, broșuri clare și website funcțional.

8. Parteneriate (Partnerships)

Colaborările cu alte afaceri sau organizații (de exemplu, agenții de turism, autorități locale, organizații) pot aduce beneficii semnificative pentru promovarea și diversificarea ofertelor turistice. Aceasta se referă și la angajamentele față de comunitatea locală, mediu și impactul pe care afacerea îl are asupra acestora:

- **Agenții de turism:** Distribuie pachetele tale prin parteneri de încredere.
- **Organizații locale:** Integrează tradițiile și resursele comunității în ofertă.

9. Povestea (Story)

Povestea ta poate deveni un instrument puternic pentru a atrage și conecta un număr mai mare de turiști. De aceea, este esențial să crezi și să promovezi povestea afacerii tale cât mai des. Povestea va adăuga o latură umană activității tale și va atrage, cu siguranță, atenția publicului. Poți alege să împărtășești istoria „din culise”, povestind despre tradițiile locale, despre oamenii care formează comunitatea ta sau despre

cum ai transformat o idee într-o destinație turistică. Astfel, vei atrage și fideliza turiștii, vei crește încrederea în serviciile tale și vei construi relații puternice cu vizitatorii:

- **Conținut autentic:** Povestește cum ai început sau ce face locul special.
- **Implicare comunitară:** Scoate în evidență legătura ta cu localnicii.

Adaptare pentru sezonality și clienți

Cei 9P trebuie ajustați continuu pentru a răspunde tendințelor pieței, fie că e vorba de sezon turistic sau de nevoile unor segmente specifice. O astfel de flexibilitate îți crește șansele de succes, atrăgând clienți și fidelizându-i prin experiențe personalizate.

Pentru a răspunde dinamic nevoilor turiștilor și variațiilor sezoniere, cele **4P** esențiale ale mixului de marketing – **Prodot, Preț, Plasament și Promovare** – trebuie adaptate corespunzător. În continuare îți propunem câteva idei:

P	Sezon de vârf	Extrasezon
Prodot	<p>Pregătește-ți oferta pentru sezon: Concentrează-te pe produse și servicii care sunt cele mai populare în perioada respectivă.</p> <p>Adaugă servicii complementare: Creează pachete care să includă activități sau beneficii suplimentare potrivite sezonului.</p> <p>Pachete premium: Propune experiențe de lux, cum ar fi tururi private sau cina gourmet.</p> <p>Produse sezoniere: Profită de atmosfera sezonului organizând evenimente speciale, festivaluri sau activități tematice.</p>	<p>Activități personalizate: Planifică experiențe adaptate pentru grupuri mici, cum ar fi tururi relaxante sau ateliere tematice.</p> <p>Oferte speciale: Creează promoții atractive pentru escapade romantice sau programe de relaxare și wellness.</p> <p>Flexibilitate: Ajustează oferta pentru turiști care caută experiențe mai liniștite, autentice și mai aproape de natură.</p>
Preț	<p>Tarife mai mari pentru cerere crescută: Ajustează prețurile în funcție de numărul de solicitări, mai ales dacă resursele sunt limitate sau necesită timp pentru adaptare.</p> <p>Strategii de tarifare diferențiată: Stabilește prețuri mai mari în perioadele de vârf, cum ar fi weekendurile, și mai mici în zilele săptămânii pentru a atrage</p>	<p>Promoții pentru noi clienți: Oferă reduceri sau oferte speciale pentru a atrage vizitatori care nu au încercat încă serviciile tale.</p> <p>Recompense pentru loialitate: Răsplătește turiștii fideli cu puncte bonus, avantaje suplimentare sau oferte personalizate.</p> <p>Atenție!</p>

	<p>clienți.</p> <p>Pachete cu servicii incluse: Creează oferte care să includă beneficii suplimentare, cum ar fi transport sau ghid turistic, pentru a justifica prețurile mai mari în perioadele aglomerate.</p>	<p>Dacă cererea este foarte scăzută, analizează dacă este mai avantajos să întrerupi temporar activitatea, decât să operezi în pierdere.</p>
Plasament	<p>Folosește platforme online pentru expunere: Promovează serviciile pe site-uri de turism, platforme de rezervări și agenții online pentru a ajunge la cât mai mulți turiști.</p> <p>Colaborări cu agenții de turism: Lucrează atât cu agenții locale, cât și internaționale pentru a atrage vizitatori din diverse regiuni.</p> <p>Prezență fizică în zone turistice: Asigură-te că produsele tale sunt disponibile în locuri frecventate de turiști, cum ar fi magazine, puncte de informare sau centre comerciale.</p> <p>Prioritizează platformele populare: Alege platformele online cu cei mai mulți utilizatori activi pentru a beneficia de vizibilitate maximă.</p>	<p>Canale directe pentru clienți fideli: Creează oferte speciale pentru turiștii care revin, utilizând canalele de comunicare directe, cum ar fi e-mailul.</p> <p>Oferte pentru vizitatori locali: Atragere localnicilor prin evenimente speciale, promoții dedicate sau colaborări cu afaceri din apropiere.</p> <p>Atenție!: Fii atent la costurile de marketing, pentru a te asigura că eforturile depuse aduc beneficii care merită investiția.</p>
Promovare	<p>Folosește platforme online și rețele sociale: Promovează produsele sau serviciile tale pe platforme populare și rețele sociale pentru a ajunge la cât mai mulți oameni.</p> <p>Colaborează cu influenceri: Lucrează cu persoane cunoscute pentru a crește vizibilitatea și încrederea în brandul tău.</p>	<p>Oferă beneficii pentru clienții fideli: Reduceri sau avantaje suplimentare pot încuraja turiștii să revină.</p> <p>Pachete pentru grupuri mici: Promovează oferte adaptate pentru perioadele cu cerere mai mică.</p>

	<p>Investește în publicitate tradițională: Reclamele la TV, radio sau în presă pot atrage turiști din piețe mari.</p> <p>Oferte exclusive și limitate: Creează pachete speciale care să încurajeze rezervările rapide.</p> <p>Campanii personalizate: Adaptează campaniile de marketing pentru a atrage și a păstra turiștii loiali.</p>	<p>Încurajează rezervările din timp: Oferă prețuri speciale pentru cei care își planifică vacanța din timp.</p> <p>Mesaje directe: Trimite oferte atractive clienților existenți, mai ales pentru extrasezon.</p> <p>Atenție!: Planifică atent și evaluează dacă eforturile de marketing îți merită investiția.</p>
--	---	--

Iar pentru a adapta mixul de marketing în funcție de segmentul de clienți, recomandăm să ții cont de:

P	Segment Familii	Segment Tineri Aventurieri	Segment Seniori
Probus	Oferte care includ cazare spațioasă și confortabilă, locuri de joacă sigure pentru copii, activități de grup și meniuri pentru copii. Aduagă facilități speciale, cum ar fi camere dotate pentru familii și piscine prietenoase pentru cei mici.	Oferă opțiuni accesibile, cum ar fi cazare în hosteluri, excursii ghidate, tururi ale orașelor și activități palpitate, cum ar fi camping sau sporturi extreme.	Propune pachete de relaxare, incluzând servicii wellness care includ masaj, spa-uri, combinate cu tururi culturale și trasee ușor de parcurs. Asigură o cazare confortabilă pentru o experiență destinsă.

Preț

Oferă tarife speciale pentru copii și prețuri avantajoase pentru grupurile familiale. Include opțiuni de plată flexibilă pentru a încuraja rezervările.

Creează pachete promoționale cu reduceri pentru studenți sau tarife last-minute. Acestea pot atrage tinerii în perioadele mai puțin aglomerate.

Organizează promoții speciale în extrasezon pentru a atrage turiști seniori.

Propune pachete de grup, la prețuri accesibile, care includ transport, cazare și activități sociale, având în vedere că seniorii caută experiențe care facilitează socializarea cu alți semenii.

Plasament

Lucrează cu agenții de turism specializate în vacanțe pentru familii și grupuri școlare. De asemenea, colaborează cu platforme de rezervări care oferă opțiuni intuitive, concepute pentru a facilita planificarea vacanțelor în familie.

Promovează-ți serviciile pe platformele de socializare, în aplicațiile de călătorie și pe site-urile de rezervări populare printre tineri, astfel încât să ajungi mai ușor la acest segment de public..

Folosește-te de agențiile de turism tradiționale, site-urile dedicate persoanelor vârstnice și parteneriatele cu asociații pentru pensionari pentru a atrage turiști din această categorie.

Promovare

Distribuie oferte speciale pentru întreaga familie pe platforme populare în rândul părinților, utilizând imagini cu familii fericite. Aduă în pachete excursii tematice pentru copii, ateliere creative sau ghizi specializați în activități pentru cei mici.

Lucrează cu influenceri sau bloggeri care au un impact mare în comunitatea tinerilor. Creează conținut captivant și interactiv, cum ar fi videoclipuri sau vloguri despre experiențe de călătorie, pentru a stimula interesul publicului. Organizează campanii de tip "share și câștigă", unde participanții pot câștiga

Promovează vacanțele pentru seniori prin publicitate în reviste sau ziare dedicate acestui segment. Pune accent pe confort, siguranță și activități care sprijină sănătatea fizică și mentală, precum tururi relaxante, degustări de

		reduceri sau experiențe deosebite.	produse tradiționale și programe wellness.
Persoane	Asigură-te că personalul este prietenos și instruit pentru a interacționa cu familiile, oferind un mediu sigur și plăcut pentru copii, cu activități și camere de joacă special amenajate.	Angajează personal dinamic și energic, specializat în activități de aventură și petreceri, care să știe să interacționeze și să creeze o atmosferă energică pentru tineri.	Angajează personal răbdător, empatic și bine pregătit, capabil să ofere un serviciu personalizat și relaxat, adaptat nevoilor seniorilor.
Proces	Oferă rezervări simple, cu opțiuni online și plata în rate, pentru a face vacanțele mai accesibile și ușor de planificat pentru familii.	Oferă opțiuni rapide de rezervare online și personalizare a ofertelor pentru a satisface nevoile tinerilor, care preferă vacanțe spontane.	Pentru seniori, asigură-te că procesul de rezervare este clar și disponibil prin metode tradiționale, cum ar fi broșuri fizice și apeluri telefonice asistate de personal prietenos.
Fizic	Asigură-te că locațiile de cazare sunt prietenoase cu familiile, oferind pătuțuri pentru copii, scaune de masă, piscine adaptate și zone de joacă. Integrează elemente de siguranță, cum ar fi protecții pentru prize și bariere la scări.	Optează pentru un design modern și vibrant, care să includă zone sociale unde tinerii pot socializa, organiza petreceri sau participa la evenimente. Asigură-te că spațiile oferă acces la internet rapid și sunt dotate cu locuri potrivite pentru activități de grup, precum jocuri de societate sau karaoke.	Alege decoruri elegante și funcționale, care să includă camere spațioase și băi accesibile, dotate cu mânere de susținere și dușuri fără bariere. Adaugă zone liniștite, perfecte pentru relaxare, și locuri confortabile pentru socializare, cum ar fi terase sau săli comune.

Parteneriate	Colaborează cu parcuri de distracție, centre educaționale și locații care oferă activități educative și distractive pentru copii.	Colaborează cu organizații de aventură, cluburi de noapte, restaurante și baruri pentru a oferi tinerilor o experiență vibrantă și plină de energie.	Colaborează cu asociații pentru seniori, organizatori de tururi culturale și grupuri de wellness pentru a oferi experiențe relevante.
---------------------	---	--	---

În marketingul turistic, cei 8P – Produsul, Prețul, Plasamentul, Promovarea, Personalul, Procesul, Evidența Fizică și Parteneriatele – sunt flexibili și pot fi ajustați pentru a răspunde diferitelor segmente de clienți. Cu toate acestea, cel de-al 9-lea P, Povestea, rămâne constant și esențial.

Povestea este cheia pentru a păstra autenticitatea afacerii, pentru a crea conexiuni emoționale cu turiștii și pentru a construi credibilitate pe termen lung. Aceasta reflectă valorile și tradițiile locului sau ale brandului, fiind elementul care diferențiază o destinație sau un serviciu de competiție. O poveste autentică atrage turiștii care caută experiențe unice și memorabile.

Este adevărat că nu poți adapta oferta la fiecare segment de clienți în mod egal, dar este crucial să identifici segmentul țintă principal și să ajustezi strategia conform celor 9P. Urmează acești pași pentru o adaptare eficientă:

- 1. Analizează nevoile clienților din fiecare segment și sezon.**
- 2. Stabilește obiective clare pentru fiecare dintre cei 8P.**
- 3. Monitorizează constant rezultatele și ajustează strategia pe baza feedback-ului primit.**

Această abordare flexibilă te va ajuta să maximizezi eficiența mixului de marketing și să personalizezi experiențele pentru fiecare tip de client. Dacă afacerea ta este la început și resursele sunt limitate, colaborează cu parteneri din comunitate și lanțul valoric turistic. Prin parteneriate, poți crea o ofertă mai complexă și mai atractivă, adaptată segmentului țintă.

4.4 Puterea parteneriatelor și implicarea comunității în dezvoltarea turismului

În turismul rural, identitatea locală și capitalul social sunt elemente esențiale. Acestea se bazează pe relațiile dintre oameni și resursele comunității, devenind fundația pentru inovare și dezvoltare. Colaborarea dintre administrațiile locale, afacerile private și alte părți implicate este crucială pentru transformarea unei regiuni rurale într-o destinație turistică atractivă. Prin valorificarea resurselor locale și promovarea ospitalității autentice, comunitățile pot crea oferte turistice autentice, care să sprijine economia locală și să asigure o dezvoltare durabilă.

Pentru ca turismul rural să prospere, parteneriatul dintre administrațiile publice locale, asociațiile de dezvoltare regională (verifică lista organizațiilor în anexe) și sectorul privat trebuie să devină mai mult decât o colaborare de moment. Este important ca întreaga comunitate, inclusiv diaspora, să fie implicată activ, pentru a mobiliza toate resursele disponibile.

O strategie eficientă începe cu identificarea valorilor locale – tradiții, gastronomie, peisaje naturale și relații umane autentice. Acestea trebuie transformate în oferte turistice adaptate cerințelor moderne. Vizitatorii își doresc experiențe autentice, iar pentru a răspunde acestor așteptări, turismul rural trebuie să fie sustenabil, cu un impact redus asupra mediului, și să prioritizeze formarea resurselor umane locale.

Bine de știut!

Agroturismul este un exemplu de succes în turismul rural, bazat pe colaborarea cu fermierii locali. Acest model le oferă turiștilor experiențe autentice, cum ar fi participarea la activități agricole tradiționale sau degustarea produselor tradiționale. Alte inițiative de bună practică includ:

- Crearea traseelor de drumeții sau ciclism, ideale pentru explorarea peisajelor rurale;
- Organizarea evenimentelor culinare care promovează bucătăria locală și produsele artisanale.

Astfel de activități nu doar că îmbogățesc oferta turistică, dar sprijină și economia locală, păstrând în același timp patrimoniul natural și cultural al comunităților.

Dezvoltarea turismului rural sustenabil în Republica Moldova necesită colaborări eficiente între autoritățile publice, sectorul privat și comunitățile locale. Exemple de măsuri care pot sprijini acest obiectiv includ:

- **Acordarea de granturi** pentru proiecte ecologice, dar și pentru **dezvoltarea infrastructurii locale**, cum ar fi drumuri de acces, spații de cazare sau facilități pentru activități turistice;
- **Reduceri fiscale** pentru afacerile care respectă standardele de sustenabilitate;
- **Sprijinirea antreprenorilor locali** în crearea unor oferte turistice autentice și atractive.

Educația joacă un rol esențial în acest proces, promovând comportamente responsabile în rândul localnicilor și al turiștilor. Acest lucru contribuie la protejarea naturii și a patrimoniului cultural, dar și la o creștere economică sustenabilă.

4.5 Promovare și vizibilitate digitală pentru micro întreprinzătorii

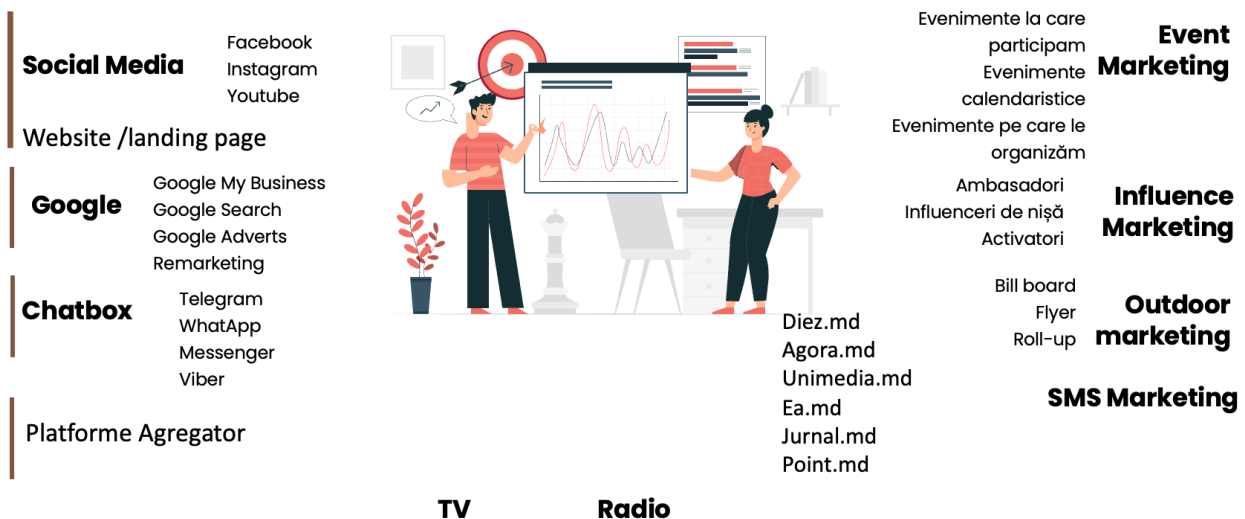
Astăzi, prezența pe internet este esențială, mai ales pentru micii antreprenori. Turiștii își aleg destinațiile după ce caută informații online. Dacă afacerea ta nu este vizibilă pe internet, poți pierde o mulțime de clienți potențiali.

O prezență online bine realizată – cum ar fi un site atractiv sau pagini active pe rețelele sociale – te poate ajuta să atragi turiști în comunitatea ta și să promovezi mai eficient produsele și serviciile tale.

Știai că?

- Conform datelor statistice, peste 90% dintre turiști își planifică și rezervă vacanțele online.
- 86% dintre oameni au căutat informații despre o destinație după ce au fost inspirați de postările altor utilizatori pe rețelele sociale. De asemenea, 52% dintre aceștia și-au făcut planuri de călătorie bazându-se pe conținutul văzut în social media.

Vizibilitatea digitală trebuie să fie conectată direct cu canalele de vânzări, iar investițiile în promovare să se concentreze pe cele mai eficiente platforme. Adesea, vei observa că anumite canale performează bine doar pentru o perioadă. Acesta este un semn că piața s-a schimbat, iar afacerea ta are nevoie de adaptare. Începe prin analizarea profilului clientului tău, reevaluează oferta turistică și ajustează mixul de marketing pentru a rămâne relevant.



Înainte de a începe să construiești vizibilitatea online și să îți promovezi serviciile, este esențial să faci o autoevaluare a afacerii tale. Aceasta te va ajuta să identifici soluțiile digitale care se potrivesc cel mai bine nevoilor tale.

Dacă ești la început de drum

Ca micro-întreprinzător la debut, vizibilitatea online este esențială pentru a atrage clienți și a crește afacerea. Iată câțiva pași simpli pentru a-ți construi prezența digitală

1. Prezența pe Google Maps

Adaugă afacerea ta pe Google Maps pentru a fi ușor de găsit. Prezența pe această platformă îți oferă un avantaj suplimentar, deoarece multe alte aplicații folosesc date din Google Maps, crescând automat vizibilitatea afacerii tale.

2. Cont de business pe rețelele sociale

Alege rețelele sociale relevante pentru publicul tău țintă (Facebook, Instagram, TikTok etc.). Folosește funcționalitățile integrate de rezervare și promovează-ți serviciile prin postări atractive și regulate.

3. Comunicare eficientă cu clienții

Utilizează aplicații precum WhatsApp, Viber sau Messenger pentru a răspunde rapid la întrebările clienților și pentru a gestiona rezervările.

Poți automatiza răspunsurile cu ajutorul chat-boturilor sau mesajelor prestabilite pentru o interacțiune rapidă și prietenoasă.

Aceste soluții sunt accesibile și eficiente, ajutându-te să construiești o imagine profesională și să te conectezi mai ușor cu clienții în mediul digital.

Bine de știut!

Pentru a-ți îmbunătăți vizibilitatea în căutările Google și pe Google Maps, crearea unui cont Google My Business (GMB) este esențială. Iată cum poți face acest lucru pas cu pas: 1. Accesează Google My Business

- Intră pe platforma Google My Business și apasă pe „**Începe**”.
- Dacă ai deja un cont Google (cum ar fi Gmail sau YouTube), autentifică-te. Dacă nu, creează unul.

2. Introdu informațiile afacerii tale

- Numele afacerii: Scrie numele exact al afacerii tale, așa cum este cunoscut de clienți.
- Locația: Adaugă adresa fizică unde turiștii te pot găsi. Pentru afacerile din turism, aceasta ar trebui să fie locația unde turiștii pot ajunge sau se pot caza (exemplu: o pensiune, o agenție turistică, un ghid local).
- Localizare pe hartă: Dacă afacerea ta are o locație vizibilă, Google îți va arăta un punct pe hartă pentru a-l verifica.

3. Alege categoria potrivită

- Selectează o categorie care descrie cel mai bine activitatea afacerii tale (de exemplu, „Pensiune”, „Restaurant turistic”, „Agenție de turism” sau „Ghid local”).

4. Completează informațiile de contact

- Adaugă numărul de telefon al afacerii tale. Este important să oferi posibilitatea clienților de a te contacta direct. Poți adăuga și un link către website-ul afacerii tale (dacă ai unul).

5. Adaugă un program de funcționare

- Dacă ai un program fix, asigură-te că este complet și corect. De exemplu, poți specifica orele în care clienții pot rezerva, vizita sau contacta afacerea ta.

6. Verifică locația afacerii tale

- Google va trimite un cod de verificare la adresa pe care ai introdus-o (prin poștă, prin telefon sau prin e-mail). Urmează pașii pentru a verifica locația.
- După ce primești codul, accesează contul Google My Business și introdu-l pentru a confirma locația ta.

7. Aduăgă fotografii atractive

- Încarcă imagini calitative care să reprezinte afacerea ta. Pentru afacerile din turism, imagini cu locația, camerele, peisajele din jur și activitățile oferite sunt esențiale.
- Fotografiiile ajută clienții să își facă o idee despre ce pot experimenta și îmbunătățesc vizibilitatea afacerii tale pe Google.

8. Optimizarea descrierii afacerii tale

- Scrie o descriere clară și atractivă care să arate ce oferă afacerea ta. Menționează serviciile de turism, atracțiile locale și elementele care te fac unic
- Folosește cuvinte-cheie relevante pentru activitatea ta. Acestea vor ajuta afacerea să apară mai sus în căutărilor locale. De exemplu, „pensiune rurală”, „trasee de drumeție” sau „degustare produse tradiționale”.

9. Aduăgă recenzii

- Încurajează-ți clienții să lase recenzii după ce au beneficiat de serviciile tale. O recenzie pozitivă poate atrage noi turiști și crește încrederea în afacerea ta.
- Răspunde la recenzii, fie că sunt pozitive sau constructive. Acest lucru arată că îți pasă de feedback și că ești implicat în relația cu clienții.

10. Monitorizează și actualizează contul

- Verifică și actualizează frecvent informațiile despre afacere. Dacă există schimbări, cum ar fi orarul, prețurile sau ofertele speciale, asigură-te că sunt reflectate în profil.
- Analizează secțiunea de statistici din Google My Business pentru a vedea cum ajung clienții la tine. Aceste informații te pot ajuta să înțelegi ce căutări sau servicii sunt cele mai populare și cum îți poți ajusta strategia.

11. Utilizează Google Posts

- Folosește Google Posts pentru a promova oferte, evenimente speciale sau anunțuri importante. Aceste postări apar direct pe pagina ta de GMB și pot atrage clienți noi.

Aceste acțiuni simple îți pot crește vizibilitatea online și pot atrage mai mulți turiști, oferindu-le încredere și o experiență plăcută.

Dacă ești în creștere

Dacă ai deja o bază de clienți și o ofertă bine conturată, dar îți dorești să atragi mai mulți clienți și să fidelizezi cei existenți, iată câteva strategii esențiale:

1. Diversifică-ți conținutul

Creează materiale variate pentru a prezenta oferta ta într-un mod interesant și atrăgător. Poți folosi video-uri, fotografiile de calitate, povești ale clienților mulțumiți sau detalii autentice despre afacerea ta.

2. Consolidează parteneriatele strategice

Colaborează cu parteneri media online pentru a-ți crește vizibilitatea la nivel regional sau național. Stabilește relații cu influenceri de nișă sau parteneri din lanțul valoric turistic care pot deveni ambasadori ai brandului tău și te pot ajuta să ajungi la publicul țintă.

3. Sponsorizează și analizează pe social media

Folosește reclame plătite pentru a atrage mai mulți clienți. Monitorizează cum merg campaniile tale și ajustează-le pentru a obține cele mai bune rezultate. Învață din ceea ce funcționează și aplică aceleași strategii în viitor.

4. Fii consecvent pe rețelele sociale

Postează regulat, având un plan bine gândit. Dacă rezultatele nu sunt cele așteptate, analizează statisticile și ajustează mesajele. Nu renunța, ci îmbunătățește strategia până când atingi obiectivele tale.

Prin aplicarea acestor acțiuni, vei atrage noi clienți și vei menține interesul celor care te-au ales deja.

Bine de știut!

Platformele de tip agregator în turism sunt site-uri care adună oferte de cazare, activități sau experiențe, oferindu-le turiștilor posibilitatea de a găsi tot ce au nevoie într-un singur loc. Alegerea platformei potrivite depinde de:

- **Segmentul Țintă:** Dacă oferi experiențe autentice sau cazare tradițională, **Village Travel Bot** este o alegere bună, locală. Dacă vrei să atragi turiști care caută cazare clasică sau experiențe unice, platforme mari precum **Airbnb** sau **Booking.com** sunt foarte eficiente.
- **Piața vizată:** Turiștii internaționali folosesc de obicei platforme mari, în timp ce turiștii locali preferă opțiuni regionale.
- **Tipul de servicii:** Alege platforme care se potrivesc cu serviciile tale – cazare, tururi, degustări etc.
- **Costuri:** Verifică ce comisioane ia platforma și ce instrumente de promovare îți pune la dispoziție.

Aceste recomandări te pot ajuta să atragi mai mulți clienți și să-ți îmbunătățești vizibilitatea online.

Dacă ai deja experiență

Dacă ai deja o bază solidă de clienți și o ofertă turistică diversificată și vrei să îți crești vânzările și să îmbunătățești experiența turiștilor, iată câteva sugestii esențiale pentru a duce afacerea ta la un nou nivel:

1. **Investește într-un website profesional**

Un site bine realizat îți permite să-ți prezinți ofertele și povestea afacerii într-un mod atrăgător. Asigură-te că site-ul este ușor de navigat și optimizat pentru mobil, având în vedere că mulți turiști folosesc telefonul pentru a căuta informații.

2. **Fii activ pe platformele agregator**

Înregistrează-ți afacerea pe platforme populare precum Booking.com sau Airbnb pentru a atrage mai mulți turiști. Alege platformele care se potrivesc cel mai bine publicului tău țintă. Verifică și sincronizează-ți agenda de rezervări cu aceste platforme pentru a evita suprapunerea rezervărilor.

3. **Dezvoltă aplicații personalizate**

Dacă afacerea ta este într-o perioadă de vârf, gândește-te să crezi o aplicație personalizată pentru a îmbunătăți experiența turiștilor. Poți adăuga facilități de rezervare sau ghiduri interactive care să îmbogățească vacanța vizitatorilor.

4. **Adaptează soluțiile digitale la stadiul afacerii tale**

Alege soluțiile digitale care se potrivesc stadiului afacerii tale. Implementarea acestora te va ajuta să crești eficient, să atingi obiectivele de dezvoltare și să oferi o experiență mai bună clienților, economisind totodată, timp în gestionarea rezervărilor.

Aceste strategii te vor ajuta să îți crești afacerea și să îmbunătățești experiența turiștilor!

Bine de știut!

Înainte să începi promovarea răspunde la 5 întrebări esențiale:

1. Cine este clientul meu?

2. Unde găsesc clientul meu în număr cel mai mare?

3. Care este oferta pe care clientul meu vrea să o cumpere?

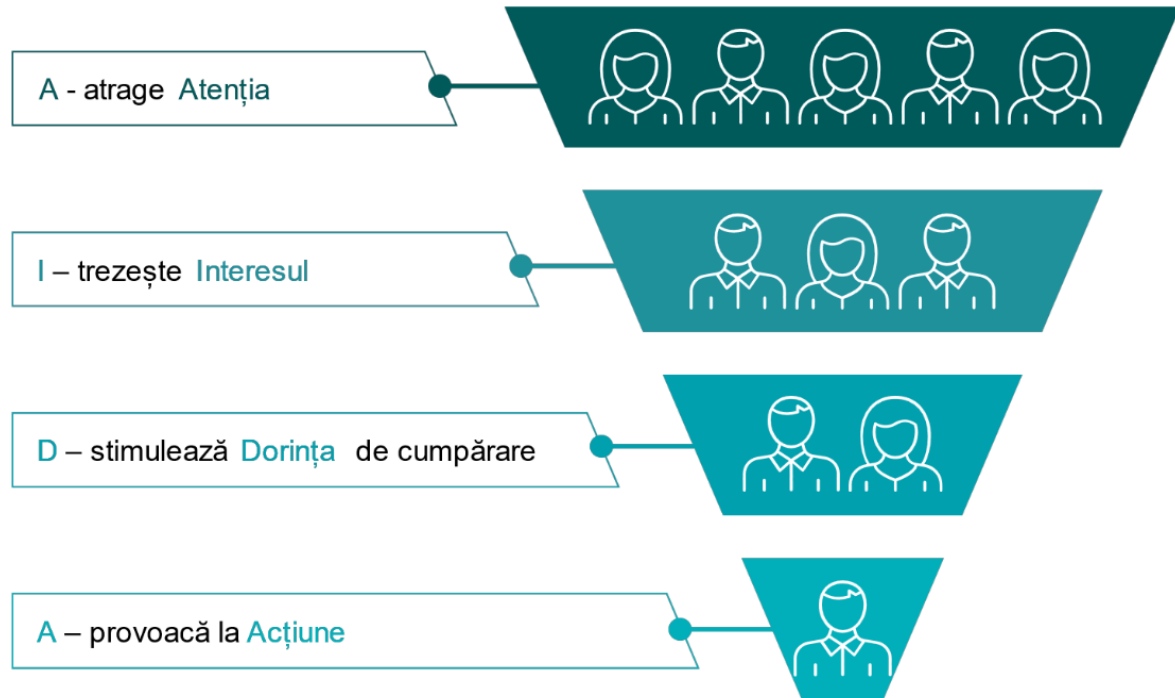
4. De ce clientul meu să cumpere de la mine și nu de la concurenți?

5. Cum să promovez produsul/serviciul meu?

Răspunsurile tale vor sta la baza strategiei de promovare!

Promovarea și vizibilitatea digitală sunt foarte importante pentru micii antreprenori din turism, oferind o modalitate accesibilă și eficientă de a atrage turiști și de a crește popularitatea afacerii. O strategie bine pusă la punct poate ajuta afacerea să ajungă la clienți potriviți și să evidențieze ce o face unică.

Comunicarea eficientă pe canalele online depinde de modul în care îți prezinți mesajul pentru publicul tău țintă. Urmând modelul AIDA (Atenție, Interes, Dorință, Acțiune), vei putea crea postări care să atragă atenția și să genereze vânzări.



Pentru a promova eficient afacerea ta, iată câteva recomandări importante:

1. **Alege canalele online potrivite** – Fii prezent pe platformele folosite cel mai des de clienții tăi țintă.
2. **Creează pagini de business** – Setează-ți profiluri profesionale pe rețelele relevante (Facebook, Instagram, Google).
3. **Completează-ți paginile cu informații utile** – Aduă date esențiale pentru clienți: numele afacerii, logo, adresă, produsele/serviciile oferite și povestea afacerii tale.
4. **Publică conținut regulat** – Postează 2-3 ori pe săptămână și împărtășește povestea ta! Vorbește despre echipa ta, beneficiile produselor și recomandările de utilizare.
5. **Măsoară și analizează rezultatele** – Evaluează constant impactul activităților tale online.

O strategie de promovare bine gândită și aplicată corect te va ajuta să atragi mai mulți clienți și să îți crești vizibilitatea afacerii pe piață.

Capitol 5. Exemple de bune practici în turismul moldovenesc

Ospitalitatea și serviciile oferite turiștilor, indiferent de tipul de activitate, se concentrează pe crearea unei atmosfere autentice și primitoare, unde vizitatorii se simt apreciați, confortabili și conectați cu locul. Fiecare grup – de la meșteșugari și vinificatori până la organizatori de evenimente – contribuie cu o experiență unică, bazată pe pasiune, autenticitate și dragoste față de oaspeți. Mai jos îți prezentăm exemple de succes și bune practici din turismul moldovenesc, care te pot inspira.

5.1 Ateliere de meșteșuguri – locuri unde tradiția devine experiență



Atelierul de țesut **Valentina Grigoriță**, situat în satul Manta, a fost creat din dragostea doamnei Valentina pentru meșteșugurile tradiționale și pentru păstrarea obiceiurilor locale. În trecut, materiile prime folosite pentru țesutul covoarelor moldovenești erau obținute din gospodăriile locale, iar prelucrarea lânii, cânepii și inului – inclusiv filarea și vopsirea firelor – se făcea acasă. La sfârșitul secolului al XIX-lea, urzeala de lână a început să fie înlocuită treptat cu cânepă sau bumbac. Astăzi, doamna Valentina a adaptat tradiția țesutului la timpurile moderne, folosind haine vechi pe care le reciclează și le transformă în covoare colorate, ce decorează

gospodăriile din Moldova. Vizitatorii atelierului au ocazia să participe la procesul de creație, încercând să țese diverse obiecte tradiționale, precum covoare, „lăicere” (benzi decorative), ii (bluze), ciorapi din lână sau alte lucruri făcute manual. Doamna Valentina le oferă turiștilor o excursie interesantă în istoria țesutului, prezentând motivele vegetale specifice regiunii sudice a Moldovei. De asemenea, aceștia sunt învățați cum să folosească războiul de țesut și suveica, un instrument esențial în procesul de țesut.



Ceramica este una dintre cele mai importante arte care definesc identitatea națională a Republicii Moldova, fiecare piesă având o poveste unică, ce merită să fie împărtășită cu iubitorii de istorie și artă. Zaharia Triboi, meșter olar din satul Ciorești, păstrează cu mândrie această tradiție veche. A început să lucreze în domeniul olăritului în 1986, la fabrica de ceramică din Ungheni, iar în 1988 și-a deschis propriul atelier în satul natal. Astăzi, Ceramica Triboi îmbină tradițiile olărești cu tehnici moderne, creând adevărate opere de artă. Atelierul său este cu atât mai special deoarece Zaharia Triboi este singurul olar din Republica Moldova care mai practică olăritul ceramicii negre, o tehnică tradițională ce presupune arderea vaselor într-un cuptor cu lemne. Pe lângă meșteșugul său, Zaharia Triboi învață copiii și vizitatorii să aprecieze arta ceramicii prin atelierele interactive „Secretele ceramicii negre”, unde tradiția prinde viață.

Turiștii care vizitează atelierul pot admira lucrările din ceramică, pot învăța despre procesul de modelare și ardere a vaselor și chiar își pot crea propriul vas de lut, ghidați de

meșteșugul iscusit al lui Zaharia. Astfel, vizita devine nu doar educativă, ci și o experiență de neuitat, ce aduce tradiția mai aproape de inimile celor care o descoperă.

Situată în satul pitoresc Hoginești, în raionul Călărași, **Casa Olarului „Vasilii Gonciari”** este un centru cultural dedicat tradițiilor moldovenești în olărit, o artă transmisă din generație în generație. Aici sunt expuse lucrări realizate de Vasiliu Gonciari, care a învățat meșteșugul de la tatăl său. Fiecare vas creat de el poartă semnătura sa personală. Simbolul distinctiv al familiei Gonciari este format din patru linii drepte și una unduită, fiecare având o semnificație adâncă: pământul, focul, apa și munca. Cea de-a cincea linie, adăugată de meșteșugar, reprezintă răbdarea, o calitate esențială pentru a deveni un adevărat olar. Vizitatorii pot explora muzeul olăritului tradițional, învăța despre întregul proces de creare a unui vas de lut, participa la ateliere de olărit, cumpăra articole din ceramică și gusta preparate gătite în oale de lut. De asemenea, pot să se bucure de activități recreative, cum ar fi fotbal, volei, baschet sau camping. Cea mai populară activitate de la Casa Olarului este excursia „Drumul boțului de lut”. Acest program cultural-educational, care are loc anual, oferă vizitatorilor o înțelegere profundă a istoriei și tradiției olăritului, iar fiecare excursie se încheie cu o activitate practică și distractivă la roata olarului, ghidată de meșteșugarul Vasiliu Gonciari.

5.2 De la vie la oaspete: vinăria care îmbină tradiția și ospitalitatea

Vinăria Domeniile Pană a fost fondată de Nicolae Minciună, un mic producător de vinuri din satul Slobozia Mare. Experiența sa, câștigată în Noua Zeelandă, într-o regiune situată la poalele munților și aproape de Oceanul Pacific, îi conferă vinurilor sale un caracter unic. Strugurii proveniți din podgoriile vechi de peste 60 de ani, cu rădăcini adânci, absorb cele mai dulci esențe ale pământului.



La Domeniile Pană, vizitatorii pot degusta vinuri de calitate premium, precum Sauvignon Blanc, Traminer, Codrinskii, Merlot, Cabernet Sauvignon sau Saperavi. Cei care iubesc vinul și tradițiile viticole locale pot trăi o experiență autentică în timpul recoltei, participând la activități tradiționale, cum ar fi culesul, zdrobirea sau presarea strugurilor. De asemenea, pentru o experiență completă, oaspeții pot opta pentru cazare într-una dintre cele două camere disponibile, fiecare dotată cu două paturi, baie comună, TV și Wi-Fi.

5.3 Bucătăria locală - meșteșugul ospitalității culinare



La Slobozia Mare, Tanti Masha trăiește și gătește după rețetele din copilăria ei, învățate de la bunica. Timp de patru decenii, a hrănit mii de invitați la evenimente festive. Pandemia însă, a condiționat-o să își adapteze activitatea. „Dacă nu pot merge eu la oaspeți, atunci să vină oaspeții la mine”, și-a spus și a transformat casa într-un loc culinar pentru turiști, unde tradiția se întâlnește cu ospitalitatea. Camerele, decorate cu obiecte vechi, păstrează amintirile vremurilor de altădată. În bucătărie, Tanti Masha creează magie: gemuri din smochine, trandafiri, flori de soc, roșii cherry și conserve rare, pe care le servește alături de deserturi tradiționale, cum ar fi „minciunelele” și „uscățelele”. De asemenea, cartea de vizită a casei sunt cuscuii, o mâncare veche tradițională. Tanti Masha organizează ateliere culinare în care turiștii învață să facă cuscui, într-o covată de peste o sută de ani, folosind doar câteva ingrediente simple: bulgur de grâu, făină și ouă. Tanti Masha nu doar că a depășit criza, ci a transformat-o într-o oportunitate de a împărtăși tradițiile culinare din regiunea ei cu întreaga lume. Povestea ei este un exemplu de inspirație pentru oricine dorește să creeze valoare din pasiune, reziliență și autenticitate.

Cafeneaua IKRAM intră în rețeaua turistică din sudul Republicii Moldova fiind un membru activ din GALul Bugeac Kilim. Doamna Ana Chior este o persoană extrem de dedicată și dornică de a împărtăși din bucătăria tradițională găgăuză cu turiștii dar și rezidenții din zonă, organizând destul de de ateliere practice de gătit. În anul 2023, cafeneaua IKRAM a implementat proiectul "Modernizare și automatizare în cafeneaua IKRAM" cu un buget total de peste 170 000 lei, cofinanțarea din partea GAL fiind de peste 85 000 lei. Acest proiect este "Un Pas Înainte" a bucătăriei naționale găgăuze, a produselor locale și a suvenirurilor produse de locuitorii satelor din regiunea GAL.

5.4 Apicultura și ospitalitatea creează experiențe dulci pentru turiști



Conacul Mierii, situat în inima Codrilor Moldovei, este locul perfect unde apicultura se întâlnește cu turismul, într-un cadru natural deosebit. Victor Ciolacu, după mulți ani de muncă în Grecia, a decis să se întoarcă acasă pentru a-și urma pasiunea pentru apicultură. Cu o experiență de peste 20 de ani în domeniu și o activitate în agroturism începută în 2018, Conacul Mierii a deschis porțile pentru turiști în 2021 și a devenit rapid o destinație apreciată de vizitatori din întreaga lume.

Începând din 2018, pensiunea a beneficiat de sprijin din partea a două proiecte GAL Plaiul Codrilor, care au contribuit semnificativ la dezvoltarea și succesul său. În 2023, Conacul Mierii a obținut locul 1 la categoria „Pensiuni turistice” din partea Asociației Naționale pentru Turism Receptor din Moldova, o recunoaștere meritată pentru eforturile depuse.

Pe lângă cazare, Conacul Mierii oferă produse apicole de excepție, apreciate pentru beneficiile lor asupra sănătății. Pensiunea produce trei tipuri de miere, fiecare cu arome și caracteristici unice, care reflectă autenticitatea regiunii. De asemenea, oaspeții pot participa la excursii fascinante, unde pot învăța despre viața albinelor și tradițiile apiculturii din Moldova. Dacă îți dorești să te conectezi cu natura și să descoperi tradițiile apiculturii moldovenești, Conacul Mierii este locul ideal pentru o experiență de neuitat.



Sergiu Chetroi, cunoscut în satul Brînza drept „doctorul” localnicilor, este un apicultor pasionat, care a învățat meseria de la bunicul și tatăl său, amândoi mari iubitori ai albinelor. La stupina „**Prisaca din Luncă**”, turiștii pot descoperi o varietate impresionantă de produse apicole, de la miere combinată cu nucă

sau caise, la siropuri, tincturi de propolis, jeleu regal cu miere, amestecuri energizante cu polen și cătăină, până la lumânări din ceară naturală și multe altele.

Ce îl face pe Sergiu cu adevărat unic este faptul că stupii săi sunt confecționați din stuf, o alegere care nu doar că adaugă un design deosebit, dar creează și un mediu perfect pentru albine. La „Prisaca din Luncă”, vizitatorii au ocazia să învețe despre viața albinelor și să participe la diverse activități, precum pregătirea cadrelor, extragerea mierii sau modelarea lumânărilor.

De asemenea, oaspeții pot degusta produse apicole delicioase, cum ar fi fagurele de miere cu brânză și legume proaspete din grădina familiei. Grădina apicolă îi răsfată și cu fructe de pădure locale, cum ar fi zmeura sau coacăze negre. „Prisaca din Luncă” este locul perfect pentru un weekend dulce în familie, un colț de natură unde vizitatorii învață, degusta și se conectează cu tradițiile apiculturii.

Ideea de a porni o afacere în domeniul ospitalității cu **Casa rurală „La Bunica”** a venit din dorința lansării unei afaceri la Chișcăreni, în localitatea de baștină a Valentinei Gîscă, proprietara afacerii. Unicitatea și farmecul casei rurale se datorează faptului că este implicată toată familia: bunica gătește turiștilor bucate tradiționale, Valentina împreună cu soțul și copiii se ocupă de dezvoltarea afacerii, de logistică și promovare.

Dezvoltarea unei afaceri a însemnat pentru familia Gîscă și investiții financiare, iar atunci când GAL-ul „Hora Ciulucului” a lansat în anul 2019 apelul local, Valentina a aplicat pentru a construi un foișor în curtea casei. Acolo au amenajat un cuptoraș pe lemne pentru a face mămăligă și friptură, un grătar, mese și scaune pentru ca turiștii să aibă posibilitatea de a lua masa în curtea grădinii, la aer curat. Proiectul de amenajare a foișorului a costat 60 000 de lei, GAL-ul “Hora Ciulucului” oferind o contribuție de 26 000 lei.

Trebuie de încercat, spune Valentina, trebuie de extins lucrurile frumoase la noi în Moldova – doar în așa mod îți poți menține acasă familia, îți poți menține familia întreagă, poți să păstrezi și să promovezi locurile de baștină, casele părintești și, paralel cu acestea, să te dezvolti. Când dezvoltăm satele – câștigă întreaga Moldovă.”

5.5 Producătorii locali: atracție turistică pentru gurmanzi

Fromage.md a început ca un proiect social comunitar fondat de Thierry Ernst și soția sa, Tatiana, în satul Horodiște, raionul Rezina. Acesta este un model de economie solidară care nu doar că creează locuri de muncă, dar și oferă oportunități localnicilor, achiziționând vaci de muls pentru familii care își doresc un venit decent acasă și susținându-i prin cumpărarea laptelui la prețuri echitabile.

Thierry, dorind să aducă gusturile Franței în Moldova, a început să producă cașcavaluri, dulceturi, siropuri, folosind laptele și produsele de la localnici. Produsele Fromage sunt 100% naturale și au un gust autentic, fiind apreciate de clienți din întreaga țară și străinătate. Thierry și Tatiana organizează evenimente în stil șanson francez, unde oaspeții pot degusta cașcavaluri autohtone în timp ce se bucură de muzică rafinată. Totodată, voluntari din Franța și Belgia desfășoară ateliere creative pentru copiii din sat și din localitățile învecinate. Activitățile lor atrag turiști, iar localnicii contribuie la dezvoltarea economică a satului, oferind servicii de cazare și transport. Fromage.md nu este doar o afacere, ci o poveste de succes în agriturism, un exemplu de solidaritate și sustenabilitate, care aduce valoare comunității.

Sălașul Baciului este o afacere de familie care produce cu pasiune cașcavaluri artisanale din lapte de oaie, vacă și capră, aducând gustul autentic și natural al produselor tradiționale pe mesele consumatorilor. Povestea acestei afaceri începe cu întoarcerea familiei acasă, după mulți ani petrecuți în străinătate, unde au lucrat în domeniul lactatelor, în special în fabricarea cașcavalurilor. După această perioadă de

acumulare de cunoștințe și experiență, familia a decis să-și investească resursele în crearea unui produs de calitate în țara natală. Astfel, au ales să producă cașcavaluri folosind tehnologii tradiționale italiene, adaptate însă la specificul local, pentru a oferi un produs artizanal, natural și sănătos. La Sălașul Baciului, fiecare cașcaval este rezultatul unei munci meticuloase și a unei pasiuni pentru autenticitate. Scopul lor nu este doar de a produce, ci de a oferi consumatorilor o alegere de calitate superioară, departe de produsele industriale imitatoare. Familia din spatele Sălașului Baciului își dorește ca fiecare gust de cașcaval să fie o invitație la o experiență culinară unică, iar prin inițiative precum degustările de cașcavaluri, să aducă oamenii mai aproape de savoarea autentică a unui produs făcut cu grijă și respect pentru tradiție.



Irina Pompuș, o antreprenoare din satul Teleșeu, raionul Orhei, este un exemplu de succes al unei afaceri crescute cu multă pasiune și dăruire. Toată lumea o cunoaște pentru pomușoarele sale de mure, cu un negru lucios, impunător, care atrag privirile vizitatorilor Târgului producătorilor autohtoni „Cămara Fest”. Deși viața i-a oferit oportunități de a se stabili în străinătate, Irina a ales să rămână acasă, în inima Moldovei, pentru a cultiva murele – fructe pline de savoare și beneficii pentru sănătate. Drumul său antreprenorial a început după ce a încercat să se regăsească peste hotarele țării în Rusia și apoi din Franța. Totuși, în scurt timp, Irina a simțit că locul ei este acasă, iar în 2013, a avut curajul să facă un alt pas important: a plantat 30 de ari de mure. În paralel, a devenit profesoară de biologie, dar dragostea pentru aceste fructe delicioase nu a dispărut niciodată. În ciuda provocărilor, Irina a continuat să îngrijească plantațiile, iar astăzi, împreună cu familia, lucrează un teren de 1,2 hectare, unde cultivă atât mure, cât și zmeură. Pe lângă cultivarea și prelucrarea fructelor, Irina își împarte pasiunea și cunoștințele cu alții, conducând excursii ghidate pe plantațiile sale. Astfel, a reușit să transforme o pasiune personală într-un adevărat proiect de succes, care aduce bucurie și beneficii comunității. Irina este dovada vie că atunci când îți urmezi visul cu perseverență, succesul nu întârzie să apară.



5.6 De la albine la ceaiuri: Experiențe educative pentru turiști

În satul Puhăceni, raionul Anenii Noi, pasiunea pentru natură și sănătate a doamnei Elena Gorgan a prins rădăcini adânci, transformându-se într-o afacere de suflet: *ApiHerb*. Totul a început cu grija pentru albine și dorința de a le oferi hrană naturală, iar de-a lungul anilor, cultivarea plantelor aromatice și medicinale a devenit un mod de viață. Astăzi, *ApiHerb* nu este doar un brand, ci o experiență completă, dedicată celor care caută să redescopere puterea vindecătoare a naturii. Vizitatorii sunt întâmpinați cu zâmbetul cald al doamnei Elena și sunt invitați să exploreze lanurile de lavandă care înfloresc sub soarele blând al Moldovei. Fiecare pas printre plantele aromatice dezvăluie povești despre beneficiile acestora. Experiența este completată de un moment de răsfăț: o degustare de miere și produse apicole cu ceai de plante medicinale. Pentru cei mai curioși, *ApiHerb* oferă ateliere captivante, unde turiștii pot



învăța să prepare produse naturale din plante medicinale, să descopere secretele mierii de calitate și să înțeleagă cum mierea și ceaiurile pot contribui la o viață sănătoasă și armonioasă.

O Poveste de Succes în Apicultură este cea a tânărului antreprenor Serghei Vulpe care și-a creat propria prisacă la poalele pădurii, punând bazele unei afaceri promițătoare în 2018. În doar un an, pasiunea sa pentru apicultură a fost susținută de GAL-ul „Lunca Bîcului”, care i-a oferit primul sprijin financiar. Cu ajutorul acestei finanțări, Serghei și-a dotat atelierul de tâmplărie cu un strung multifuncțional, esențial pentru confecționarea ramelor și stupilor.

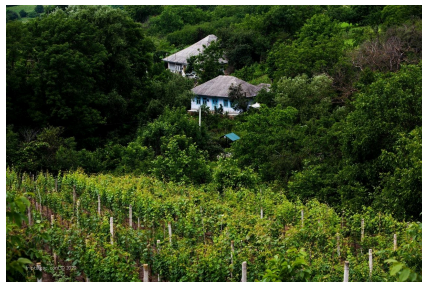
Succesul proiectului inițial l-a motivat să continue, astfel că în 2020 a aplicat din nou pentru finanțare. De această dată, a echipat atelierul cu utilaje pentru colectarea și valorificarea produselor apicole, făcând un pas important în dezvoltarea afacerii sale.

Pe măsură ce activitatea a crescut, Serghei a simțit nevoia de a diversifica serviciile oferite la prisacă. A aplicat din nou în cadrul Programului LEADER și a reușit să achiziționeze două căsuțe apicole, fiecare cu câte două locuri de cazare, ideale pentru sezonul cald. De asemenea, a amenajat zona cu becuri solare și a instalat camere de supraveghere pentru a asigura securitatea spațiului.

În total, „Prisaca Vulpii” a beneficiat de peste 243.000 de lei, din care 111.000 de lei au reprezentat cofinanțarea oferită de GAL.

Astăzi, „Prisaca Vulpii” este un loc unde vizitatorii pot găsi o gamă variată de produse apicole, pot participa la ateliere interactive, dedicate în special copiilor, și se pot bucura de cazare într-un cadru liniștit și natural, perfect pentru familii, în timpul sezonului cald.

5.7 De la ospitalitate și confortul oaspeților la aventuri rurale



La doar 65 de kilometri de Chișinău, în satul Temeleuți, raionul Călărași, se află un loc deosebit – **Poarta Neamului**, un complex turistic și un centru de experiențe turistice, amplasat în inima Moldovei. Ce face acest loc cu adevărat special este legătura profundă cu tradițiile și istoria locului.

Elementul ancestral al complexului este casa familiei Țurcanu, care are o vechime de peste 100 de ani și care a adăpostit nu mai puțin de cinci generații. Casa, împreună cu poarta de lemn tradițională, specifică zonei, a fost renovată și restaurată cu mult drag și respect pentru trecut, devenind un muzeu viu, ce păstrează autenticitatea și cultura locală. Vizitatorii Poarta Neamului au ocazia de a trăi experiențe unice, gustând din bucate tradiționale ale familiei Țurcanu, preparate cu ingrediente locale și păstrate de-a lungul generațiilor. Pe lângă atmosfera autentică, Poarta Neamului se află într-o locație ideală pentru iubitorii de natură, aventură și cultură, având acces la multiple trasee de drumeție ce duc în rezervațiile naturale și peisagistice din apropiere, precum Rezervația Plaiul Fagului, Rezervația Temeleuți sau Rezervația Cazimir-Milești.

Povestea Poarta Neamului este un exemplu de succes în ecoturism, îmbinând perfect tradiția, cultura și natura într-un loc care atrage turiști din toată lumea, dornici să descopere esența Moldovei autentice.

Muzeul Fermierului și Ferma de Struți satul Cotova

În satul Cotova, raionul Drochia, se găsește un loc cu adevărat unic în Republica Moldova – singurul muzeu în aer liber dedicat căruțelor vechi și uneltelor tradiționale, meșteșugite cu mai bine de 200 de ani în urmă. Această colecție impresionantă este rodul pasiunii și dedicației fermierului Petru Flocosu, care a deschis muzeul în urmă cu 20 de ani. De



atunci, acest loc a devenit un punct de atracție turistică deosebit, vizitat de turiști din peste 30 de țări.

Muzeul în aer liber reprezintă un adevărat tezaur cultural, care oferă o incursiune în tradițiile și meșteșugurile de odinioară. Popularitatea sa este în continuă creștere, atrăgând un număr tot mai mare de vizitatori dornici să descopere farmecul vieții rurale de altădată.

În 2016, Petru Flocosu a adus din România trei familii de struți și a înființat o mică fermă, care funcționează alături de un popas turistic. Astfel, vizitatorii au acum ocazia nu doar să exploreze istoria locală, ci și să se bucure de experiențe autentice din viața rurală, interacționând cu animalele. Această combinație de cultură, tradiție și natură transformă vacanțele într-o experiență memorabilă, îmbogățită de farmecul autentic al satului Cotova.

Casa-muzeu ”La mama Catița”

Casa-muzeu „La mama Catița” din satul Slobozia Mare, raionul Cahul, este un loc deosebit, un adevărat paradis al valorilor tradiționale. Construită în anul 1936, casa păstrează în fiecare colț farmecul trecutului, iar obiectele expuse povestesc legende și istorii din viața familiei care a locuit aici.

Printre cele mai valoroase exponate se numără rochia de mireasă a mamei Catița, cămășile brodate, costumele naționale tradiționale, o față de masă de 200 de ani, pernele și cearșafurile, lada cu zestre, covoarele cu flori mov și multe alte obiecte de artizanat. Fiecare obiect este o mărturie a meșteșugurilor tradiționale și a vieții de zi cu zi a țăranilor din acea perioadă.

Vizitarea Casei-muzeu „La mama Catița” oferă oportunitatea de a te conecta cu oamenii, cultura și gastronomia locală. Oaspeții sunt întâmpinați cu nalangâte, un preparat tradițional din Slobozia Mare, servite cu miere și compot de fructe. De asemenea, la muzeu sunt organizate vizite ghidate, excursii, activități de agrement precum șezători și întâlniri, sesiuni foto și, pentru cei interesați, posibilitatea de a proba hainele tradiționale specifice zonei.

Această locație turistică joacă un rol educativ important, promovând valorile naționale și învățând vizitatorii despre importanța păstrării și aprecierii patrimoniului cultural al țării. Casa-muzeu „La mama Catița” este inclusă în traseele turistice locale și regionale, devenind astfel un punct de atracție pentru cei care doresc să înțeleagă mai bine tradițiile și viața rurală.



5.8 Activități culturale și Organizare de festivaluri și evenimente –

Complexul Vatra Dumeștilor

În satul Vorniceni, raionul Strășeni, povestea de succes a doamnei Elena Lazarev începe în anul 2011, atunci când a decis să valorifice moștenirea gospodăriei părințești. Cu o viziune clară și multă pasiune, doamna Lazarev a transformat locul într-un adevărat colț de rai, dedicat tradițiilor și ospitalității. A început prin organizarea unor evenimente tradiționale, care au adus oamenii aproape de istoria și cultura locului, iar ulterior a amenajat un muzeu care păstrează și promovează meșteșugurile și obiceiurile din Vorniceni. În următorii ani, cu multă muncă și determinare, a construit un amfiteatru de vară și o sală de primire pentru oaspeți, unde vizitatorii se simt ca acasă. Astfel, ceea ce a început ca o simplă gospodărie a devenit un loc deosebit, unde tradiția și modernitatea se îmbină armonios.

Astăzi, **Vatra Dumeștilor** este o agropensiune renumită care oferă turiștilor experiențe memorabile. De la excursii în peisaje pitorești, la aventuri culinare savuroase, Vatra Dumeștilor atrage vizitatori din toate colțurile lumii, doritori să descopere autenticitatea satului moldovenesc. Povestea doamnei Elena Lazarev este un exemplu de perseverență, iubire pentru tradiții și o viziune de succes care a transformat o simplă gospodărie într-un loc de referință pentru turismul rural din Moldova.

5.9. Activități de aventură ușoară

Vinăria „Et Cetera”

Vinăria „Et Cetera” este o renumită vinărie din Republica Moldova, cunoscută pentru producția de vinuri de calitate superioară, create cu pasiune și tradiție. Fondată în 2003, aceasta se află în regiunea vitivinicolă a Codrilor, o zonă cu un sol fertil și un climat ideal pentru viticultură, ce contribuie la caracterul distinctiv al vinurilor sale.



„Et Cetera” combină tehnicile tradiționale de vinificație cu tehnologiile moderne, creând vinuri din soiuri autohtone și internaționale, precum Fetească Neagră, Merlot, Cabernet Sauvignon, Chardonnay și selecții speciale de vinuri spumante. Calitatea premium și autenticitatea fiecărui vin sunt rezultatul unei atenții meticuloase la fiecare etapă de producție: de la cultivarea ecologică a strugurilor, fermentarea și maturarea în butoaie de stejar, până la prezentarea vinului în restaurantul vinăriei.

Pe lângă vinurile excepționale, Et Cetera impresionează prin peisajele spectaculoase ale podgoriilor sale și activitățile turistice viticole. Vizitatorii pot participa la degustări, tururi ghidate ale cramelor și pot descoperi povestea din spatele fiecărui pahar de vin.



Casa Vărativ

„Casa Vărativ” este un concept de vacanță creat pentru familiile din diaspora și vizitatorii care doresc să experimenteze viața la țară în condiții moderne de confort. Situate pe malul pitoresc al râului Ciuhur, în satul

Văratice, raionul Rîșcani, cele două case de vacanță sunt un refugiu ideal pentru cei care caută liniște și natură.

Aici, veți găsi facilități moderne precum bucătării spațioase, terase cu vederi spectaculoase spre stânci, locuri de joacă pentru copii, zone de grătar, hamacuri pentru relaxare, băi dotate cu dușuri și toalete moderne, și dormitoare confortabile. Designul interior combină simplitatea unui stil minimalist cu accente tradiționale: lucrări originale ale pictorului moldovean Victor Rotaru și mobilier personalizat, inclusiv o sofca tradițională reinterpretată ca o canapea elegantă.

Grădina și drumul de acces, amenajate cu piatră și lemn, păstrează un farmec rustic autentic. „Casa Văratice” este mai mult decât o simplă cazare – este o experiență de reconectare cu natura și tradițiile într-un decor contemporan.



Pensiunea „La Ursan”, În satul Fetești, raionul Edineț, Pensiunea „La Ursan” a luat naștere din dorul de casă și dragostea pentru tradiții. Povestea pensiunii începe în 2019, când familia Ursan cumpără o casă veche, iar visul lor devine realitate în 2022, odată cu deschiderea acestui loc primitiv în inima Rezervației Naturale „La Fetești”.

Vizitatorii sunt întâmpinați cu ospitalitatea caldă a doamnei Livia, gospodina pensiunii, care pregătește cu măiestrie mese tradiționale ce reflectă gusturile autentice ale Moldovei.

Complexul este într-o continuă dezvoltare – în prezent se amenajează opt foișoare, iar echipa pensiunii planifică festivaluri ce promovează tradițiile și obiceiurile naționale, aducând laolaltă vizitatori dornici să descopere cultura și autenticitatea Moldovei.

Pensiunea „La Ursan” oferă mai mult decât o cazare – este o invitație la explorarea autentică a culturii și naturii din Moldova, într-un loc unde tradiția și modernitatea se completează armonios.



Traseul „Stâncile Prutului” este o poveste despre frumusețea sălbatică a naturii moldovenești și despre cum un proiect bine planificat poate revitaliza o întreagă regiune. Situat în nord-estul țării, acest traseu trece prin peisaje

impresionante, unde stâncile calcaroase sculptate de râul Prut de-a lungul mileniilor creează un spectacol natural unic.

Proiectul „Stâncile Prutului” (2021-2023) a reunit turismul și conservarea naturii, promovând regiunile Edineț, Rîșcani și Glodeni. Inițiativa a avut un impact pozitiv asupra economiei locale, generând locuri de muncă și sprijinind antreprenorii din turism.

Cofinanțat prin Programul de Cooperare Poloneză pentru Dezvoltare, proiectul a demonstrat că parteneriatele internaționale pot aduce beneficii semnificative – conservând patrimoniul natural, susținând

comunitățile rurale și promovând turismul durabil. Traseul este o invitație pentru toți cei care vor să exploreze o latură autentică și spectaculoasă a Moldovei.

Agropensiunea „La Mădălina”

Situată în inima satului Selemet, Agropensiunea „**La Mădălina**” este locul unde tradiția moldovenească întâlnește confortul modern. Aici, oaspeții pot explora farmecul rustic al pensiunii, pot savura preparate autentice din gastronomia locală și se pot bucura de o atmosferă primitoare.

Un punct de atracție special este muzeul din cadrul pensiunii, care găzduiește o colecție impresionantă de covoare tradiționale și un prosop unic de 18 metri – cel mai lung din sudul Republicii Moldova. De asemenea, vizitatorii pot descoperi un beci rotund moldovenesc tradițional, unde sunt expuse și oferite spre degustare conserve artisanale sub marca „La Mădălina”.



Cu o capacitate de cazare de 10 persoane, agropensiunea oferă facilități diverse, inclusiv un spațiu recreativ cultural, grătar, teren de joacă pentru copii, grădină agricolă, biciclete de închiriat și oportunități de reconectare cu viața rurală.

În apropiere, turiștii pot explora frumusețea naturii și atracții culturale unice: muzeul localității cu peste 8.000 de exponate, un bust de bronz al regelui geto-dac Burebista, monumentul arheologic „Valul lui Traian”, o fântână veche de peste 200 de ani și căminul cultural. Agropensiunea „La Mădălina” este locul ideal pentru familii, cupluri și grupuri care vor să se reconecteze cu natura și tradițiile autentice.



Casa rurală „MillaVera”

Casa rurală „MillaVera” din satul Puhăceni, raionul Anenii Noi, este o afacere de familie inspirată de bunicile MILLA și VERA. Această destinație promovează un stil de viață rural autentic, valorificând resursele naturale ale zonei, precum râul Nistru, situat la doar 300 de metri distanță.

Casa oferă cazare pentru 7-10 persoane, fiind prietenoasă cu animalele de companie. Vizitatorii au la dispoziție o grădină amenajată cu foișor, o zonă

de camping și o terasă spațioasă pentru până la 20 de persoane, completată cu grătar și mobilier pentru relaxare.

Activitățile disponibile includ închirierea de ATV-uri, biciclete, undițe și bărci gonflabile, precum și ateliere sezoniere de lucru. Oaspeții pot participa la culesul viței de vie, prășitul, plimbările cu căruța sau tractorul – toate activitățile fiind disponibile pe bază de rezervare prealabilă.

Casa rurală „MillaVera” oferă o escapadă relaxantă și autentică pentru cei care doresc să experimenteze viața simplă, dar plină de farmec a satului moldovenesc.

Link la poze

https://drive.google.com/drive/folders/1-HcAKZZeU8aOy0xjLzjxf4D8LNdhFSSK?usp=drive_link

Grupul de lucru:

Tatiana Arcan - InnoVillage
Ion Iordachi - REDIA
Natalia Țurcanu - PCRR
Vitalie Jereghi - LEADER
Cristina Dușa - LEADER
Ana Mura - MC
Carolina Macovețch i- ONT
Elena Balașel - ONT
Natalia Covali - ONT
Andrei Rusu - Solidarity Fund
Victor Koroli - Alianța INFONET
Elena Stepanov - ANTRIM
Nicolai Olarașu - ANTRIM
Igor Braghiș - Design
Anastasia Gurschi - Copywriting (adaptarea textului)
Natalia Pîslaru - Redactor

Proiectul „Eco App pentru turism sustenabil în Moldova”

Data lansării: 3 iulie 2024

Durata: 3 ani (2024-2027)

Parteneri principali:

- Cofinanțare: Polish Aid, prin Ministerul Afacerilor Externe al Republicii Polone
- Partener strategic: Human Doc
Implementat de: I.P. Oficiul Național al Turismului, cu sprijinul Ministerului Culturii

Scopul Proiectului:

Promovarea turismului durabil în Republica Moldova prin dezvoltarea infrastructurii turistice și implementarea soluțiilor digitale inovatoare. Proiectul contribuie la protecția patrimoniului natural și cultural și la implicarea activă a comunităților locale, generând beneficii economice și ecologice pe termen lung.

Activități Principale:

1. Marcarea și dezvoltarea a 3 trasee turistice
 - Localizare: Rezervația Culturală Naturală Orheiul Vechi.
 - Obiectiv: Îmbunătățirea accesului turiștilor, crearea unei infrastructuri prietenoase cu mediul și protejarea patrimoniului cultural și natural al zonei.
2. Crearea aplicației mobile „Eko App”
 - Limbă: Română.
 - Funcționalități:
 - Informații detaliate despre traseele turistice durabile din Moldova.
 - Experiență interactivă și educativă pentru turiști.
 - Promovarea traseelor locale și a practicilor ecologice.
3. Elaborarea unui ghid pentru marcarea traseelor turistice
 - Destinat autorităților locale și organizațiilor de turism.
 - Scop: Asigurarea unei dezvoltări ecologice și coerente a traseelor turistice în întreaga țară.
4. Elaborarea unei strategii pentru turism durabil
 - Integrarea protecției mediului și implicarea comunităților locale.
 - Contribuție la dezvoltarea economică prin inițiative turistice sustenabile.
 - Conservarea resurselor naturale și culturale pentru generațiile viitoare.

Impactul Proiectului:

- Dezvoltarea infrastructurii turistice durabile.
- Creșterea accesului la informații prin soluții digitale.
- Îmbunătățirea implicării comunităților locale în activități economice durabile.
- Protecția și conservarea patrimoniului natural și cultural al Republicii Moldova.

„Eco App pentru turism sustenabil în Moldova” reprezintă un pas important în transformarea țării într-o destinație turistică ecologică și responsabilă, cu impact pozitiv asupra economiei locale și asupra mediului înconjurător.

ABREVIERI

AEE - Agenția pentru Eficiență Energetică din Republica Moldova
AEÎ - Asociație de Economii și Împrumut
ADR - Agenție de Dezvoltare Regională
AFCSP - Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței
AIPA - Agenția de Intervenții și Plăți în Agricultură
AM - Agenția de Mediu
ANOFM - Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
ANSA - Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor
AO - Asociație Obștească
APL - Administrație Publică Locală
ASP - Agenția Servicii Publice
BL - Bugetul Local
BR - Buget Raional
BS - Bugetul de Stat
CIPS - Comisia pentru Implementarea Planului Strategic
FEE - Fondul pentru Eficiență Energetică din Moldova
FISM - Fondul de Investiții Sociale din Moldova
FNM - Fondul Național de Mediu
FNDR - Fondul Național pentru Dezvoltare Regională
FR - Fondul Rutier
GAL - Grup de Acțiune Locală
GMB - Google My Business
GȚ - Gospodărie Țărănească
IDEP - Institutul de Dezvoltare și Expertiză a Proiectelor
IMM - Întreprinderi Mici și Mijlocii
ISSNPC - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor
ÎI - Întreprindere Individuală
MAIA - Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare
MC - Ministerul Culturii
MDED - Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
MEC - Ministerul Educației și Cercetării
MIDR - Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
ODA - Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului
OMT - Organizația Mondială a Turismului
OMD - Organizație de Management a Destinației
ONG - Organizații Non-Guvernamentale
ONT - Oficiul Național al Turismului
ONVV - Oficiul Național al Viei și Vinului
ONU - Organizația Națiunilor Unite
PCRR - Proiectul Competitivitate și Reziliență Rurală
PUV - Propunerea Unică de Valoare
RCNOV - Rezervația Cultural-Naturală „Orheiul Vechi”
SA - Societate pe Acțiuni
SC - Societate în Comandită
SNC - Societate în Nume Colectiv
SRL - Societate cu Răspundere Limitată
UCIP IFAD - Unitatea Consolidată pentru Implementarea Programelor IFAD
UE - Uniunea Europeană
UNDP - Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare
USAID - Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională

Bibliografia

1. [Legea nr. 81 din 18.03.2004 cu privire la investițiile în activitatea de întreprinzător](#)
Reglementează formele și principiile efectuării investițiilor, incluzând garanțiile oferite investitorilor autohtoni și străini.
2. [Codul Civil nr. 1107-XV din 06.06.2002](#)
Reglementează relațiile juridice dintre persoanele fizice și juridice, inclusiv formele organizatorice pentru antreprenoriat și drepturile patrimoniale.
3. [Codul Muncii nr. 154-XV din 28.03.2003](#)
Reglementează raporturile de muncă dintre angajatori și salariați, drepturile și obligațiile părților, condițiile de muncă și protecția angajaților.
4. [Codul Fiscal nr. 1163-XII din 24.04.1997](#)
Stabilește aplicarea taxelor și impozitelor, drepturile și obligațiile contribuabililor și regimul fiscal aplicabil.
5. [Legea nr. 845-XII din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi](#)
Definește noțiunea de antreprenoriat și întreprindere, reglementând drepturile și obligațiile agenților economici.
6. [Legea nr. 135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată](#)
Stabilește modul de constituire, funcționare, reorganizare și lichidare a societăților cu răspundere limitată.
7. [Legea nr. 1134 din 02.04.1997 privind societățile pe acțiuni](#)
Reglementează înființarea, funcționarea și lichidarea societăților pe acțiuni.
8. [Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030”](#)
Pe 2 martie 2023, Republica Moldova a adoptat un plan strategic pentru dezvoltarea pe termen lung a țării, adresând domenii-cheie precum economia, educația, sănătatea și infrastructura.
9. [Legea nr. 1515-XII privind protecția mediului înconjurător](#)
Asigură cadrul legislativ pentru protejarea și conservarea mediului natural.
10. [Legea nr. 1538-XIII privind fondul ariilor naturale protejate de stat](#) Stabilește regimul juridic și măsurile de protecție pentru ariile naturale protejate.
11. [Legea nr. 352/2006 privind organizarea activității turistice](#)
Oferă cadrul legal pentru dezvoltarea turismului, stabilind cerințe pentru prestatorii de servicii turistice.
12. [Obiectivele de Dezvoltare Durabilă \(ODD\)](#)
Adoptate în 2015, ODD reprezintă un ghid global pentru a eradica sărăcia, proteja planeta și asigura prosperitatea pentru toți, promovând un echilibru între dezvoltarea economică, protecția mediului și incluziunea socială până în 2030.
13. [Programul LEADER](#)
Inițiativă europeană ce sprijină dezvoltarea rurală prin implementarea proiectelor locale de dezvoltare durabilă. Administrat de Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare.
14. [Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor \(ISSPNPC\)](#) Reglementează protecția consumatorilor și verifică conformitatea produselor și serviciilor.
15. [UNDP](#)- Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare, axat pe proiecte de dezvoltare durabilă la nivel global.
16. [USAID](#)-Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională, ce oferă asistență pentru dezvoltarea economică și socială.
17. [Ghid constituire SRL](#)
Modele de documente și informații practice pentru constituirea unei societăți cu răspundere limitată.
18. [Consumator.gov.md](#)
Platformă informativă privind drepturile consumatorilor, inclusiv în sectorul turistic.

Recomandari utile:

<https://antrim.md/wp-content/uploads/2022/06/GHIDUL-JURIDIC.pdf>

<http://www.ucipifad.md/wp-content/uploads/2022/03/Ghidul-agricultorului.pdf>

https://www.oda.md/files/biblioteca/2020/Noiembrie/17.11/FINAL_Ghid-148x210mm-PRINT.pdf

https://mc.gov.md/sites/default/files/file-cloud/ord-mc-336-2024.pdf?fbclid=IwY2xjawGij6tleHRuA2FibQIxMAABHYFBP8NgtVutp43Z7tsp7rTy8s5ogUcWjDAlov85uu21SnwbRS5YJdaGFg_aem_k8mhKrTLlplwvhBU93bNGA

<https://accesibilitate.infonet.md/ghid>

<https://steelbox.md/ro/produse/case-si-vile>

<https://redia.md/members>

Referințe tehnice pentru machetare

Dimensiuni pagina, A4


Rubrici integrate prin tabel adaptat spatiului pe pagina: **Știi că** - curiozitate

Bine de știut - sfaturi utile , recomandari

Exemple de bune practici

Bibliografia - Colegi sursa o vom pune la fiecare pagină la note de subsol, si o menionam la Bibliografie in final

Link la poze

 Foto cap 5