



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI  
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI  
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE  
AMPOSDRU



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



GUVERNUL ROMÂNIEI  
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI  
PROTECȚIEI SOCIALE  
Organismul Intermediar Regional  
POSDRU Regiunea Sud-Est



Fundația Națională  
A Tinerilor Manageri

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013  
**Investește în oameni!**

Întreprinzători în turism - Pensiuni în România

# CUM SĂ CONDUCI O AFACERE ÎN TURISM

## ANTREC ROMÂNIA

IUNIE 2011

Dr. MARIA STOIAN



- ❖ **ANTREC este o organizație non-profit, înființată din anul 1994, care identifică, dezvoltă și promovează turismul rural românesc**
- ❖ **ANTREC are un număr de 3500 de membri, pensiuni turistice și agroturistice însumând peste 20.000 de camere în 1000 de localități, din 32 de județe**
  - ❖ **Membră a Federației Europene de Turism Rural din 1994, recunoscută pe plan național și internațional drept lider în dezvoltarea turismului rural românesc și încurajarea conservării ecologice, precum și a păstrării culturii tradiționale românești**
  - ❖ **Susține permanent păstrarea identității culturale românești prin organizarea unor manifestări cu caracter complex, care tind să îndeplinească tradiționalul cu inovația**

# EXEMPLE DE BUNE PRACTICI ÎN PENSIUNI

Asociația Națională de Turism Rural, Ecologic și Cultural

# SUCESUL ÎN TURISM

Este greu de catalogat o pensiune ca fiind de succes sau nu, cu atât mai mult cu cât există o serie de factori interni și externi care trebuie să îndepliniți pentru a se ajunge la o astfel de performanță.

Dintre factorii externi, cei mai importanți sunt:

- ❖ amplasarea – dacă pensiunea este situată într-o zonă cunoscută deja ca destinație turistică sau nu
- ❖ sezonalitatea – numărul de zile dintr-un an în care pensiunea poate fi utilizată este de asemenea un factor major
- ❖ accesibilitatea – modul în care se poate ajunge la pensiune, cu diferite mijloace de transport

**Factorii interni, cei de care se poate face răspunzător managerul pensiunii, sunt:**

- ❖ **ambianța oferită turiștilor pe parcursul șederii la pensiune**
- ❖ **calitatea serviciilor oferite, inclusiv calitatea produselor și pregătirea personalului**
- ❖ **promovarea și modul în care este realizată prezentarea ofertelor și a programelor turistice organizate**
- ❖ **legătura care se crează la nivelul gazdă-oaspete (prin intermediul comunicării) și modul în care se menține această legătură în timp**
- ❖ **menținerea relațiilor de colaborare cu partenerii**





## ACȚIUNI ANTREC

❖ participarea la importante evenimente cu specific turistic în România și în străinătate: târguri de turism, expoziții

❖ organizarea programelor de pregătire pentru gazde, agenții de turism rural, prin seminarii, cursuri de scurtă și lungă durată

❖ identificarea și promovarea potențialului turismului rural

❖ sprijinirea pensiunilor nou intrate în rețea în vederea obținerii clasificării și omologării

❖ organizarea campaniilor active de promovare pentru pensiunile clasificate și omologate, incluse în rețea

## CHEIA SUCCESULUI PENTRU PENSIUNI



**Pensiunile care beneficiază de factori externi favorabili desfășurării activității turistice sunt cele mai avantajate, de aceea trebuie să se țină cont de acești factori atunci când se pornește la drum**



### Managerii pensiunilor turistice, trebuie să țină cont de:

- ❖ cerințele oaspeților
- ❖ așteptările fiecărui turist
- ❖ atenția solicitată
- ❖ tipul de comunicare impus (formală, informală)
- ❖ modul în care s-au soluționat eventualele nemulțumiri
- ❖ un sistem de recompense, când este cazul
- ❖ menținerea legăturii cu turistul, ulterior sejurului





## GREȘELI FRECVENTE

- ❖ comportament similar cu toți turiștii, fără a ține cont de semnalele primite de la aceștia
- ❖ amenajarea pensiunilor în neconcordanță cu specificul local și, posibil, cu ceea ce s-ar aștepta oaspeții să găsească
- ❖ neglijarea calității serviciilor din pensiune – servire, siguranță, curățenie, etc
- ❖ oferirea de servicii și produse care să nu aibă în vedere o chestionare a turiștilor și care pot să cauzeze eșecuri materiale



## TIPUL ȘI DISTRIBUIREA PENSIUNILOR

### Tipuri de pensiuni:

- ◎ 80 % sunt case ale localnicilor
- ◎ 20 % sunt case construite special pentru turism rural



### Cine sunt proprietarii?

- 85 % sunt localnici
- 15 % sunt locuitori ai marilor orașe

Sursa: estimări [www.vacantelatara.ro](http://www.vacantelatara.ro)



## ANALIZA PENSIUNILOR

- ❖ 80% dintre pensiuni sunt situate în regiunile muntoase și sub-montane
- ❖ Amplasarea pensiunilor
  - 85% în comune, sate
  - 10% în orașe mici (foste comune) ca: *Horezu, Râșnov, Novaci*
  - 5% în sate aflate în suburbiile orașelor: *Gura Humorului-Voroneț*

Sursa: estimări [www.vacantelatara.ro](http://www.vacantelatara.ro)

### ❖ Capacitate:

- Mică (1-3 camere) – 25 %
- Medie (4-6 camere) – 40 %
- Mare (7–10 camere) – 23 %
- Pentru grupuri (11-15 camere) – 12%

