



**HOTĂRÎRE**  
cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare durabilă a turismului  
în Republica Moldova în anii 2003-2015

nr. 1065 din 02.09.2003

*Monitorul Oficial al R.Moldova nr.196-199/1118 din 12.09.2003*

\* \* \*

Abrogat: 31.10.2012

[Hotărîrea Guvernului nr.796 din 25.10.2012](#)

*Notă: În hotărîre cuvintele "Agenția Agroindustrială "Moldova-Vin" se substituie prin cuvintele "Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare" conform [Hot.Guv. nr.793 din 02.12.2009](#), în vigoare 04.12.2009*

Întru realizarea [Legii turismului nr.798-XIV din 11 februarie 2000](#) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.54-56, art.357) și în scopul creării unei baze adecvate pentru dezvoltarea turismului internațional și intern în Republica Moldova, Guvernul Republicii Moldova

**HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă Strategia de dezvoltare durabilă a turismului în Republica Moldova în anii 2003-2015 (se anexează).
2. Departamentul Dezvoltarea Turismului va întreprinde măsurile de rigoare în vederea îndeplinirii și monitorizării activităților prevăzute în strategia nominalizată.
3. Se stabilește că instituțiile responsabile de realizarea strategiei menționate vor prezenta Guvernului, în termen de o lună, valoarea estimativă a acțiunilor prevăzute la pct.6 al Strategiei.
4. Ministerele și departamentele, autoritățile administrației publice locale (consiliile raionale, municipale, orășenești, Consiliul Executiv al U.T.A. Găgăuzia) vor informa semestrial Guvernul despre realizarea măsurilor prevăzute în numita strategie la compartimentele ce țin de competențele lor.
5. Controlul asupra realizării prevederilor prezentei hotărîri se pune în sarcina ministrului economiei.

**PRIM-MINISTRU  
AL REPUBLICII MOLDOVA**

**Vasile TARLEV**

Contrasemnată:

Viceprim-ministru,

ministrul agriculturii și industriei alimentare

Ministrul economiei

Ministrul transporturilor și comunicațiilor

Ministrul culturii

Ministrul ecologiei, construcțiilor și dezvoltării teritoriului

Ministrul afacerilor externe

Ministrul educației

Ministrul sănătății

Ministrul muncii și protecției sociale

**Dmitrii Todoroglo**

**Marian Lupu**

**Vasile Zgardan**

**Veaceslav Madan**

**Gheorghe Duca**

**Nicolae Dudău**

**Valentin Beniuc**

**Andrei Gherman**

**Valerian Revenco**

Chișinău, 2 septembrie 2003.

Nr.1065.

Aprobată  
prin Hotărârea Guvernului  
Republicii Moldova  
nr.1065 din 2 septembrie 2003

## **STRATEGIA de dezvoltare durabilă a turismului în Republica Moldova în anii 2003-2015**

### **1. IMPACTUL DEZVOLTĂRII DURABILE A TURISMULUI**

#### **1.1 Preambul**

Strategia de dezvoltare durabilă a turismului în Republica Moldova (în continuare - Strategia) are drept scop crearea unei baze adecvate pentru dezvoltarea turismului intern și internațional în Republica Moldova într-un mod integrat, echilibrat și durabil, astfel încât să aducă beneficii culturale și socioeconomice considerabile țării și comunităților ei.

Strategia a fost elaborată de către Departamentul Dezvoltarea Turismului, cu asistența Proiectului "Dezvoltarea durabilă a turismului" PNUD Moldova în conformitate cu prevederile [Legii turismului nr.798-XIV din 11 februarie 2000](#) și ale Concepției de dezvoltare a turismului în Republica Moldova până în anul 2005, aprobată prin [Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.912 din 8 octombrie 1997](#).

#### **1.2 Introducere**

Turismul este un sector important al economiei mondiale și are o tendință de creștere permanentă la nivel internațional.

Industria turismului cuprinde o gamă variată de întreprinderi publice și private, generatoare de beneficii economice și sociale, de noi locuri de muncă pentru diferite categorii de angajați, oferind oportunități de angajare mai cu seamă pentru femei.

Republica Moldova trebuie să se promoveze eficient ca o destinație turistică pe piețele turistice internaționale.

Industria turismului este extrem de fragmentată, fiind constituită din diferite întreprinderi mici și mari, atât din sectorul public, cât și din cel privat. Evoluarea ei necesită coordonare, investiții, instruire și marketing, ceea ce determină coordonarea dintre Guvern, autoritățile administrației publice locale, întreprinderile comerciale și comunități.

Turismul constituie o activitate economică ce se răsfrânge asupra majorității sectoarelor sociale. Acest moment urmează a fi conștientizat de instituțiile vizate și de întreaga populație. A devenit iminent faptul de a demonstra că turismul nu se referă doar la unele persoane, care își petrec anual vacanțele, ci, prin serviciile prestate, poate avea un impact pozitiv asupra întregii societăți.

Necesitatea dezvoltării economice durabile relevă și mai mult importanța elaborării și aprobării unei strategii, al cărui obiectiv final rezidă în faptul ca potențialul turistic natural și antropoc al Republicii Moldova să nu fie afectat negativ de turism, ci să fie protejat spre binele generațiilor viitoare.

Prezenta Strategie identifică deficiențele existente în oferta turistică a Republicii Moldova și determină direcțiile strategice de înlăturare a lor, precum și organizațiile responsabile de realizarea scopurilor scontate.

#### **1.3. Principiile și obiectivele turismului durabil**

Definiția dezvoltării durabile a fost formulată la Conferința Comisiei Mondiale pentru Mediul Înconjurător și Dezvoltare din anul 1987. Ea a fost aprobată de Agenda 21 din cadrul Summitului Mondial privind Dezvoltarea Durabilă, care a avut loc la Rio de Janeiro, în 1992, și acceptată, de asemenea, la Conferința Mondială privind Turismul Durabil, ce și-a ținut lucrările în Lanzarote, în anul 1995.

Organizația Mondială a Turismului a dat următoarea definiție turismului durabil: "Dezvoltarea durabilă a turismului satisface necesitățile actuale ale turiștilor și ale regiunilor de primire, protejând și sporind oportunitățile pentru viitor. Managementul tuturor resurselor trebuie să se efectueze într-un mod care ar permite să fie satisfăcute necesitățile economice, sociale și estetice, menținându-se integritatea culturală, procesele ecologice esențiale, diversitatea biologică și sistemele de suport ale vieții."

Dezvoltarea turismului trebuie să fie durabilă sub aspect ecologic, viabilă și rentabilă sub raport economic și echitabilă din punct de vedere etic și social pentru populația locală.

La nivel de comunitate, turismul urmează a se dezvolta în context cu turismul regional, național și internațional.

Pentru ca turismul să poată contribui la o dezvoltare durabilă a economiei, el trebuie să integreze mediul natural, cultural și uman, să respecte echilibrul fragil, caracteristic multor destinații turistice.

Dezvoltarea durabilă a turismului are următoarele aspecte:

durabilitatea ecologică, care garantează o dezvoltare adecvată în condiții de respectare a diversității biologice și a resurselor biologice;

durabilitate socială și culturală, care contribuie la dezvoltarea și protejarea valorilor culturale;

durabilitate economică, ce garantează o dezvoltare a societății în condiții de gestiune adecvată a resurselor cu obținerea unor efecte economice atât pentru prezent, cât și pentru viitor.

Realizarea prezentei Strategii este posibilă în condițiile respectării următoarelor principii:

planificarea, amenajarea și exploatarea turistică, la nivel local, ca parte integrantă a strategiei dezvoltării durabile a turismului la nivel național;

participarea diferitelor autorități publice, a sectorului privat, a asociațiilor de protecție a mediului și a populației la procesul de planificare a turismului;

gestionarea și planificarea durabilă a turismului, ținându-se cont de protecția mediului natural și uman în zonele de primire;

repartizarea echitabilă a avantajelor și a cheltuielilor între promotorii turismului și populația din zonele de primire;

informarea, educarea, încurajarea și atragerea populației locale în procesul de amenajare turistică;

evaluarea prealabilă a proiectelor de amenajare turistică și a eventualelor impacturi de la derularea proiectelor;

participarea populației locale la elaborarea unor programe de colaborare în scopul optimizării activității turistice.

Turismul durabil poate fi definit ca un tip-model de dezvoltare economică orientată spre:

ameliorarea calității vieții în regiunile receptoare;

prestarea unor servicii de primă calitate vizitatorilor;

menținerea calității mediului atât pentru vizitator, cât și pentru comunitatea receptoare.

Turismul durabil:

favorizează înțelegerea și conștientizarea efectelor pe care le poate genera turismul asupra mediului natural, cultural și uman;

asigură o justă repartizare a avantajelor și a cheltuielilor;

demonstrează importanța resurselor naturale și culturale pentru bunăstarea economică și socială a comunității și contribuie la prezervarea acestor resurse;

supraveghează, evaluează și gestionează propriile efecte, determinând astfel responsabilitii pentru mediu.

Aceste principii urmează a fi respectate sub toate aspectele dezvoltării turismului în Republica Moldova, ele fiind o parte integrantă a prezentei Strategii.

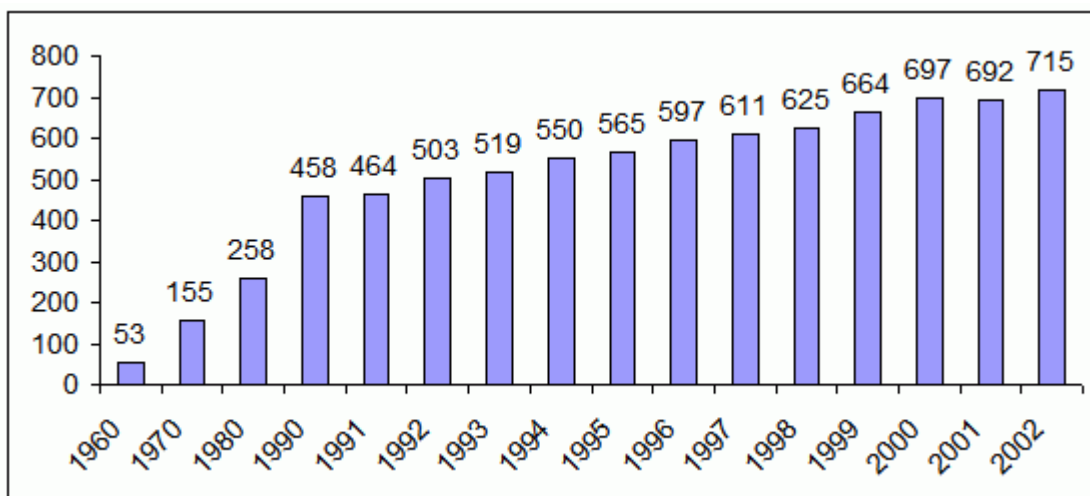
#### **1.4 Importanța turismului pentru economia mondială**

Turismul mondial este valorificat în mod tradițional prin sosirile turistice internaționale și încasările de la turismul internațional. Evoluția acestor indicatori demonstrează tendința permanentă de creștere în cadrul industriei turistice mondiale.

Tradițional, expansiunea turismului internațional a început cu anii '60 ai secolului XX, când fenomenul turismului capătă o amploare globală, cu un număr de sosiri turistice internaționale de peste

50 de milioane, iar după anii '60 - '70 caracteristicile turismului de masă pe plan mondial, ritmul de creștere în turismul internațional au dimensiuni spectaculoase (diagrama 1.4.1).

**Diagrama 1.4.1 - Evoluția sosirilor turistice internaționale în cadrul turismului internațional (mil. sosiri)**

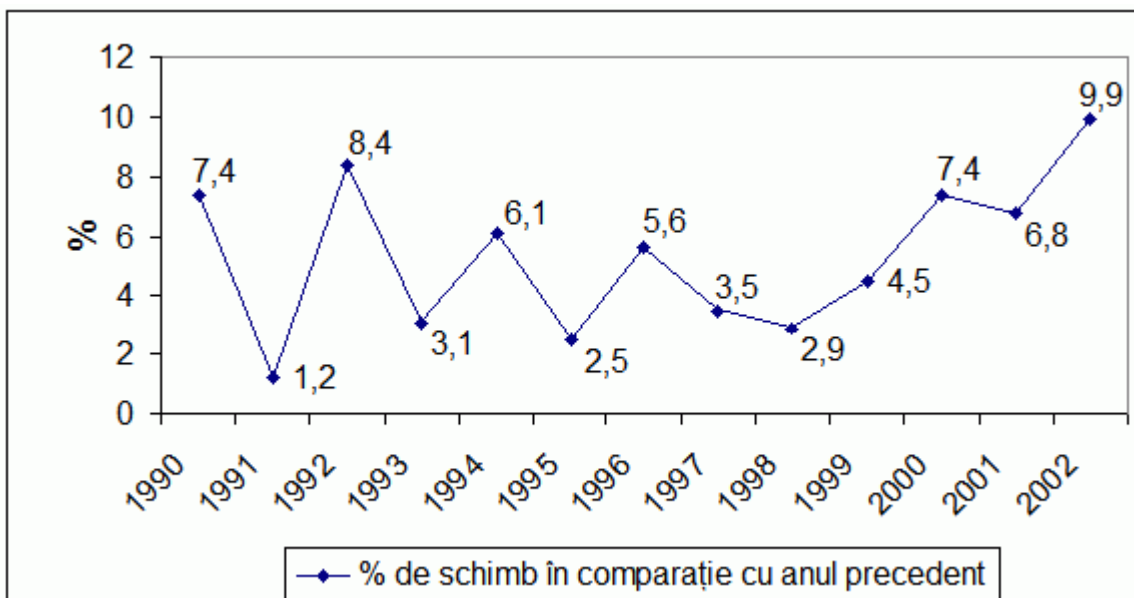


Sursa: OMT

În ultimii 40 de ani ai secolului XX numărul vizitatorilor în cadrul turismului internațional, a sporit aproape de 14 ori, atingând în anul 2002 o cifră record de 715 milioane sosiri.

Ritmul mediu anual de creștere a numărului de sosiri turistice internaționale cu 4,3%, remarcant după anul 1990 pînă în anul 2000 reflectă viabilitatea și rezistența turismului internațional în fața fluctuațiilor economice (diagrama 1.4.2).

**Diagrama 1.4.2 - Evoluția ritmului anual de creștere a sosirilor turistice internaționale (în % față de anul precedent)**



Sursa: OMT

Cu părere de rău, evenimentele tragice din 11 septembrie 2001 din SUA au avut efecte negative asupra circulației turistice internaționale în toate regiunile de pe glob. În anul 2001 sosirile de turiști

internaționali au atins cifra de 692 milioane, în comparație cu 697 milioane în anul 2000 (-0,6%).

Turismul internațional reprezintă o parte integrantă a procesului de specializare internațională, alături de alte servicii și de producția de mărfuri, iar circulația turistică internațională este bazată pe specializarea internațională în turism și evoluează în urma accentuării și extinderii acestei specializări. În ultimele decenii turismul a devenit una dintre cele mai vaste și mai dinamice industrii mondiale. Conform estimărilor Consiliului Mondial de Turism și Călătorii (WTTC), în anul 2001 turismului i-au revenit 10,7% din PIB-ul mondial, iar în următorii zece ani, conform previziunilor, ponderea turismului va crește până la 11%.

În Uniunea Europeană aceste cifre sînt de 12,2% și, respectiv, 12,9% pentru aceleași perioade de referință (cifrele exprimă impactul direct și indirect al turismului).

Turismul se numără printre primele cinci poziții de export global pentru 80% din țările lumii, în special din Europa, Orientul Mijlociu și SUA. Ponderea turismului în exportul mondial de mărfuri și servicii este de 12,8%, iar ponderea turismului în exportul european - de 13,6% (datele pe anul 2001).

Turismul este un domeniu generator de noi locuri de muncă. Conform estimărilor WTTC, în anul 2001 în turismul mondial au fost angajați 8,2% din totalul salariaților, ceea ce reprezintă o persoană din fiecare 12 persoane angajate. Prognozele pentru anul 2011 demonstrează că numărul angajaților în turism va constitui 9,0% din numărul total al angajaților pe plan mondial. În Uniunea Europeană ponderea celor angajați în turism în anul 2001 este mai mare decît cea mondială, constituind 12,3% din total, respectiv 1 persoană din fiecare 8 persoane angajate. Pentru anul 2011 se presupune o creștere a acestui indicator pînă la 14%. Contribuția turismului la utilizarea brațelor de muncă și crearea noilor locuri de muncă denotă importanța social-economică a acestui sector.

Creșterea investițiilor capitale în turism vorbește, de asemenea, despre importanța economică a acestui domeniu pe plan mondial. Astfel, în anul 2001 ponderea turismului în investițiile totale mondiale a constituit 9%, iar în Uniunea Europeană - 10%.

Din totalul sosirilor turistice mondiale 60% reprezintă călătoriile de vacanță, iar 30% - călătoriile de afaceri.

Conform previziunilor OMT, evoluția turismului internațional va fi în continuă ascensiune. Astfel, ritmul mediu anual de creștere a sosirilor turistice internaționale va fi de 4,2% pînă în anul 2010 și 4,5% în perioada anilor 2010-2020.

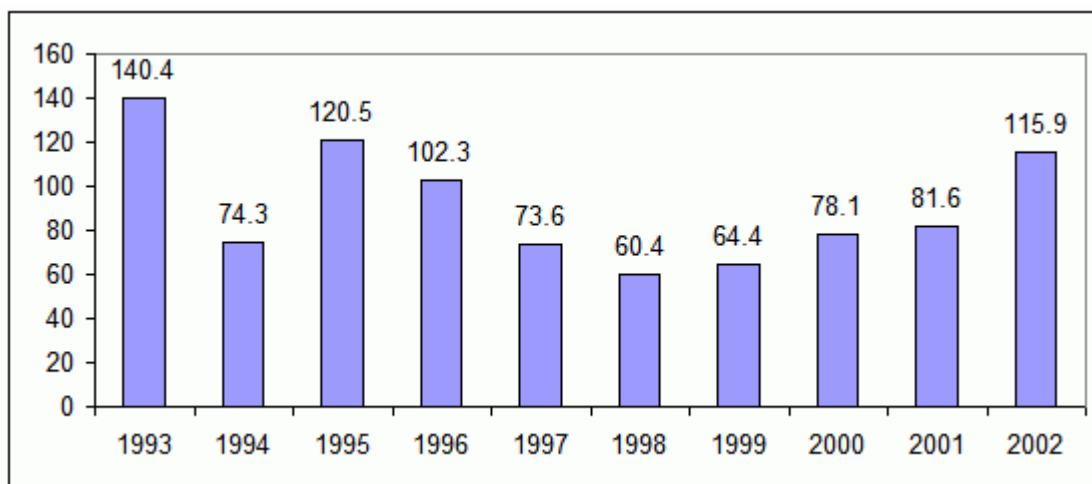
Datele sus-menționate demonstrează, de asemenea, importanța economică și socială a turismului pe plan mondial. Concluzia este următoarea: nu putem ignora acest domeniu puternic și dinamic al economiei mondiale și nici nu putem să rămînem în afara dezvoltării turistice mondiale.

### **1.5 Evoluția turismului în Republica Moldova**

În prezent aportul turismului în economia națională este relativ nesemnificativ. Nivelul calitativ scăzut al capacităților de cazare și venitul obținut din activitatea turistică plasează Republica Moldova printre țările în care turismul este slab dezvoltat.

În ultimii 10 ani, evoluția circulației turistice în Republica Moldova manifestă o tendință relativă de reducere a numărului de vizitatori, ca rezultat al efectelor negative din sfera economico-socială a țării (diagrama 1.5.1).

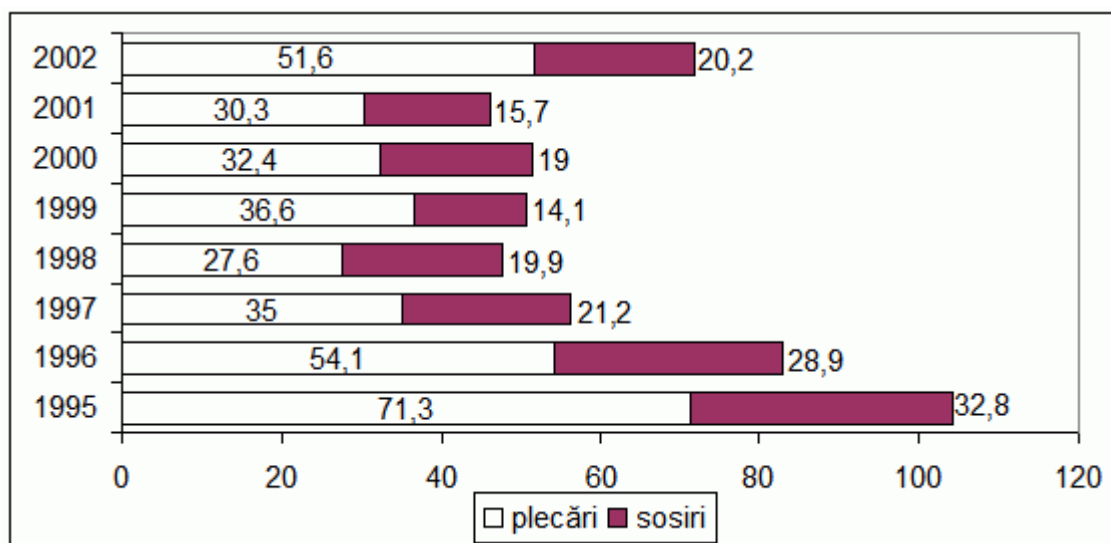
#### **Diagrama 1.5.1 - Evoluția circulației turistice în Republica Moldova în cadrul turismului organizat (mii vizitatori)**



În pofida faptului că numărul total al vizitatorilor s-a redus de la 140,4 mii în anul 1993 pînă la 115,9 mii în anul 2002, se observă totuși o tendință de creștere a acestui indicator începînd cu anul 1999. Astfel, numărul turiștilor în anul 2002 a crescut cu 55,5 mii în comparație cu anul 1998.

Evoluția circulației turistice în cadrul turismului internațional organizat reflectă aceeași tendință. În perioada anilor 1995-2002 atît sosirile, cît și plecările de vizitatori, sînt în descreștere (diagrama 1.5.2).

**Diagrama 1.5.2 - Evoluția turismului internațional organizat în Republica Moldova (mii vizitatori)**

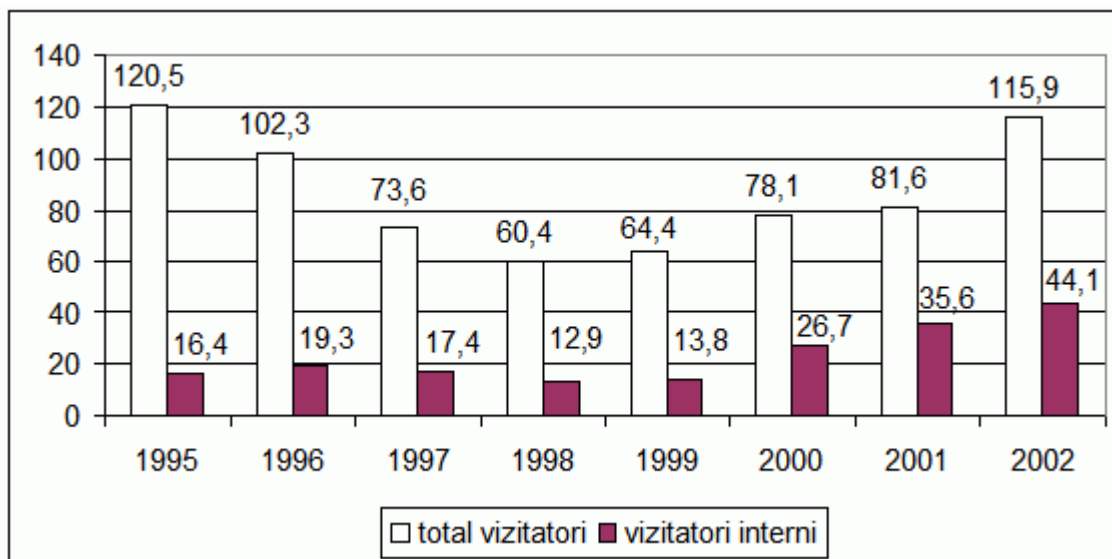


**Sursa:** Departamentul Statistică și Sociologie

Datele din diagrama 1.5.2 relevă tendința de descreștere a numărului de vizitatori străini în Republica Moldova, de la 104,1 mii de vizitatori în anul 1995 pînă la 71,8 mii în anul 2002, iar raportul plecărilor și sosirilor de vizitatori confirmă faptul că Republica Moldova se manifestă constant ca țară emitentă în cadrul turismului internațional.

De remarcă, totuși, tendința de creștere a numărului de vizitatori în cadrul turismului intern în perioada anilor 1995-2002 (diagrama 1.5.3).

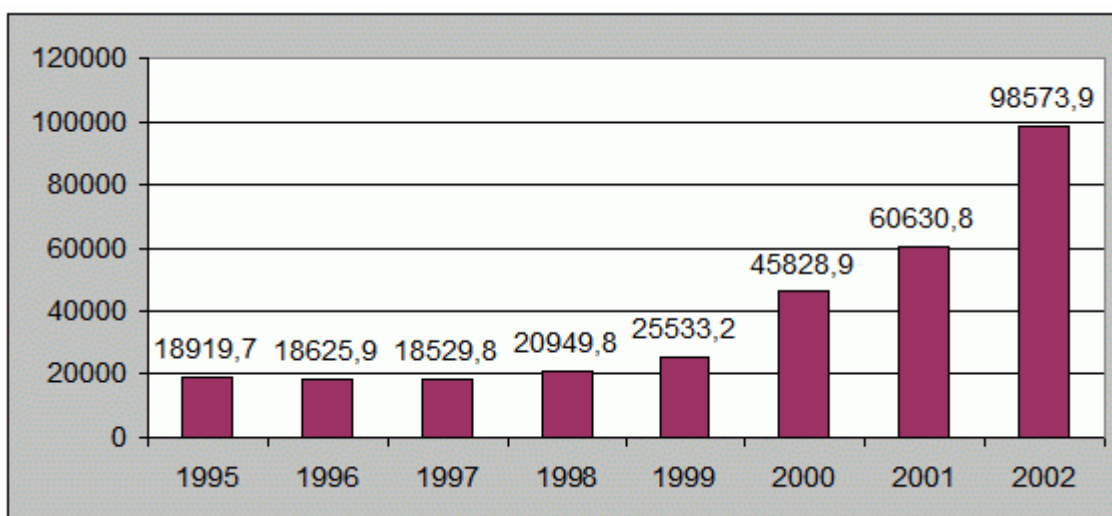
**Diagrama 1.5.3 - Evoluția numărului de vizitatori înregistrați în turismul organizat în Republica Moldova, inclusiv turismul intern (mii vizitatori)**



Numărul de vizitatori în cadrul turismului intern organizat a sporit de la 16,4 mii în anul 1995 până la 44,1 mii în anul 2002, iar ponderea în totalul vizitatorilor s-a majorat de la 13,6% în anul 1995 până la 38,1% în anul 2002. Această tendință reflectă creșterea cererii populației pentru oferta turistică internă.

Valorificarea activității turistice prin volumul încasărilor provenite din activitatea turistică ne permite să urmărim contribuția relativă a turismului la dezvoltarea economiei naționale (diagrama 1.5.4).

**Diagrama 1.5.4 - Evoluția încasărilor din activitatea turistică a titularilor de licențe de turism din Republica Moldova în perioada anilor 1995-2002 (mii lei)**



**Sursa:** Departamentul Statistică și Sociologie

Analizând evoluția încasărilor turistice în Republica Moldova în ultimii 8 ani, putem remarca o tendință pozitivă, caracteristică după anul 1998, când volumul total al încasărilor turistice s-a majorat de la 20,9 milioane lei până la 98,6 milioane lei în anul 2002, deși volumul total al încasărilor turistice în anul 2001 a reprezentat doar 0,3% din PIB.

De menționat că lipsește informația referitoare la vizitatorii Republicii Moldova care se deplasează în mod individual. Datele analizate anterior se referă doar la călătoriile organizate de firmele turistice din Republica Moldova pentru turiștii locali și cei străini.

Datele din tabelul 1.5.5 reflectă numărul sosirilor de vizitatori în Republica Moldova din diferite țări cu care republica noastră are regim de viză.

## Numărul vizelor de intrare în Republica Moldova eliberate în anii 2000-2002

Țara în care au fost eliberate	2000		2001		2001/2000	2002		2001/2002
	Nr. de vize	Ponderea în total (%)	Nr. de vize	Ponderea în total (%)	Diferența (%)	Nr. de vize	Ponderea în total (%)	Diferența (%)
Austria	663	1,5	794	1,7	+0,2	638	1,3	-0,4
Belarus	888	2,0	1091	2,3	+0,3	905	1,9	-0,4
Belgia	1024	2,3	1226	2,6	+0,3	1347	2,8	+0,2
Bulgaria	1495	3,3	1499	3,2	-0,1	1695	3,5	+0,3
China	1261	2,8	875	1,8	-1,0	304	0,4	-1,4
Elveția	284	0,6	255	0,5	-1,0	322	0,7	+0,2
Franța	1075	2,4	1112	2,4	0	915	1,9	-0,5
Germania	4674	10,5	4533	9,6	-0,9	4502	9,4	-0,2
Israel	3110	7,0	3784	8,0	+1,0	3375	7,1	-0,9
Italia	1382	3,1	1593	3,4	+0,3	1332	2,8	-0,5
Polonia	73	0,2	807	1,7	+1,5	1037	2,2	+0,5
România	1737	3,9	1582	3,3	-0,6	1486	3,0	-0,3
Rusia	524	1,2	690	1,5	+0,3	326	0,7	-0,8
Turcia	7381	16,5	5069	10,7	-5,8	4465	9,3	-1,4
Ucraina	657	1,5	634	1,3	-0,2	611	1,3	0
Ungaria	293	0,7	533	1,1	+0,4	690	1,4	+0,3
SUA	3595	8,1	3345	7,1	-1,0	3403	7,1	0
Uzbekistan	62	0,1	36	0,1	0	10	0,1	0
Eliberate la frontieră	14456	32,4	17860	37,7	+5,3	20713	43,1	+5,4
<b>Total</b>	<b>44634</b>	<b>100</b>	<b>47318</b>	<b>100</b>	<b>+6,0</b>	<b>48076</b>	<b>100</b>	<b>+1,6</b>

Sursa: Ministerul Afacerilor Externe

Conform datelor din tabelul 1.5.5, numărul vizelor de intrare în anul 2001 s-a majorat cu 6% în comparație cu anul precedent, iar în anul 2002 - cu 1,6% față de anul 2001. Această creștere se datorează, în mare măsură introducerii regimului de vize pentru țările central-europene. Țările respective, în cadrul îndeplinirii procedurilor formale legate de aderarea la Uniunea Europeană, au stabilit regimul de vize pentru cetățenii Republicii Moldova și, în consecință, Republica Moldova a introdus, pe bază de paritate, același regim.

Totodată, în perioada anilor 1999 - 2002 se observă o creștere a traficului de pasageri prin Aeroportul Internațional Chișinău (tabelul 1.5.6).

## Evoluția numărului de pasageri transportați prin Aeroportul Internațional "Chișinău" în perioada anilor 1998-2002

Anul	Pasageri transportați (mii)	Ritmul față de anul
------	-----------------------------	---------------------



1998	Îmbarcați	Debarcați	Total	precedent
1999	132904	133003	265907	-6,0
	116457	116812	233269	-12,3
2000	126249	128034	254283	+9,0
2001	133257	140518	273775	+7,7
2002	144290	150325	294615	+7,6

**Sursa:** Departamentul de Statistică și Sociologie

Datele din tabelul 1.5.6 demonstrează creșterea numărului de vizitatori în cadrul turismului internațional. Modificările ce au intervenit în rutele aeroportului, divizate pe țări, sînt și mai semnificative: în anul 1998 existau 15 rute în țările C.S.I., care s-au redus pînă la 10 în anul 2000. În anul 1998 ponderea traficului de pasageri pe rutele C.S.I. în totalul traficului prin aeroport a constituit 44%, iar în anul 2001 numărul pasagerilor s-a redus de circa 2 ori față de anul 1998 și a constituit 23% din totalul traficului. Această descreștere a fost compensată de o majorare importantă a traficului de pasageri spre/din Vest.

Una dintre cauzele reducerii numărului de vizitatori sosiți în Republica Moldova a fost generată de schimbările conjuncturale pe piețele turistice și de lipsa investițiilor în infrastructura turistică a țării. Marketingul a fost, de asemenea, neglijat, Republica Moldova nefiind astfel promovată eficient pe piețele turistice internaționale.

În anul 2002 numărul de vizitatori s-a majorat ca urmare a modernizării Aeroportului Internațional Chișinău, creșterii capacităților de primire, a numărului de rute și companii aeriene.

## 2. REPUBLICA MOLDOVA - DESTINAȚIE TURISTICĂ. POTENȚIALUL EXISTENT

Republica Moldova, ca destinație turistică, dispune de un bogat potențial pentru vizitatorii săi. Turismul are toate șansele de a ameliora balanța de plăți a statului prin majorarea exportului de servicii turistice. Produsul turistic al țării reprezintă un ansamblu complex de mediu, atît natural, cît și creat de oameni (patrimoniu, cultură, activități, servicii pentru vizitatori).

### **Cadrul natural - resurse naturale**

Republica Moldova dispune de un valoros potențial turistic natural, care se impune prin atracții de un pitoresc deosebit, constituind unul dintre cele mai bogate resurse turistice. Elementele reprezentative ale potențialului natural, care pot conferi o calitate necesară dezvoltării turismului, sînt:

**relieful** republicii, reprezentînd o cîmpie deluroasă înclinată de la nord-vest spre sud-est, cu altitudinea medie de 150 m;

**clima** temperat continentală moderată, cu regim termic reconfortant și favorabil practicării diferitelor forme de turism;

**potențialul turistic hidrografic** ce reprezintă o rețea hidrografică destul de dezvoltată: peste 3000 de râuri și râulețe, cele mai mari fiind fluviul Nistru, cu lungimea pe teritoriul republicii de 660 km, Prutul - 695 km, Răutul - 286 km, Cogîlnicul - 243 km și altele. Există patru lacuri naturale: Manta, Dracele, Bîc și Belevu, care formează nucleul rezervației științifice "Prutul de Jos" și un număr considerabil de obiecte acvatice artificiale - iazuri și lacuri de acumulare: Dubăsari (pe Nistru) și Costești (pe Prut). Apele minerale se întîlnesc pe tot teritoriul republicii, cu debite diferite în diverse localități. Resursele de ape minerale pot contribui la practicarea turismului balnear. În stadiul actual de cercetare hidrogeologică și balneo-medicală sînt cunoscute peste 30 de puncte și localități cu resurse de ape minerale;

**vegetația și fauna.** Vegetația este specifică de stepă și silvostepă în cîmpii în Podișul Moldovei de Nord, la care se suplimentează pădurile de stejar și de fag de pe dealurile înalte. Pădurile ocupă spații mai mari în partea centrală deluroasă a Republicii Moldova (Dealurile Codrilor Podișului Central Moldovenesc și Dealurile Tigheciului) și în Dealurile Prenistrene. Suprafața pădurilor constituie 9,6% din teritoriul țării.

Dintre speciile ierboase de stepă și silvostepă o valoare deosebită prezintă plantele rare endemice, de interes științific, localizate atât în rezervații, cât și în spațiile naturale din afara acestora. Speciile rare de plante, la fel ca și cele de animale sînt monumente ale naturii, inclusiv plantele medicinale, folosite pentru tratamentul balnear în complexele sanatoriale;

**relief și geologie.** Prin formațiunile sale geologice Republica Moldova dispune de forme de relief și de aspecte peisagistice variate și atractive pentru turism:

aspectele peisagistice și relieful carstic și calcaros din Toltrele Prutene, Dealurile Nistrului și ale Răutului, cu stînci recifale, chei carstice și calcaroase, praguri și cascade, peșteri și grote;

defileul Nistrului și defileele afluenților Prutului cu peisajele sale atractive, cascade, praguri, peșteri;

peisajele colinare, cu păduri și o bogată vegetație, ale Dealurilor Moldovei Centrale și Tigheciului;

peisajele stepice colinare din nordul și sudul Republicii Moldova;

peisajele pitorești și de mare varietate din lunca Prutului;

**ariile naturale protejate.** Conform Legii privind fondul ariilor naturale protejate de stat (1998), în Republica Moldova se delimitează 12 categorii de arii naturale protejate, 178 de rezervații și 130 de monumente ale naturii. La categoria "Monumente ale naturii" se raportează, de asemenea, 433 de arbori seculari, 269 de specii de plante și 203 specii de animale. Cadrul natural al Republicii Moldova reprezintă numeroase sectoare naturale, formațiuni geologice, forme de relief, specii faunistice și de floră de mare valoare științifică, supuse unui regim special de protecție. În prezent 126 de specii de plante și 116 specii de animale sînt incluse în cea de a doua ediție a Cărții Roșii a Republicii Moldova (2001). În republică sînt delimitate 5 rezervații științifice: "Codru", "Plaiul Fagului", "Iagorlîc", "Prutul de Jos" și "Pădurea Domnească".

Dintre monumentele naturii care au o reală valoare ecologică, științifică, culturală și istorică și care reprezintă și importante obiective de interes turistic putem menționa următoarele: peștera "Emil Racoviță", complexul Rașcov, cheile Butești, defileul Duruitoarea, reciful "Stîncă Mare", recifele Brînzei, defileurile Buzdugeni, Burlănești, Trinca, Fetești;

**monumente ale naturii - hidrologice.** În total sînt declarate monumente ale naturii 31 de obiective hidrologice, cu o suprafață de circa 100 ha, izvoarele de la Cotova, izvorul din satul Horodiște, izvorul din satul Plop, izvorul din satul Bursuc, izvoarele din Mîndîc;

**monumente ale naturii - botanice.** Sînt protejate 13 sectoare de pădure - monumente ale naturii, cu o suprafață de 125,2 ha. Cele mai reprezentative sînt: pădurile Lipnic, Hîrjauca - Sipoteni, Cuhurești, Caracușeni, Rudi ș.a.

**rezervațiile naturale** - pe lista ariilor naturale protejate figurează 63 de rezervații naturale, dintre care rezervațiile silvice: Sadova, Condrița, Vadul lui Isac ș.a.; rezervațiile de plante medicinale: Rosoșeni, Cernoleuca, Logănești, Sărata Galbenă, Seliște ș.a.;

**rezervațiile peisagistice** care au o valoare deosebită pentru turism: Rudi - Arionești, Călărășeuca, Valea Adîncă, Saharna, La Castel, Fetești, Suta de Movable și Trebujeni.

În total, în Republica Moldova au fost identificate 144 de monumente ale patrimoniului natural care reprezintă un semnificativ potențial pentru turiști.

### ***Patrimoniul cultural***

Republica Moldova dispune de un bogat patrimoniu cultural, care poate fi cu succes valorificat în turism. Cele mai timpurii monumente ale patrimoniului cultural sînt așezările geto-dace și fortificațiile romane, or, acestea nu prezintă interes special și nici nu constituie o atracție spectaculoasă pentru turistul de rînd. Oricum, vestigiile fortificațiilor medievale, complexele arheologice, ca Orheiul Vechi, mănăstirile rupestre, conacele boierești și casele țărănești oferă o diversitate de atracții pentru turiști. Există o varietate bogată de biserici și mănăstiri cu lucrări de artă, un șir de locuri istorice, muzee, care pot prezenta un anumit interes pentru turism.

În total au fost identificate 140 de monumente ale patrimoniului cultural care pot fi incluse în circuitul turistic, însă valorificarea acestora în turism nu este posibilă într-o perioadă scurtă de timp, deoarece multe dintre ele necesită renovare și lucrări de restaurare.

În Chișinău există un număr impunător de monumente ale patrimoniului cultural, exemple reprezentative ale arhitecturii locale din secolele XIX și XX, care pot deveni obiecte turistice. Multe clădiri

istorice de un interes arhitectural deosebit au supraviețuit atât în Chișinău, cât și în alte orașe, iar multe au fost restaurate, atribuindu-li-se o funcție nouă.

### **Muzee**

În Republica Moldova funcționează mai multe muzee subordonate Ministerului Culturii, autorităților administrației publice locale și altor instituții. Aceste muzee au un contingent special de vizitatori, însă, cel puțin 20 dintre ele pot fi propuse publicului larg. Majoritatea muzeelor din Republica Moldova sînt amplasate în clădiri de o importanță arhitecturală deosebită și dispun de colecții bogate de exponate.

### **Turismul cultural**

O componentă a produsului turistic național o constituie varietatea culturilor din diverse zone ale țării, precum și activitățile culturale distincte. Republica Moldova reprezintă un amalgam de naționalități și culturi, cu multe tradiții, limbi vorbite, folclor, bucătărie etc. Toate acestea formează un element al bogatei surse de motivații pentru a ne vizita țara.

O importanță majoră pentru dezvoltarea turismului o are artizanatul național, atât ca valoare culturală, cât și ca obiecte de vânzare.

În republică există circa 880 de grupuri folclorice, multe dintre care reflectă tradiții caracteristice regiunii și originii lor etnice.

Performanțele artistice atinse de colectivele teatrale, orchestrale, de balet și de circ, atât în Chișinău, cât și în restul țării, din punctul de vedere al profesionalismului, corespund standardelor internaționale.

Mulți scriitori cu renume (străini și naționali), au locuit în acest spațiu în diferite perioade istorice. Printre aceștia pot fi menționați Pușkin, Donici etc. Itinerarele literare constituie un potențial turistic și pot servi ca motivație pentru admiratorii creației literare.

### **Turismul rural**

Turismul rural se bucură de o popularitate deosebită. Mediul rural din Republica Moldova, cu comunitățile agricole și satele sale pitorești, constituie o sursă importantă pentru:

- prestarea serviciilor de cazare tradițională de tip rural;
- oferirea unor posibilități pentru vizitatori de a se încadra în activitățile și preocupările rurale;
- familiarizarea cu folclorul, distracțiile și tradițiile locale;
- prezentarea meșteșugurilor cu posibilitatea de participare la procesul de lucru ca atare;
- oferirea unor posibilități de procurare a produselor meșteșugărești.

În mediul rural din Republica Moldova există multe clădiri construite în stil tradițional, care, după o eventuală reconstrucție, ar putea fi utilizate pentru cazarea turiștilor.

### **Turismul vitivinicol**

Podgoriile constituie, de asemenea, un important obiectiv turistic din sectorul rural. Vinurile produse în Republica Moldova se bucură, prin calitatea lor, de o bună reputație pe plan internațional. În republică funcționează 142 fabrici de vinuri, 21 dintre care dispun de experiență în primirea vizitatorilor. Aici turiștii au posibilitatea de a studia tehnologia de producere a vinurilor, a urmări îmbutelierea vinului și, desigur, a degusta produsul finit. Republica Moldova, ca țară vitivinicolă, oferă vizitatorilor șanse de a-și alege rutele preferate: beciuri și orașe subterane, vinoteci, întreprinderi de prelucrare primară a vinului, de producere a șampaniei, divinului, heresului, balsamurilor etc. Numărul vizitatorilor este relativ mic, însă există posibilitatea de primire a unui număr mult mai mare de vizitatori. Fabricile de vinuri, în ansamblu, cu podgoriile aferente, făcînd parte din ruta turistică "Drumul vinului în Republica Moldova", reprezintă o motivație esențială de a vizita țara. Ele constituie un mijloc de promovare a celui mai bun produs turistic autohton.

### **Turismul de sănătate și frumusețe**

Republica Moldova dispune de un potențial bogat și variat pentru dezvoltarea turismului de sănătate și frumusețe. Atît în sanatorii, cât și în stațiunile de odihnă există condiții necesare pentru turismul de sănătate și frumusețe.

Izvoarele cu ape minerale curative din Republica Moldova constituie, de asemenea, o sursă importantă pentru tratamentul balnear. Stațiunile balneoclimaterice din Republica Moldova ar putea deveni un substanțial produs turistic balneoclimateric de nivel internațional cu condiția creării unei

infrastructuri adecvate.

### ***Transportul***

La promovarea țării noastre ca destinație turistică internațională va contribui și dezvoltarea diferitelor tipuri de transport, serviciile de transport reprezentând o parte integrantă a produsului turistic.

Republica Moldova este o destinație turistică ușor accesibilă practic pentru toate țările ce constituie piețe-țintă pentru turismul național. Accesul în țara noastră este facilitat de numărul mare al punctelor de trecere a frontierei de stat, atât cu Ucraina, cât și cu România, precum și de legăturile feroviare internaționale.

Aeroportul Internațional Chișinău corespunde standardelor internaționale și deservește o rețea semnificativă de linii aeriene. Există un potențial considerabil pentru a spori numărul acestor linii.

Frecvența și amploarea rețelei interne de drumuri publice și a serviciilor feroviare sînt la nivelul convenit, deși ar fi binevenită o modernizare a echipamentului existent. Rețeaua rutieră este vastă, cuprinzînd 3669,4 km de drumuri naționale și 6834 km de drumuri locale. Au fost, de asemenea, instituite servicii de închiriere a mijloacelor de transport și se preconizează extinderea acestora, întrucît vizitatorii preferă călătoriile individuale în scopul exploatării sectorului rural al țării.

Deși sînt necesare acțiuni de modernizare, starea generală a rețelei rutiere este satisfăcătoare, existînd capacitatea de extindere a frecvenței pentru satisfacerea cererii clienților.

### ***Cazarea***

În Republica Moldova funcționează circa 60 de structuri de cazare care oferă 5479 de locuri pentru vizitatori.

Rețeaua hotelieră din mun. Chișinău este destul de variată. În ultimii ani o parte din hoteluri au fost supuse modernizării, au fost deschise un șir de hoteluri mici.

Structurile de cazare amplasate în afara capitalei urmează a fi modernizate. De menționat și funcționarea unei rețele eficiente de închiriere a apartamentelor private. În spațiul rural există un excelent potențial de dezvoltare a structurilor private de cazare.

### ***Resursele umane***

Turismul reprezintă o industrie a serviciilor care creează noi locuri de muncă în diverse sectoare, atât prin angajare directă, cât și indirectă. Angajarea directă include forța de muncă în sectoarele cu profil turistic evident (hoteluri, agenții turistice, restaurante, transport de pasageri), pe cînd angajarea indirectă utilizează forța de muncă în scopul prestării și al asigurării cu servicii și bunuri necesare sectorului turistic (agricultura, muzeele, vînzările cu amănuntul). Dintre toate serviciile turistice de bază, cele mai intensive, sub aspectul utilizării forței de muncă, sînt serviciile hoteliere și de restaurație.

În Republica Moldova viitorii specialiști în domeniul turismului sînt pregătiți în unele instituții de învățămînt superior, precum și instituții la nivel de colegiu. Pe lîngă acestea, un șir de școli profesionale polivalente asigură pregătirea inițială în sfera deservirii. Industria turistică rămîne deocamdată a fi slab dezvoltată, iar unul dintre aspectele determinante vizînd dezvoltarea turismului ține de resursele umane. Se impune o extindere și eficientizare a sistemului de instruire turistică, pentru a asigura o mai bună pregătire profesională, sînt necesare reciclări, cursuri de instruire continuă pentru toate sectoarele acestei industrii.

### ***Turismul pentru cumpărături (shopping)***

Cumpărăturile sînt una dintre preocupările preferate ale turiștilor. Republica Moldova dispune de multe piețe cu o gamă bogată de produse atractive pentru vizitatori. În afară de acestea, mai există un șir de posibilități pentru cumpărături - magazine specializate de mărfuri autohtone, buticuri moderne și centre comerciale.

Turiștii caută în special să cumpere produse ale meșterilor populari locali. Nivelul cantitativ al produselor de artizanat este scăzut, din cauza numărului redus de magazine ce comercializează aceste produse.

## **3. SCOPURI**

A promova pe plan internațional Republica Moldova ca destinație turistică.

A dezvolta turismul într-un mod integrat și echilibrat, astfel încît el să aducă beneficii culturale și

socioeconomice considerabile țării și comunităților ei.

A integra politica de dezvoltare a turismului în politica și în modelele generale de dezvoltare a țării, incluzând turismul în calitate de catalizator pentru alte sectoare ale economiei naționale.

A asigura dezvoltarea turismului într-o manieră durabilă, astfel încât atracțiile turistice de valoare să fie păstrate pentru generațiile viitoare.

A recunoaște prioritatea turismului pentru economia națională, ca generator de noi locuri de muncă.

A proteja și a conserva patrimoniul național de valoare turistică, spre a promova și a facilita accesul vizitatorilor.

A oferi vizitatorilor produse turistice de înaltă calitate.

A primi vizitatorii cu amabilitate, oferindu-le informația adecvată și ajutându-i să se orienteze și să aprecieze destinația vizitată.

A extinde procesul de conștientizare de către populația din Republica Moldova a importanței atracțiilor turistice ale țării, familiarizând cu aceste atracții vizitatorii străini.

A menține un statut instituțional adecvat instituției publice de domeniu, pentru a asigura reglementarea și coordonarea eficientă a activității turistice, precum și promovarea turistică a Republicii Moldova.

#### 4. SARCINI

A lansa acțiuni eficiente de promovare a produsului turistic național pe piețele externe prioritare.

A majora volumul încasărilor valutare obținute din turism.

A mări numărul locurilor de muncă în industria turismului, sporind în special nivelul de încadrare a femeilor - fapt specific acestei industrii.

A încuraja fluxul investițiilor în întreprinderile turistice existente și cele noi.

A îmbunătăți infrastructura turistică întru beneficiul vizitatorilor și al populației locale.

A extinde și a îmbunătăți colectarea și analiza datelor statistice, conform standardelor internaționale.

A crea rețele de informație turistică pentru vizitatorii interni și cei străini.

A ridica calitatea instruirii și a diversifica domeniile de specializare, conform cerințelor sectorului turistic, inclusiv ale celui de deservire.

A facilita la maximum accesul vizitatorilor străini în țară, prin reducerea unor bariere birocratice la trecerea frontierei de stat.

A asigura o colaborare și un parteneriat eficient între reprezentanții aceluiași sector și între reprezentanții diferitelor sectoare din industria turismului, pentru a încuraja dezvoltarea și promovarea produsului turistic.

A asigura un parteneriat între sectorul public, cel privat și ONG în ceea ce privește dezvoltarea turismului.

#### 5. CARACTERISTICI. DEFICIENȚE. DIRECȚII STRATEGICE

##### 5.1 Transporturile

###### 5.1.1 Caracteristici

**Transportul aerian.** Calea aerului devine o modalitate dintre cele mai preferate pentru turiștii străini care vizitează țara. Companiile aeriene ale Republicii Moldova, împreună cu companiile străine, prestează servicii de transport pasageri prin curse regulate și charter, asigurând legături directe cu circa 20 de destinații, iar cu transbordări - cu majoritatea țărilor lumii. În ultimii ani s-a observat o reducere a numărului de destinații și de curse către țările C.S.I., însă este evidentă tendința de creștere a numărului de destinații și servicii prestate țărilor din Europa de Vest și de Sud.

**Transportul feroviar.** Republica Moldova dispune de rute feroviare internaționale către: Rusia (Moscova și Sankt Petersburg), Belarus (Minsk), Ucraina (Kiev, Odesa, Nikolaev, Cernăuți, Herson, Ivano-Frankovsk, Krivoi Rog etc.), România (București, Iași, Brașov, Cluj, Constanța etc.), Turcia (Istanbul), Bulgaria (Sofia), Republica Cehă (Praga) și Germania (Berlin). Multe dintre rute sînt zilnice.

**Transportul auto.** Rețeaua rutieră publică din Republica Moldova este de 10503 km, dintre care 94% - cu îmbrăcăminte rigidă. Din acest total 3669 km formează drumurile naționale, iar 6834 km - drumurile locale, calitatea lor, însă, nu corespunde standardelor internaționale.

Pe rețeaua rutieră a republicii circulă circa 17 mii de autobuze și microbuze, înmatriculate în țară, dintre care 35% au o durată de exploatare de peste 10 ani. Ele asigură deplasarea pasagerilor atât în curse regulate, cât și specializate.

**Transportul naval (fluvial).** În Republica Moldova doar fluviul Nistru este navigabil. Pe Nistru se realizează excursii, inclusiv turistice, pînă la Odesa, unde circulă vapoare de capacitate medie (200-400 de locuri) și diferite nave rapide și șalupe.

#### *5.1.2 Deficiențe*

O mare parte a rețelei rutiere se află într-o stare neadecvată, inclusiv drumurile ce servesc drept puncte de acces spre atracțiile turistice.

Indicatoarele rutiere nu sînt întreținute corespunzător și nu sînt plasate pe întreaga rețea de drumuri.

Lipsesc indicatoarele rutiere destinate turiștilor, care indică atât ruta, cât și atracțiile turistice.

Parcul de autobuze este învechit.

Infrastructura autogărilor și a gărilor feroviare principale nu este dotată cu utilaje moderne pentru pasageri.

Stațiile auto nu difuzează informație explicită cu privire la rute/orar și nu se reactualizează informația de pe panouri, derutîndu-i astfel atât pe vizitatorii străini, cât și pe cei locali.

Posibilitățile de închiriere a autovehiculelor sînt limitate.

Starea tehnică a liniilor de cale ferată nu corespunde standardelor europene.

Parcul de trenuri este învechit și nu corespunde cerințelor internaționale.

Transportul naval (fluvial) nu este valorificat în măsură deplină.

#### *5.1.3 Direcții strategice*

A identifica principalele drumuri ce servesc drept puncte de acces către atracțiile și destinațiile turistice, pentru a le acorda prioritate în programul național de dezvoltare a drumurilor.

A identifica principalele atracții și rute turistice, a instala indicatoare-călăuze conform standardelor internaționale.

A elabora și implementa un program de renovare a principalelor autogări și gări feroviare, prevăzînd facilități pentru vizitatori.

A instala în principalele autogări panouri de orientare și a îmbunătăți asigurarea cu informații privind rutele, orarul și prețurile.

A încuraja activitatea de închiriere a autovehiculelor de pasageri.

A revizui programele de întreținere a infrastructurii rețelei feroviare și a parcului de trenuri.

A dezvolta transportul naval (fluvial).

## **5.2 Structuri de cazare**

### *5.2.1 Caracteristici*

Actualmente în Republica Moldova prestează servicii de cazare cca 60 de structuri, majoritatea dintre care se află în municipiul Chișinău.

Unele hoteluri din mun.Chișinău au fost renovate, fapt ce a contribuit la alinierea lor la criteriile de calitate, conform standardelor internaționale, dar aceste progrese sînt nesemnificative, din cauza lipsei surselor de finanțare. În anul 2002 a fost dat în exploatare hotelul de lux "Dedeman" cu o capacitate de cazare de 143 camere.

În prezent se constată o reducere a capacităților de cazare în general pe țară, și majoritatea hotelurilor înregistrînd indici scăzuți de ocupare. Pe cînd hotelurile moderne mici și cele care au fost reconstruite pentru a corespunde cerințelor contemporane înregistrează indici mai ridicați de ocupare. Cu toate acestea, majoritatea structurilor de cazare nu corespund criteriilor internaționale de calitate. În principiu, în afara perimetrului mun.Chișinău, în toate localitățile din republică se observă o insuficiență a structurilor de cazare ce prestează servicii de calitate la prețuri libere. Numărul de apartamente private folosite în scopuri de cazare nu este cunoscut.

### *5.2.2 Deficiențe*

Insuficiența de hoteluri în orașele republicii, cu excepția capitalei, sau nealinierea celor existente la standardele internaționale.

Structurile de cazare care percep tarife reduse (hoteluri de 1-2 stele) nu corespund standardelor internaționale.

Majoritatea structurilor de cazare nu corespund categoriilor de clasificare.

Renovarea hotelurilor decurge încet din cauza lipsei de investiții capitale și de surse financiare.

Nu există facilități de acces în structurile de cazare pentru persoane cu handicap, și aceasta nici nu reprezintă o cerință obligatorie pentru construcția de noi hoteluri.

În sectorul hotelier nu este respectat Regulamentul cu privire la brevetarea activității turistice.

Personalul hotelier, în majoritate, nu cunoaște limbile de circulație internațională.

Lipsește condițiile de pregătire inițială, profesională, de perfecționare și recalificare pentru personalul hotelier.

Prezentarea datelor cu privire la rata de ocupare a unităților de cazare este incompletă și este efectuată doar anual.

În majoritatea hotelurilor materialul publicitar și activitatea de marketing sînt de o calitate neadecvată.

### *5.2.3 Direcții strategice*

Efectuarea clasificării structurilor de primire turistică cu funcții de cazare și servire a mesei, conform legislației în vigoare, și supravegherea corespunderii acestor structuri criteriilor minime de clasificare.

Realizarea unui studiu geografic al necesităților de dezvoltare a structurilor de cazare, pe categorii, tipuri și localități.

Completarea legislației în vigoare (care reglementează procesul de proiectare a construcțiilor noi) cu prevederi ce ar acorda facilități pentru vizitatorii cu handicap.

Avizarea obligatorie de către Departamentul Dezvoltarea Turismului a proiectelor privind construcțiile noi din sectorul de cazare, conform legislației în vigoare.

Brevetarea turistică obligatorie a personalului hotelier.

Colectarea informației lunare vizînd capacitatea și ocuparea structurilor de cazare, încasările și numărul salariaților.

Elaborarea și difuzarea pe larg a unui ghid cu privire la structurile de cazare din Republica Moldova.

## **5.3 Patrimoniul construit**

### *5.3.1 Caracteristici*

Patrimoniul construit al Republicii Moldova cuprinde o gamă vastă de obiective, începînd cu așezări din perioada preistorică pînă la clădiri din secolul XX. El include monumente preistorice, cetăți medievale, localuri rupestre, arhitectură publică, clădiri cu destinație industrială și religioasă. Unele obiective s-au păstrat sub formă de ruine, cu un divers grad de conservare, altele sînt case de locuit, muzee etc.

Pînă în prezent pe teritoriul Republicii Moldova au fost identificate peste 15000 monumente de istorie și cultură din diverse epoci istorice, reprezentînd practic 90% din marile culturi care s-au perindat în Europa. Dintre acestea în Registrul monumentelor oficial ocrotite de stat sînt înscrise doar 5698 de obiective, inclusiv 891 de edificii ecleziastice, 2 cetăți medievale (Tighina și Soroca), 17 conace-parcuri și circa 700 de monumente de arhitectură urbană și populară, celelalte fiind monumente arheologice de importanță europeană, regională și locală.

Prima evaluare a sus-numitelor obiective a identificat circa 115 obiective ale patrimoniului național, care au o valoare turistică majoră.

### *5.3.2 Deficiențe*

Insuficiența de indicatoare spre obiectivele ce țin de patrimoniu pe drumurile principale, în orașe și localități rurale.

Căile de acces spre unele obiective sînt neadecvate, nu există locuri destinate parcărilor de autobuze și autoturisme.

Lipsesc condiții elementare pentru primirea turiștilor: chioșcuri cu materiale promoționale, suvenire și articole de artizanat. Nu există structuri de alimentație publică, grupuri sanitare.

Ghizii comunităților religioase nu au instruire corespunzătoare în domeniul comunicării cu vizitatorii și nu posedă limbi de circulație internațională.

Lipsesc, practic, panourile informaționale care ar conține schemele obiectivelor, cu delimitarea localurilor și a terenurilor ce pot fi vizitate de turiști.

Nu există materiale promoționale și pliante pentru autoghidaj.

În multe mănăstiri lipsesc structuri de cazare pentru pelerini.

Insuficiența facilităților fiscale pentru agenții economici, care sponsorizează sau investesc în restaurarea monumentelor și a obiectivelor de artă.

### **5.3.3 Direcții strategice**

A identifica principalele obiective ale patrimoniului spre a fi dezvoltate.

A prevedea în lucrările de restaurare a fiecărui obiectiv acțiuni de renovare a localurilor, reparație a drumurilor de acces, crearea infrastructurii pentru vizitatori. A acorda o atenție deosebită asigurării securității turiștilor.

A stabili o colaborare eficientă între proprietarii sau administratorii obiectivelor turistice și autoritățile locale pentru instalarea indicatoarelor, facilitarea accesului, amenajarea suprafețelor de parcare și a structurilor de primire a vizitatorilor.

A elabora și implementa un program de training pentru ghizi.

A organiza training-uri pentru proprietarii obiectivelor turistice privind tehnicile de interpretare - panouri, indicatoare, broșuri, audio; autoghidaj.

A organiza editarea materialelor promoționale în câteva limbi de circulație internațională.

A organiza, cu suportul Departamentului Dezvoltarea Turismului, cursuri de training privind tehnicile și elementele de bază ale designului materialelor promoționale turistice.

## **5.4 Muzeu**

### **5.4.1 Caracteristici**

În Republica Moldova există o rețea de 66 de muzee, care dispun de colecții arheologice, etnografice, de artă, istorice și naturale sau sînt comemorative. În muzeele naționale se păstrează circa 700000 de piese ce țin de patrimoniul național. Dintre toate muzeele circa 20 prezintă interes major pentru un număr mai mare de vizitatori.

Majoritatea personalului din muzee are o calificare înaltă, dar puțini dintre angajații de aici dispun de o instruire specială în domeniul managementului vizitatorilor și al marketingului muzeal.

Practic, toate muzeele necesită investiții solide pentru activități de renovare a edificiilor în care sînt amplasate, de conservare a exponatelor și organizare a expozițiilor, de reconstrucție capitală a infrastructurii aferente. Există probleme ce țin și de interpretarea obiectelor expuse.

De menționat că, deși muzeele din Republica Moldova reprezintă o parte integrantă și importantă a patrimoniului turistic național, prezenta Strategie nu poate reflecta toate problemele cu care se confruntă actualmente acest sector și, respectiv, nu poate propune soluții exhaustive de înlăturare a lor conform necesităților sectorului vizat.

### **5.4.2 Deficiențe**

Multe dintre clădirile în care sînt amplasate muzeele, în special ariile publice aferente, se află sub nivelul cerințelor.

Lipsește, de regulă, panouri/scheme informaționale. La intrare în unele muzee sînt plasate anunțuri comerciale ce nu țin de activitatea muzeală, iar personalul de deservire nu întotdeauna este amabil.

Prezentarea exponatelor are un caracter demodat, ceea ce dezavantajează interacțiunea cu potențialii vizitatori.

Lipsește cataloage ale exponatelor în limbile de circulație internațională.

Adesea ghidajul depinde de disponibilitatea ghizilor și de cunoașterea de către aceștia a limbilor de circulație internațională.

Personalul muzeelor nu este instruit sub aspectul comercial al managementului muzeelor.

Marketingul colecțiilor permanente și al expozițiilor specializate este sub nivelul adecvat al calității.



Puține muzee dispun de magazine de comercializare a suvenirelor, iar acolo unde acestea există, sortimentul articolelor de artizanat este, de regulă, limitat.

Lipsește sau sînt într-o stare neadecvată grupurile sanitare, magazinele de suvenire, serviciile de restaurație.

#### **5.4.3 Direcții strategice**

A elabora o strategie de dezvoltare a muzeelor, care să prevadă în special și operarea unor modificări în legislație, în scopul încurajării investițiilor în acest sector.

A acorda o atenție deosebită managementului, instruirii personalului și marketingului privind muzeele ce prezintă un interes major pentru turism.

A elabora și a implementa proiecte-pilot cu privire la prezentarea colecțiilor muzeelor și instruirea personalului.

A introduce taxe diferențiate de vizitare a muzeelor de către cetățenii din țară și vizitatorii străini.

A asigura editarea în limbi străine a unor materiale autoghidaj: pliante, casete audio etc., accesibile pentru a fi închiriate sau cumpărate în incinta muzeului.

A dezvolta în continuare website-ul "Muzeele Moldovei" și a instrui un link la site-ul [www.turism.md](http://www.turism.md), sau de a include website-ul "Muzeele Moldovei" în website-ul [www.turism.md](http://www.turism.md).

A continua editarea pliantelor promoționale pentru muzee prin atragerea unor finanțări de la publicitate sau sponsorizări.

A asigura colaborarea între muzeele relevante și Uniunea Meșterilor Populari, în scopul promovării și vânzării obiectelor de artizanat.

### **5.5 Cultură și artă**

#### **5.5.1 Caracteristici**

Republica Moldova dispune de un variat potențial cultural care, prin valoarea sa, prezintă interes pentru activitatea turistică și poate atrage, fluxuri turistice.

Potențialul cultural-turistic al Republicii Moldova, pe lângă vestigiile și monumentele sale istorice, în număr de peste 15 mii, se suplimentează cu instituțiile de cultură și artă, cu colectivele de creație etnografică și de folclor, cu arhitectura populară și centrele artizanale și meșteșugărești.

Actualmente sînt cunoscuți peste 10 mii de meșteri potențiali, dintre care 250 sînt membri ai Uniunii Meșterilor Populari.

Folclorul muzical are o valoare deosebită, fiind prezentat de 270 de ansambluri etnofolclorice de maturi și 320 de ansambluri etnofolclorice de copii, de circa 880 de orchestre de muzică populară. Colectivele de creație se întrunesc la diferite festivaluri. Toate acestea, în ansamblu, pot fi valorificate cu succes în turism.

#### **5.5.2 Deficiențe**

Imperfecțiunea sistemului de ocrotire a patrimoniului cultural; ca rezultat, multe obiective culturale (monumente de arhitectură, monumente istorice, obiecte de artă, teatre, palate de cultură) se află într-o stare de degradare și nu pot fi incluse în circuitul turistic.

Lipsa panourilor informaționale în apropierea acestor obiective.

Lipsa sistemului de publicitate a monumentelor.

Lipsa accesului amenajat pentru vizitatori spre cele mai importante monumente și situri culturale.

Lipsa capacităților de primire pentru vizitatori în zonele cu o deosebită atracție culturală.

Lipsa spațiilor amenajate adecvat pentru organizarea activității meșterilor populari.

Lipsa sistemului de magazine destinate comercializării obiectelor de artizanat.

Lipsa modalității de stimulare economică a tinerilor pentru antrenarea lor în domeniul artizanatului.

Lipsa oportunităților de formare inițială profesională în domeniul meșteșugurilor și artizanatului.

#### **5.5.3 Direcții strategice**

Perfecționarea și dezvoltarea activităților de protecție și restaurare a obiectivelor patrimoniului cultural.

Instalarea panourilor informaționale în apropierea celor mai importante obiective culturale.

Elaborarea unui sistem de publicitate a monumentelor.

Amenajarea căilor de acces spre diferite obiective culturale.

Construcția și amenajarea capacităților de cazare a vizitatorilor în zonele cu un deosebit potențial cultural.

Facilitarea creării și funcționării atelierelor specializate pentru artizanat și meșteșuguri populare, și includerea acestora în circuitul turistic.

Facilitarea vânzării obiectelor de artizanat prin diferite rețele de magazine.

Organizarea instruirii și a formării profesionale a specialiștilor în acest domeniu prin intermediul școlilor polivalente.

Promovarea și desfășurarea evenimentelor culturale în incinta muzeelor.

## **5.6 Turismul rural**

### *5.6.1 Caracteristici*

Mediul rural cu comunitățile sale, cu o bogată cultură și tradiții populare, desfășurând activități agricole specifice, reprezintă elemente esențiale pentru dezvoltarea turismului rural. În Republica Moldova practicarea acestei forme de turism poate să aducă beneficii directe comunităților rurale, unde salariile populației sînt sub nivelul mediu, creînd noi locuri de muncă și venituri suplimentare pentru fermieri.

Sătenii pot oferi servicii de cazare în gospodăriile proprii. De menționat, însă, că nu există nici o evidență a acestor structuri de cazare și nu este elaborat cadrul legislativ necesar pentru a încuraja dezvoltarea turismului rural.

### *5.6.2 Deficiențe*

Numărul redus al structurilor de cazare în mediul rural, precum și lipsa unui cadru legislativ ce ar reglementa dezvoltarea acestora.

Nivelul redus de conștientizare de către populația rurală și autoritățile din teritoriu a necesității dezvoltării turismului rural și a avantajelor acestuia pentru țara noastră.

Lipsa unei pregătiri adecvate a populației din mediul rural pentru a primi vizitatori din țară și de peste hotare.

Lipsa cunoștințelor despre valoarea reală a patrimoniului turistic rural și valorificarea insuficientă a acestuia.

Lipsa de investiții în infrastructura rurală.

Insuficiența dotării tehnico-edilitare (canalizare, alimentarea cu apă, energie electrică, gazificare etc.) în mediul rural necesare turismului rural și problema înhumării deșeurilor.

Absența unor rute rurale trasate (itinerare pentru automobiliști, cicliști, drumeți etc.).

Lipsa informației despre diferite evenimente culturale din mediul rural (hramul satului, sărbători tradiționale, festivaluri etc.).

Lipsa facilităților turistice în imediata apropiere a atracțiilor rurale (servicii de ghidaj și interpret, alimentație și comerț cu suvenir, grupuri de asistență medicală etc.).

Indiferența, uneori vădită, a comunităților locale față de degradarea patrimoniului rural.

Starea nesatisfăcătoare a căilor de acces spre obiectivele turistice amplasate în localitățile rurale.

### *5.6.3 Direcții strategice*

Elaborarea și implementarea cadrului legislativ necesar cu privire la turismul rural.

Efectuarea clasificării structurilor de primire a turiștilor în localitățile rurale.

Identificarea comunităților rurale în care există posibilități pentru implementarea unor proiecte-pilot în domeniul turismului rural.

Crearea în teritoriu a serviciilor de specialitate în domeniul turismului.

Crearea bazei informaționale, editarea de ghiduri și cataloage privind oferta de turism rural.

Elaborarea și promovarea proiectelor investiționale pentru crearea, repararea și modernizarea infrastructurii generale și a celei turistice.

Implementarea unui program de instruire la nivelul autorităților administrației publice locale și al populației.

## **5.7 Turismul ecologic<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> "Turismul ecologic" sau "ecoturismul" presupune dezvoltarea tuturor formelor de turism, management și

marketing turistic care să respecte integritatea naturală, socială și economică a mediului prin explorarea resurselor naturale și culturale în interesul generațiilor viitoare.

### *5.7.1 Caracteristici*

Republica Moldova dispune de un patrimoniu natural bogat, care este ocrotit de stat. Suprafața totală luată sub protecția statului constituie 66467,3 ha sau 1,96% din teritoriul țării. Conform estimărilor ecologiștilor, este necesar ca suprafața ariilor naturale protejate să ajungă în anul 2010 la cel puțin 5% din teritoriul țării. Actualmente, în structura fondului ariilor naturale protejate rezervațiile peisagistice cuprind 34200 ha sau 51,5% din cadrul acestui fond (Trebujeni, care include și orașul medieval Orheiul-Vechi, Țîpova, Saharna, Climăuți, Holoșnița, Rudi-Arionești, Naslavcea, Corjeuți, Brînzeni, Fetești, Butești etc.) și 19378 ha sau 29,4% rezervații științifice cu un regim special de protecție. Celelalte categorii de arii naturale protejate constituie: rezervații naturale - 8009 ha, rezervații de resurse - 523 ha, arii cu management multifuncțional - 1030 ha, grădini botanice - 104 ha, monumente de arhitectură peisageră - 191,1 ha. Cel mai reprezentativ patrimoniu natural face parte din fondul de arii naturale protejate, dar se poate menționa că există multe alte teritorii care pot fi încadrate în perimetrul și în criteriile valorilor naturale reprezentative. Arealele de bază din republică care pot constitui, prin cadrul lor natural și antropoc, o adevărată și atractivă ofertă pentru turismul ecologic sînt: arealul Codrilor, arealul "Toltrele Prutului", arealul Nistrului de Mijloc și Inferior, arealul Tigheci.

În Republica Moldova o mare parte a regiunilor de la țară - terenurile agricole, pădurile, parcurile, rîurile, aflate atît în proprietatea statului, cît și private, deși nu au statut de arii naturale protejate, formează un segment al ofertei ecoturistice.

### *5.7.2 Deficiențe*

Lipsa unui act legislativ care ar stabili parametrii juridici ai ecoturismului.

Legislația ecologică națională nu conține prevederi ce ar corespunde standardelor internaționale în domeniul ecoturismului.

Interesul scăzut al autorităților locale pentru promovarea activităților ecoturistice.

Lipsa totală a managementului zonelor ecoturistice (lipsa cunoștințelor elementare în domeniul ecoturismului și administrării zonelor ecoturistice).

Nivelul scăzut sau lipsa totală a infrastructurii rutiere în zonele de interes turistic.

Lipsa studiilor de marketing al pieței ecoturistice.

Lipsa unui program național și local de promovare și educație ecoturistică.

Practicarea turismului "sălbatic" în fondul ariilor naturale protejate compromite încrederea în turismul durabil, inclusiv în ecoturism.

### *5.7.3 Direcții strategice*

Elaborarea Legii ecoturismului sau completarea legislației în vigoare cu un capitol separat despre ecoturism.

Armonizarea legislației ecologice în vigoare conform standardelor internaționale.

Implementarea unui program de conștientizare la nivelul autorităților locale și al populației.

Instruirea populației în domeniul ecoturismului.

Elaborarea unor programe locale, naționale și regionale de cooperare în domeniul ecoturismului.

Respectarea strictă a legislației de mediu și elaborarea unui sistem modern, ecologic de primire a turiștilor în zonele de mare atractivitate.

Elaborarea și implementarea unui program de marketing al ecoturismului pe baza unor studii de piață.

Elaborarea unor materiale promoționale vizînd oferta Republicii Moldova în domeniul ecoturismului.

Extinderea fondului ariilor protejate de stat la nivel local, județean și național.

## **5.8 Turismul de sănătate și frumusețe**

### *5.8.1 Caracteristici*

În Republica Moldova funcționează stațiuni balneoclimaterice și de odihnă care oferă prestații în cadrul turismului de sănătate și frumusețe. Ele sînt amplasate în locuri atractive pitorești, oferind diferite servicii de tratament. În aceste stațiuni se odihnește populația autohtonă și un număr neînsemnat de

clienți permanenți din străinătate.

De menționat cele mai importante stațiuni:

a) balneoclimaterice: "Nufărul Alb" (Cahul); "Codru" (Ungheni, Hîrjauca); "Bucuria-Sind"; "Nistru" (Vadul lui Vodă) etc.;

b) de odihnă și recreere: "Victoria" (Soroca); "Albinuța" (Ungheni); "Codru" (Ungheni, Bahmut); "Dumbrava Albă" (Bălți); "Albasadorf" (Taraclia, Albota) etc.

Cele mai solicitate sînt stațiunile din perimetrul zonelor acvatice: Vadul lui Vodă, Ghidighici și Costești, unde există un potențial eficace de dezvoltare și a turismului internațional.

Republica Moldova deține în proprietate și un șir de stațiuni balneoclimaterice și de recreere amplasate pe teritoriul Ucrainei (Truskaveț, Sergheevka, Odesa, Koblevo, Zatoka etc.).

Particularitățile climaterice favorabile ale Republicii Moldova permit aplicarea în stațiunile balneoclimaterice a diferitelor metode de tratament: helioterapie, aeroterapie, talasoterapie, terencuroterapie, ampeloterapie, peloidoterapie, balneoterapie etc.

Izvoarele cu ape minerale din Republica Moldova (peste 47), dispunînd de înalte calități curative, reprezintă un factor determinant de dezvoltare a turismului balnear.

### *5.8.2 Deficiențe*

Nu există o coordonare și reglementare la nivel de stat a activității instituțiilor balneoclimaterice.

Spațiile de cazare nu sînt, în majoritatea lor, amenajate în stil modern și nu corespund exigențelor pentru turismul internațional.

Utilajul medical și mobilierul sînt învechite.

Personalul nu posedă limbi de circulație internațională.

Starea tehnică a clădirilor și infrastructura aferentă sînt deplorabile.

Nu există ofertă pentru agrement adițional (bazine de înot, terenuri de tenis etc.).

Lipsește posibilitățile pentru o alimentație diversificată conform exigențelor turiștilor.

Nu există materiale promoționale de calitate editate în limbi de circulație internațională.

### *5.8.3 Direcții strategice*

A elabora un program guvernamental privind dezvoltarea turismului balnear.

A efectua acreditarea stațiunilor balneoclimaterice, a bazelor de odihnă și recreere, a clasifica structurile de primire turistică din cadrul acestor stațiuni.

A efectua analiza resurselor de ape minerale din Republica Moldova și a calității acestora din punct de vedere balneoclimateric și a elabora proiecte investiționale spre a fi promovate pe piața internațională.

A asigura implementarea unui program de training pentru managerii stațiunilor și unităților relevante în vederea unui management și marketing turistic eficient.

A implementa un program de marketing în general pe republică și în particular pentru stațiuni.

A include în sistemul de cercetări statistice în domeniul turismului rapoarte statistice ale stațiunilor balneoclimaterice și stațiunilor de odihnă și recreere.

A amenaja zonele de odihnă și recreere în conformitate cu standardele internaționale.

## **5.9 Turismul de interes special**

### *5.9.1 Caracteristici*

În Republica Moldova există multe oportunități pentru practicarea turismului de interes special, inclusiv: ornitologie, botanică, vînătoare, pescuit, speologie, zboruri cu deltaplanul etc.

Există posibilități pentru dezvoltarea sectorului cinegetic (vînatul) și transformarea lui într-o activitate comercială ce poate atrage vizitatori (vînători) străini.

Pentru dezvoltarea turismului de vînătoare, se impune întreprinderea unor măsuri de administrare a faunei sălbatice, protejare a mediului înconjurător din cadrul habitatelor animalelor, reglementare și ținere la un control strict a acestui sector.

### *5.9.2 Deficiențe*

Susținătorii turismului de interes special, cluburile și asociațiile nu mediatizează suficient activitățile pe care le organizează.

Turoperatorii nu elaborează și nu implementează tururi specializate în domeniul turismului de

interes special.

Lipsește cadrul legislativ ce ar reglementa dezvoltarea turismului de interes special.

Organizațiile sportive nu colaborează cu reprezentanții industriei turismului.

Administrarea inadecvată a habitatului animalelor sălbatice (faunei sălbatice) conduce la micșorarea fondului cinegetic.

Un număr mic de gospodării cinegetice care organizează itinerare pentru vânătoare și pescuit.

### **5.9.3 Direcții strategice**

Identificarea activităților de interes special pentru a oferi produse și servicii de calitate.

Antrenarea turoperatorilor în elaborarea pachetelor turistice de interes special.

Elaborarea și implementarea cadrului normativ necesar privind turismul de interes special.

Asigurarea colaborării dintre organizatorii turismului de interes special și turooperatori, pentru realizarea unor strategii comune de marketing privind promovarea acestui tip de turism.

Elaborarea unui program național privind dezvoltarea și administrarea fondului cinegetic.

Elaborarea programelor regionale de dezvoltare a turismului de vânătoare, inclusiv a celui de trofee și de pescuit sportiv, integrate în programul național de dezvoltare a fondului cinegetic.

Crearea gospodăriilor cinegetice care vor organiza itinerare specializate de vânătoare și pescuit sportiv.

## **5.10 Turismul vitivinicol**

### **5.10.1 Caracteristici**

Republica Moldova este recunoscută pe plan internațional ca o țară vitivinicolă dezvoltată. Artă de producere a vinului este cunoscută pe aceste meleaguri din timpurile străvechi. Țara noastră dispune la ora actuală de circa 142 mii de hectare cultivate cu viță de vie (107 mii hectare vii de producție marfă) și 110 de întreprinderi de prelucrare a strugurilor. Anual se produc circa 12-14 milioane de decalitre de vinuri brute.

Produsele vinicole moldovenești se bucură de o faimă binemeritată și sînt apreciate în multe țări ale lumii. O adevărată carte de vizită a Republicii Moldova sînt vinurile ce au obținut distincții înalte la prestigioase concursuri internaționale.

În stațiunile balneoclimaterice se aplică pe larg tratamentul cu struguri și sucuri naturale din struguri (uvoterapia).

Vinotecile, centrele expoziționale, sălile de degustare cu o arhitectură excepțională, orașele și cavernele subterane, diversitatea producției (vinuri, șampanie, divinuri, balsamuri, heres, vinuri aromatizate etc.), magazinele specializate reprezintă un potențial considerabil pentru promovarea turismului vitivinicol în Republica Moldova, constituind motivații superbe care pot plasa la justa valoare produsul turistic vitivinicol al republicii în circuitul turistic internațional.

### **5.10.2 Deficiențe**

Căile de acces se află într-o stare neadecvată pentru organizarea turismului.

Infrastructura aferentă întreprinderilor pentru primirea vizitatorilor nu corespunde standardelor internaționale.

Amenajarea teritorială necesită o îmbunătățire esențială.

Ghidajul acordat nu corespunde cerințelor pentru organizarea unor rute turistice de rang internațional. La formarea excursiilor nu se iau în considerare factorii de interes, precum sînt țara de origine, vîrsta și interesul profesional al grupurilor de turiști.

Serviciile de alimentație și vesela existentă nu corespund exigențelor vizitatorilor.

Unele săli de degustare nu sînt dotate în mod corespunzător.

Personalul antrenat în primirea și deservirea turiștilor nu cunoaște limbi de circulație internațională.

Nu se desfășoară activități de marketing turistic și, în majoritatea cazurilor, nu există materiale promoționale în limbi străine.

Foarte puține întreprinderi vinicole dispun de magazine specializate aflate în incinta acestora pentru desfacerea întregului sortiment de producție.

Nu există flexibilitate la formarea pachetelor turistice pentru diferite categorii de vizitatori (străini/autohtoni; adulți/copii; excursii/tururi complete etc.).

Programele de lucru se limitează doar la zilele de lucru, astfel zilele de odihnă, cărora, de obicei, le revine o bună parte din cererea turistică, sînt scoase din circuit.

### **5.10.3 Direcții strategice**

Elaborarea unui program național "Drumul vinului în Republica Moldova", ce va include subprograme de renovare a căilor de acces și a zonelor publice aferente întreprinderilor vitivinicole, incluse în circuitul turistic internațional.

Stabilirea unei gestionări corporative a rutei turistice internaționale "Drumul vinului în Republica Moldova".

Stabilirea unui parteneriat între întreprinderile vitivinicole, Ministerul Agriculturii și Industrii Alimentare, Departamentul Dezvoltarea Turismului, autoritățile administrației publice locale și întreprinderile industriei turismului pentru implementarea și promovarea programului național "Drumul vinului în Republica Moldova".

Elaborarea unui program de marketing general pe țară și separat pe instituții.

Crearea în cadrul întreprinderilor a unor sectoare/secții de marketing turistic.

Elaborarea și promovarea, pentru întreprinderile vitivinicole, a unor proiecte investiționale ce țin de infrastructura turistică a acestora. Crearea unui regim facilitat investițional pentru investitorii care doresc să participe la finanțarea acestor proiecte.

Implementarea unui program de training pentru personalul antrenat în primirea și deservirea turiștilor, în special cursuri de ghidaj și somelărie.

## **5.11 Conferințe și expoziții**

### **5.11.1 Caracteristici**

Conferințele și întrunirile sînt unele dintre cele mai profitabile elemente ale turismului. În medie, participanții la conferințe cheltuiesc de 2,5 ori mai mult pe zi decît un turist obișnuit.

Încăperile pentru conferințe sînt folosite de organizațiile din sectorul public și de cele din sectorul privat.

Actualmente, în Republica Moldova se organizează diferite conferințe atît la nivel național, cît și la nivel internațional. Numărul de participanți la aceste conferințe este relativ limitat. Ele se desfășoară, de obicei, în hoteluri, în Palatul Republicii și în alte localuri.

Republica Moldova se poate specializa în organizarea unor conferințe, mici (pînă la 400 de participanți). Organizarea unor conferințe mari nu este posibilă din cauza insuficienței capacităților de primire a participanților. În acest sens, acțiunile vor fi orientate spre renovarea și dotarea tehnică respectivă a clădirilor existente, spre dezvoltarea localurilor pentru conferințe din hoteluri. Aceste acțiuni trebuie să fie suplimentate de un program de marketing.

Pe lîngă localurile pentru conferințe, Republica Moldova oferă posibilități de organizare a expozițiilor. Centrul Internațional de Expoziții "Moldexpo" reprezintă unul dintre cele mai importante centre de organizare a tîrgurilor și expozițiilor din Republica Moldova. El ocupă o suprafață de 7000 m<sup>2</sup> dintre care 4000 m<sup>2</sup> - spațiu închis și 3000 m<sup>2</sup> - spațiu deschis.

Calendarul expozițional anual al Centrului include peste 20 de expoziții și tîrguri specializate naționale și internaționale.

### **5.11.2 Deficiențe**

Majoritatea localurilor pentru conferințe din sectorul public și cel privat, precum și sălile de conferințe din hoteluri, nu corespund cerințelor actuale și nu dispun de posibilități tehnice și mobilier modern necesare pentru desfășurarea unor asemenea acțiuni. În multe dintre aceste localuri nu sînt create condiții de servire a mesei sau a băuturilor răcoritoare pentru participanții la întruniri.

Nu există materiale publicitare privind localurile destinate organizării conferințelor.

Nu există o coordonare a ofertelor pentru organizarea conferințelor regionale și internaționale.

Lipsește organizatori profesioniști pentru desfășurarea conferințelor în Republica Moldova.

Nu este elaborată o concepție de dezvoltare a activității expoziționale în Republica Moldova.

Promovarea insuficientă a potențialului de expoziții al Republicii Moldova.

Insuficiența resurselor financiare destinate promovării produselor autohtone în străinătate.

Lipsa unui parteneriat eficient în promovarea expozițională a ofertei turistice naționale peste

hotarele țării.

Dotarea tehnică neadecvată a sălilor expoziționale.

### **5.11.3 Direcții strategice**

Renovarea Palatului Republicii pentru a utiliza mai flexibil sălile de conferințe, a procura și dota cu echipament modern sălile de conferințe și bucătăria.

Elaborarea unui ghid intitulat "Conferințe în Republica Moldova", în care vor fi incluse toate localurile pentru conferințe din mun.Chișinău și din alte părți ale republicii, menționând capacitatea acestora și amenajarea lor tehnică.

Formarea unui club "Republica Moldova - destinație pentru conferințe", care va întruni reprezentanți ai tuturor localurilor mari pentru desfășurarea conferințelor și ai altor ofertanți de conferințe, pentru implementarea unui plan comun de acțiuni, cu scopul organizării conferințelor regionale și internaționale în Republica Moldova.

Instruirea operatorilor din domeniul turismului în calitate de organizatori profesioniști de conferințe, precum și participarea acestora la cursurile anuale de instruire ale Asociației Internaționale a Organizatorilor Profesioniști de Conferințe (AIOPC).

Elaborarea și adoptarea concepției de dezvoltare a activității expoziționale în Republica Moldova.

Difuzarea materialelor promoționale privind potențialul expozițional al Republicii Moldova.

Crearea unui fond de susținere a agenților economici, în scopul promovării produselor autohtone pe piața internațională, inclusiv a serviciilor turistice.

Modernizarea localurilor expoziționale și dotarea lor cu tehnica necesară.

## **5.12 Agenți economici care practică activitatea de turism**

### **5.12.1 Caracteristici**

Reglementarea activității de turism în Republica Moldova se efectuează de către Departamentul Dezvoltarea Turismului.

De menționat că, la 1 august 2003, în Republica Moldova au fost înregistrați 220 de agenți economici, titulari de licențe pentru activitatea de turism. Personalul acestor agenții este constituit din 720 de angajați care dispun de brevet de turism.

Un segment relevant pe piața turistică (cca 37% din numărul total de firme turistice titulare de licențe) îl formează producătorii serviciilor turistice (turooperatorii). În Republica Moldova majoritatea pachetelor turistice pot fi delimitate în trei grupe:

pachete turistice care oferă odihnă pe teritoriul Republicii Moldova (Vadul lui Vodă, Cahul, Călărași etc.);

pachete turistice în diferite stațiuni de odihnă care prestează servicii la prețuri moderate (Ucraina, România, Bulgaria etc.);

pachete turistice care oferă odihnă în țări exotice cu tarife majore (Turcia, Cipru, Egipt, Croația, Muntenegru, Grecia etc.).

Un rol important pe piața turistică a Republicii Moldova (circa 60% din numărul total de firme turistice titulare de licențe) revine agențiilor de turism care achiziționează produsele turistice formate de către turooperatori și le comercializează turiștilor.

În ianuarie 2002, în țara noastră a fost creată Asociația Națională a Agențiilor de Turism (ANAT), al cărei scop rezidă în reprezentarea intereselor firmelor turistice la nivel național și internațional. La momentul actual membri fondatori ai ANAT sînt 40 firme turistice.

În perioada anilor 1998-2002 volumul total al încasărilor turistice acumulate de firmele de turism s-a majorat de la 20,9 mil.lei pînă la 98,6 mil.lei. Această majorare reflectă tendința de creștere a cererii turistice în Republica Moldova.

### **5.12.2 Deficiențe**

Un număr limitat de agenții de turism care organizează și promovează produse turistice naționale.

Nu există posibilitatea de a efectua recalificarea și reciclarea cadrelor.

Departamentul Dezvoltarea Turismului, conform legislației în vigoare, nu dispune de mecanisme reale de control al calității serviciilor prestate de către agenții economici titulari de licențe pentru activitatea de turism.

Lipsește un mecanism de sancționare a firmelor turistice ce nu respectă legislația.

Nu există sistem de parteneriat și cooperare între sectorul public și cel privat.

Costuri majorate la produsele turistice naționale, condiționate de prețurile înalte ale prestațiilor, costul ridicat al vizei de intrare în Republica Moldova și comisioanele ridicate ale agențiilor de turism.

### **5.12.3 Direcții strategice**

Eliberarea diferențiată a licențelor pentru firmele turoperatoare și agențiile de turism, în scopul stimulării formării și promovării produselor turistice naționale.

Elaborarea unui sistem facilitat de lungă durată pentru firmele turistice - potențiali investitori, în scopul creării infrastructurii turistice naționale.

Antrenarea firmelor turistice în amenajarea, promovarea și finanțarea rutelor turistice interne.

Elaborarea unui program de formare profesională continuă a personalului din firmele turistice în cadrul Centrului Național de Instruire Continuă în Turism, creat pe lângă Departamentul Dezvoltarea Turismului.

*[Pct.5.12.3 modif. prin [Hot.Guv. nr.1059 din 27.09.04](#), în vigoare 01.10.04]*

## **5.13 Controlul de frontieră și securitate**

### **5.13.1 Caracteristici**

Republica Moldova dispune de 88 de puncte de trecere a frontierei, dintre care 78 sînt amplasate la granița cu Ucraina și 7 - cu România. Celelalte se află în Aeroportul Internațional Chișinău, în aeroportul din Bălți și aeroportul din Cahul.

În prezent țara noastră are regim de vize cu majoritatea statelor din lume. Excepție fac România, Federația Rusă, Ucraina, Republica Belarus, Republica Uzbekistan, Republica Kîrgîzstan, Republica Tadjikistan, Republica Azerbaidjan, Georgia și Armenia.

Cetățenii străini care solicită obținerea vizei de intrare-ieșire în/din Republica Moldova se pot adresa atît misiunilor diplomatice și consulare ale Republicii Moldova, cît și oficiilor consulare amplasate în incinta aerogării Chișinău și la punctele de trecere a frontierei de stat Cahul, Leușeni și Sculeni.

Oficiile consulare de la aerogară și Leușeni funcționează în regim non stop, iar cele de la Cahul și Sculeni - de la 08:00 pînă la 19:00.

Conform legislației în vigoare, evidența circulației turiștilor la frontiera de stat revine Departamentului Trupelor de Grăniceri. Actualmente, din cauza unor deficiențe tehnice, această evidență este ținută doar pentru turismul organizat.

### **5.13.2 Deficiențe**

Costurile înalte pentru viza de intrare în Republica Moldova și procedura dificilă de aplicare a vizei reprezintă o barieră serioasă pentru potențialii vizitatori.

Nu este ținută evidența circulației turiștilor individuali.

Procedurile vamale durează mult din cauza lipsei coridoarelor verzi și roșii.

Sistemul de colectare a taxelor și plăților de frontieră este birocratic, neunificat și prezintă incomodități, în mod special pentru punctele de trecere auto a frontierei.

Comportamentul neprietenos al personalului creează o impresie negativă.

Este complicat sistemul de plată a taxelor pentru autoturisme la trecerea frontierei.

### **5.13.3 Direcții strategice**

A revede politica de vize. A simplifica procedura de obținere a vizelor și a reduce cuantumul taxelor consulare.

A urgenta punerea în funcțiune a Concepției și a Regulamentului cu privire la Sistemul informațional automatizat de evidență și control al persoanelor, mijloacelor de transport și mărfurilor (încărcăturilor) care trec frontiera de stat și/sau vamală "Frontiera", ceea ce va permite a ține o evidență strictă a întregului flux de vizitatori la intrare/ieșire.

A deschide un număr mai mare de oficii consulare la punctele de trecere a frontierei.

A introduce un regim nonstop pentru oficiile consulare amplasate la frontiera de stat.

A instrui personalul organelor de frontieră în probleme ce țin de regulile de comunicare și comportament față de vizitatorii străini.



A instala sistemul de coridoare verzi și roșii.

## **5.14 Statistică și investigații**

### **5.14.1 Caracteristici**

Datele statistice din domeniul industriei turismului sînt colectate de către Departamentul Statistică și Sociologie.

Cercetările statistice actuale oferă o informație utilă, dar insuficientă, pentru elaborarea planurilor de dezvoltare și de marketing. Acest volum de informație nu corespunde criteriilor statistice internaționale.

Începînd cu anul 2002, la frontiera de stat se ține evidența circulației turiștilor în turismul organizat (cu excepția frontierei de est a republicii).

### **5.14.2 Deficiențe**

Nu este valorificat impactul turismului asupra economiei naționale și nu este pusă în valoare contribuția turismului la PIB.

Cercetările statistice cuprind doar datele cu privire la turismul organizat și nu reflectă călătoriile individuale. Respectiv, nu se obține o imagine reală a fluxului total de turiști.

Lipsesc datele complete despre fluxul turiștilor în Republica Moldova pe țări de reședință, luna vizitei, tipul transportului, durata sejurului, scopul vizitei, cheltuieli, vîrstă, sex etc.

Informația cu privire la gradul de ocupare a hotelurilor și căminelor este prezentată doar anual. Datele incluse în ea nu reflectă variațiile sezoniere și țara de origine a vizitatorilor.

Cercetările statistice reflectă doar datele despre numărul angajaților din agențiile de turism și din structurile de cazare. Astfel, nu se monitorizează informația cu privire la numărul angajaților din alte sectoare ce țin de industria turismului.

Cercetările statistice efectuate nu corespund criteriilor statistice internaționale.

Evidența circulației turiștilor, ținută la punctele de trecere a frontierei, nu corespunde cerințelor statistice din industria turismului. Lipsește informația privind fluxul turiștilor la frontiera de est a republicii.

Lipsește un studiu de evaluare a pieței turistice, care să reflecte cererea turistică și procesul de prognozare a ei.

### **5.14.3 Direcții strategice**

A elabora un sistem de indicatori statistici care ar permite calcularea impactului turismului asupra economiei naționale și a contribuției industriei turismului la formarea PIB.

A extinde evidența circulației turistice la frontiera de stat asupra turismului individual, în scopul obținerii unei informații unitare despre fluxul vizitatorilor.

A urgenta implementarea Sistemului informațional automatizat de evidență și control al persoanelor, mijloacelor de transport și mărfurilor (încărcăturilor) care trec frontiera de stat și/sau vamală, conform căruia se va ține și evidența circulației turistice (S.I.A. "Frontiera").

A extinde cercetările, pe baza unor sondaje, pentru evaluarea fluxului de turiști la frontiera de est a republicii.

A extinde cercetările statistice privind evaluarea numărului de vizitatori în toate structurile de primire.

A determina domeniile economiei naționale cu caracter turistic și nivelul angajării în aceste domenii pentru elaborarea unei statistici anuale a turismului.

A eficientiza cercetările turistice la trecerea frontierei de stat, cu elaborarea lunară a statisticii turismului emitent și receptor, în conformitate cu criteriile internaționale.

A efectua sondaje selective în rîndurile vizitatorilor străini la plecarea acestora din țară, pentru a determina motivul vizitei, sursa de informare, procesul de planificare a vizitei și gradul de satisfacție în urma vizitei efectuate etc.

A spori eficiența cercetărilor adiționale în domeniul statisticii turismului spre crearea condițiilor de implementare a Contului Satelit în Turism (TSA) pentru Republica Moldova.

## **5.15 Instruire și training**

### **5.15.1 Caracteristici**

Actualmente, Republica Moldova nu dispune de un studiu analitic privind numărul de angajați în

activitățile aferente industriei turismului. În anul 2002, în activitatea hotelieră și în restaurante, transporturi, la depozitare și în comunicații numărul populației ocupate era de 83000 de persoane. Aceasta reprezintă 5,5% din numărul total al populației ocupate.

Datele statistice citate mai sus nu reflectă situația întregului sector turistic. Conform estimărilor efectuate de Organizația Mondială a Turismului, la nivel mondial, în medie, unul din 12 angajați este implicat în industriile aferente turismului. Procentul echivalent pentru Republica Moldova rămâne necunoscut, dar, la sigur, acesta este mult mai mare decât estimările pentru sectorul hotelier, agențiile turistice și transporturi.

#### **5.15.2 Deficiențe**

Inexistența posibilităților de recalificare și perfecționare a angajaților din industria turismului.

Formarea inițială realizată în cadrul școlilor polyvalente nu corespunde exigențelor unei industrii moderne a turismului.

Lipsa unui sistem integral de pregătire profesională pentru sectorul turistic.

Pregătirea profesională insuficientă a formatorilor din turism.

Insuficiența unui echipament și materiale didactice în instituțiile de învățământ și aducerea lentă a acestora în conformitate cu standardele internaționale de instruire a angajaților din industria turismului.

Insuficiența de instruire generală a personalului de "primă linie" în relațiile cu clienții.

Insuficiența cadrelor care cunosc limbile de circulație internațională.

Insuficiența bazelor pentru practica de producție în procesul de formare profesională.

#### **5.15.3 Direcții strategice**

A înființa și asigura funcționarea Centrului Național de Instruire Continuă în Turism, aflat în subordonarea Departamentului Dezvoltarea Turismului.

A elabora un sistem de pregătire profesională continuă a angajaților din industria turismului.

A organiza sistemul de training pentru formatorii din turism.

A asigura parteneriatul în problemele pregătirii profesionale a angajaților din industria turismului la toate nivelurile sistemului de învățământ.

A efectua specializarea învățământului turistic în instituțiile de învățământ superior pornind de la necesitățile și direcțiile de dezvoltare a industriei turismului.

A promova produsele turistice naționale în sistemul învățământului turistic.

A organiza pregătirea profesională a personalului turistic de "primă linie" în școlile polyvalente profesionale, conform standardelor internaționale.

A înființa o instituție specializată pentru pregătirea personalului hotelier.

A adapta planurile și programele de învățământ la standardele internaționale prin colaborarea cu instituțiile de învățământ din străinătate.

A ajusta procesul de training din turism și structurile de primire turistică la necesitățile industriei, prin:

evaluarea necesităților de instruire și pregătire profesională pentru industria turismului din țară, atât la nivel operațional, cât și la cel de conducere;

revizuirea tipurilor, standardelor și volumului instruirii și pregătirii profesionale existente în sectorul privat și cel public;

elaborarea propunerilor privind întocmirea planurilor și programelor de învățământ pentru asigurarea unui training adecvat ce ar satisface necesitățile țării;

încurajarea instituțiilor de training pentru ca acestea să accepte propuneri de colaborare.

A introduce cursuri de training de scurtă durată pentru personalul de "primă linie" în relațiile cu clienții.

### **5.16 Conștientizarea importanței turismului**

#### **5.16.1 Caracteristici**

În prezent problema privind conștientizarea importanței turismului este deosebit de actuală, deoarece turismul adeseori este perceput ca o activitate neesențială pentru dezvoltarea economică.

La etapa inițială se impune tot mai imperios necesitatea conștientizării acestei probleme la nivel instituțional, ceea ce ar asigura o mai bună înțelegere și percepere a necesităților dezvoltării turismului la

nivelul instituțiilor guvernamentale (ministere, departamente).

Este necesar, de asemenea, conștientizarea importanței turismului la nivelul autorităților administrației publice locale, precum și al populației.

#### *5.16.2 Deficiențe*

Lipsa de înțelegere a importanței turismului în dezvoltarea economică și socială.

Lipsa informației necesare pentru conștientizarea importanței turismului.

Lipsa unor programe naționale de conștientizare a importanței turismului.

#### *5.16.3 Direcții strategice*

Antrenarea mass-media în promovarea potențialului turistic natural și antropic al Republicii Moldova, cu anunțarea de concursuri și publicitate.

Elaborarea unui program național de conștientizare a importanței turismului, care va include diferite acțiuni pentru întreaga societate.

Introducerea în programele de învățământ, în licee, școli polivalente, colegii și instituții de învățământ superior a unor cursuri ce țin de conștientizarea importanței patrimoniului turistic național, inclusiv excursii cu caracter instructiv.

Antrenarea societății civile din sectorul neguvernamental în programele de conștientizare a importanței turismului.

### **5.17 Promovarea investițiilor**

#### *5.17.1 Caracteristici*

Legea cu privire la investițiile străine în Republica Moldova constituie o bază juridică temeinică pentru investitorii străini în vederea promovării investițiilor în condițiile economiei de piață. Ea conține, însă, un șir de neajunsuri și necesită completări. În industria turismului există un climat investițional ineficient, generat de instabilitatea macroeconomică și conștientizarea insuficientă a importanței turismului.

De menționat că însuși caracterul investițiilor în turismul durabil presupune angajamente de lungă durată, iar mediul în care vor fi utilizate ulterior investițiile joacă un rol extrem de important.

Republica Moldova are anumite avantaje în ceea ce privește atragerea investițiilor străine:

amplasarea geografică favorabilă;

raportul dintre nivelul de salarizare și pregătirea forței de muncă;

posibilitatea cofinanțării din partea instituțiilor financiare internaționale;

existența zonelor economice libere și a parcurilor industriale;

prețurile accesibile la mărfurile și serviciile pentru străini etc.

În cadrul industriei turismului activează 19 companii turistice și două hoteluri cu capital străin.

Pînă în prezent, la nivel de stat, nu au fost întreprinse nici un fel de măsuri speciale pentru încurajarea investițiilor străine în domeniul turismului.

Există necesitatea extinderii investițiilor străine, nu numai din motive financiare, dar și pentru conștientizarea internațională a potențialului de dezvoltare a produsului turistic moldav.

Experiența internațională demonstrează că aplicarea unor stimulente financiare specifice domeniului investițional (investiții solide) nu este totalmente eficace și poate provoca distorsiuni în cadrul pieței. În această ordine de idei se impune eliminarea barierelor birocratice. O atare opțiune nu reflectă activitatea întreprinderilor mici și mijlocii.

#### *5.17.2 Deficiențe*

Legea cu privire la investițiile străine nu corespunde prevederilor legislației turistice.

O atitudine inegală față de investitorii locali și cei străini.

Un ritm lent de privatizare și succese modeste la privatizarea obiectivelor aferente industriei turismului.

Existența unor bariere birocratice pentru investitori.

Lipsa unei agenții specializate pentru atragerea și promovarea investițiilor, în particular, în industria turismului.

#### *5.17.3 Direcții strategice*

A revizui Legea cu privire la investițiile străine, cu luarea în considerare a recomandărilor din

raportul "Sinteza cercetării condițiilor din Republica Moldova pentru investițiile străine", elaborat de Serviciul Consultativ pentru Investițiile Străine (FIAS), Agenția Multilaterală pentru Garantarea Investițiilor (MIGA), Corporația Financiar-Internațională (IFC) și Banca Mondială.

A elabora mecanisme de susținere financiară a dezvoltării și renovării întreprinderilor mici și mijlocii din mediul rural.

A stabili termene de creditare pe termen lung pentru dezvoltarea turismului rural.

A elabora un program pentru identificarea, specificarea și promovarea oportunităților de investiții în industria turismului.

## **5.18 Cadrul normativ**

### *5.18.1 Caracteristici*

Reglementările juridice trebuie să asigure promovarea unor acte normative care să genereze un mediu economic stimulat pentru dezvoltarea turismului prin oferirea de facilități specifice domeniului.

Aceste reglementări vor contribui la dezvoltarea infrastructurii turistice, la crearea unor noi locuri de muncă, la majorarea defalcărilor la bugetul de stat și în bugetele locale, precum și la promovarea imaginii pozitive a Republicii Moldova ca destinație turistică.

### *5.18.2 Deficiențe*

Lipsa armonizării legislației turistice cu legislația Uniunii Europene în domeniu.

Absența amendamentelor la actele legislative privind armonizarea legislației turistice cu alte prevederi legale, inițiate anterior sau în alte domenii conexe.

Lipsa unor acte normative care să contribuie, prin diferite facilități, la dezvoltarea turismului.

### *5.18.3 Direcții strategice*

Armonizarea legislației turistice cu legislația Uniunii Europene.

Corelarea legislației turistice cu alte prevederi legale din: Codul apelor, Codul silvic, Legea privind spațiile verzi ale localităților urbane și rurale, Legea privind ocrotirea monumentelor, Legea privind Fondul ariilor naturale protejate de stat, Legea privind principiile urbanismului și amenajării teritoriului, Legea privind protecția consumatorilor etc.

Elaborarea de acte normative care ar contribui la crearea unui mediu economic stimulat pentru dezvoltarea diferitelor forme de turism în Republica Moldova, precum și la atragerea investițiilor în proiectele de infrastructură turistică (turism rural, turism balnear, turism vitivinicol, turism ecologic etc.).

## **5.19 Informația turistică și rezervările turistice**

### *5.19.1 Caracteristici*

Informația cu privire la amplasarea atracțiilor turistice, la serviciile și produsele turistice, precum și la modalitatea rezervărilor pentru serviciile solicitate constituie o primă cerință a vizitatorilor. O astfel de informație trebuie să fie disponibilă în diferite etape ale călătoriei: de planificare a vizitei, la momentul sosirii în țară și în decursul vizitei. Lipsa sau accesul limitat la informație pot determina decizia de a renunța la vizită. De asemenea, multe produse nu se cumpără din cauză că vizitatorii nu sînt informați sau nu cunosc posibilitățile de procurare a acestora.

În Republica Moldova asigurarea cu informație turistică se află într-un stadiu incipient. Multe dintre structurile industriei turismului - hoteluri, unități de atracții, unități de agrement, de transport - nu utilizează nici cel mai simplu material informațional. Situația se explică prin costul înalt de editare și lipsa rețelelor eficiente de distribuție.

### *5.19.2 Deficiențe*

Lipsa broșurilor cu descrierea produselor și serviciilor individuale în limbile de circulație internațională.

Lipsa ghidurilor generice pentru produse - structuri de cazare, restaurante, activități și evenimente culturale, muzee, atracții turistice, vînătoare, excursii, itinerare etc.

Inaccesibilitatea la informația ce ține de orarul deplasării transportului de pasageri spre Republica Moldova, din Republica Moldova și prin Republica Moldova, în special pentru vizitatorii străini.

Lipsa de informație turistică despre Republica Moldova în țările de reședință ale vizitatorilor, în punctele de trecere a frontierei de stat și în structurile de cazare.

Lipsa unui centru informațional pentru turiști în Aeroportul Internațional Chișinău sau în centrul

municipiului Chișinău.

Misiunile diplomatice, reprezentanțele comercial-economice ale Republicii Moldova, precum și oficiile companiilor aeriene care se află peste hotare sînt slab echipate pentru a oferi informație turistică necesară.

Website-ul oficial [www.turism.md](http://www.turism.md) este încă în proces de dezvoltare și puțin cunoscut.

Posibilități limitate ale sistemului de rezervări electronice.

Absența presei în domeniul turismului ca sursă de informare.

### *5.19.3 Direcții strategice*

Editarea de către reprezentanții sectorului turistic a broșurilor sau a buletinelor informative privind serviciile turistice prestate, în limbile de circulație internațională. Este necesară organizarea unor cursuri de instruire ce țin de designul elementar al materialelor promoționale.

Elaborarea unor ghiduri informaționale anuale în care vor fi specificate toate structurile de cazare, restaurantele de calitate, evenimentele și activitățile culturale, muzeele și alte obiective ale patrimoniului turistic, vinăriile, diferite itinerare turistice, hărți turistice etc. Toate acestea vor fi coordonate de către Departamentul Dezvoltarea Turismului și finanțate pe bază de parteneriat între sectorul public și cel privat.

Instituirea în gări, autogări și aerogări a unor panouri ce vor conține o informație explicită și reactualizată cu privire la orarul circulației mijloacelor de transport. Editarea în mai multe limbi și distribuirea orarelor circulației mijloacelor de transport de pasageri.

Dotarea misiunilor diplomatice și reprezentanțelor comercial-economice ale Republicii Moldova, precum și a oficiilor companiilor aeriene amplasate în străinătate cu pachete informaționale, pe bază de autoservire. Personalul urmează să fie instruit în probleme ce țin de distribuirea și difuzarea informației turistice.

Instalarea la Aeroportul Internațional Chișinău și în punctele de trecere a frontierei a unor standuri ce oferă pachete informaționale pe bază de autoservire.

Crearea unor birouri de informare turistică:

în centrul capitalei;

la Aeroportul Internațional Chișinău.

Perfecționarea metodei de prezentare a informației turistice și a rezervărilor electronice prin:

crearea bazelor de date computerizate ale produselor turistice și ale prestatorilor din domeniul turistic. Aceste baze de date vor include programul de lucru, prețurile, procedurile de rezervare etc.;

dezvoltarea în continuare și promovarea website-ului [www.turism.md](http://www.turism.md);

introducerea sistemului de solicitare a serviciilor turistice prin website.

## **5.20 Marketing**

### *5.20.1 Caracteristici*

Promovarea Republicii Moldova ca destinație turistică constituie o responsabilitate comună a Guvernului, a Departamentului Dezvoltarea Turismului și a diferitelor instituții din industria turismului.

Republica Moldova are o sarcină primordială în domeniul promovării turistice. Începînd cu anul 1991, a fost înregistrat un declin substanțial al vizitelor în Republica Moldova din țările C.S.I. și cele învecinate. Pe noile piețe posibile din vest, republica noastră este practic necunoscută ca destinație turistică. De aici rezultă și necesitatea evidentă a creării și promovării unei imagini turistice a Republicii Moldova pe plan internațional.

Din momentul instituirii sale, Departamentul Dezvoltarea Turismului, în limita resurselor sale disponibile, și-a concentrat atenția asupra realizării unor activități de marketing. Vom menționa, în această ordine de idei, crearea Registrului turismului și instituirea Fondului special pentru promovarea și dezvoltarea turismului. Faptul în cauză a condus la determinarea produselor turistice de calitate și la monitorizarea informației referitoare la acestea.

### *5.20.2 Deficiențe*

Promovarea insuficientă a Republicii Moldova ca destinație turistică și a logo-ului turistic al țării.

Lipsa de resurse bugetare creează dificultăți în implementarea eficientă a Planului de marketing la nivel de țară.

Rețeaua de distribuție a materialelor promoționale este slab dezvoltată.

Contribuțiile financiare actuale sînt limitate, și, respectiv, nu permit implementarea unui program de marketing sistematic și de lungă durată.

Nu exista alocații anuale de la buget pentru activitățile de marketing.

### **5.20.3 Direcții strategice**

A stimula folosirea pe o scară mai largă a logo-ului și a sloganului turistic ale Republicii Moldova de către agenții economici care oferă servicii turistice.

A perfecționa nivelul angajaților Departamentului Dezvoltarea Turismului prin training-uri specializate.

A elabora programe de briefing vizînd promovarea turismului pentru personalul misiunilor diplomatice, al reprezentanțelor comercial-economice ale Republicii Moldova și al oficiilor companiilor aeriene în afara hotarelor țării.

A perfecționa accesul la informația turistică și la rezervările electronice prin:

crearea bazelor de date computerizate ale produselor, serviciilor turistice și ale prestatorilor din domeniul turistic. Aceste baze de date vor include programul de lucru, prețurile, procedurile de rezervare etc.;

dezvoltarea în continuare și promovarea website-ului [www.turism.md](http://www.turism.md);

introducerea sistemului de rezervare a serviciilor turistice prin website;

aprobarea și finanțarea de la bugetul de stat a activităților de marketing ale Departamentului Dezvoltarea Turismului, conform devizelor de cheltuieli anuale.

## **6. RECOMANDĂRI ȘI PLANUL DE ACȚIUNI**

### **6.1 Parteneriat**

Prezenta Strategie a fost elaborată cu concursul și prin consultări intense cu numeroase structuri ale sectorului public și celui privat, ONG-uri și mass-media. Procesul de elaborare a demonstrat clar că multe sectoare ale societății și ale economiei au tangență cu turismul și beneficiază de el, chiar dacă acesta nu reprezintă un interes major pentru sectoarele respective.

În scopul dezvoltării în continuare a industriei turismului, în Republica Moldova este necesar de a crea și a susține un parteneriat eficient formal și neformal. În această colaborare vor fi implicate ministerele și departamentele, autoritățile administrației publice locale, asociațiile și uniunile profesionale, ONG, precum și mass-media de profil. O importanță deosebită va avea parteneriatul dintre Departamentul Dezvoltarea Turismului și întreprinderile turistice, atât cele publice, cît și cele private.

### **6.2 Îmbunătățiri structurale**

Planul de acțiuni presupune un lucru enorm în vederea implementării Strategiei. În această ordine de idei un rol aparte revine Departamentului Dezvoltarea Turismului.

În scopul îndeplinirii obiectivelor trasate, se recomandă menținerea/avansarea în viitor a statutului juridic al Departamentului Dezvoltarea Turismului.

### **6.3 Recomandări de bază**

Deficiențele identificate în industria turismului din Republica Moldova au determinat necesitatea elaborării unor acțiuni detaliate, care urmează a fi îndeplinite într-o perioadă de timp scurt și mediu. Planul de acțiuni detaliat de la punctul 6.4 determină direcțiile strategice menționate în capitolul 5.

Acțiunile detaliate ale planului au fost grupate în următoarele categorii de activități.

#### **6.3.1 Asigurarea științifică și metodologică**

Dezvoltarea durabilă a turismului în Republica Moldova necesită o asigurare științifică și metodologică.

Prognozarea și planificarea turismului presupune o îmbunătățire esențială a sistemului de evidență statistică. În acest sens se recomandă ajustarea surselor și a formelor statistice la standardele internaționale. Aceasta implică:

determinarea indicatorilor valorici și fizici și tendințele evoluției lor;

identificarea necesităților pentru dezvoltarea produsului turistic;

identificarea locurilor de muncă generate de industria turistică și determinarea cererii de angajare

pentru personalul instruit;

efectuarea cercetărilor de marketing;

prognozarea dezvoltării turismului;

evaluarea efectului multiplicator al turismului;

evaluarea impactului turismului asupra mediului înconjurător.

Este necesar realizarea unor investigații speciale privind evaluarea piețelor turistice efective și potențiale. Aceste studii vor identifica cerințele de dezvoltare, investiții, instruire și marketing.

Republica Moldova poate avea succes în turism prin crearea unor produse noi în cadrul următoarelor forme de turism, pe care le considerăm prioritare:

turismul rural, turismul ecologic, turismul vitivinicol, turismul de sănătate și frumusețe, turismul cultural, turismul de afaceri.

### *6.3.2 Dezvoltarea bazei tehnico-materiale a turismului și crearea infrastructurii turistice*

Actuala infrastructură a turismului în Republica Moldova nu beneficiază de investiții, ceea ce are un impact negativ asupra turismului. Din aceste considerente sînt necesare investiții capitale pentru ameliorarea situației create.

Un domeniu major care urmează a fi dezvoltat în mod prioritar este sectorul de cazare. Renovarea structurilor de cazare existente, precum și construirea în regiuni noi a unor structuri moderne de cazare, impune efectuarea unei analize a evaluării cererii viitoare pe tipuri, categorii și amplasarea teritorială a acestor structuri.

Întreținerea multor atracții turistice este insuficientă. În acest context urmează a fi întocmită o listă a atracțiilor majore (în ordine prioritară, conform preferințelor vizitatorilor) care necesită renovare.

Se evidențiază, de asemenea, problemele ce țin de interpretarea atracțiilor turistice și orientarea vizitatorilor. Aceasta este o problemă de nivel național, de aceea se propune să se introducă sisteme noi de interpretare la cîteva atracții turistice, pentru a servi drept exemplu de efectuare a acțiunii de acest gen.

Sînt recomandate proiectele-pilot în domeniul turismului rural și al activităților de artizanat pentru a încuraja crearea unor întreprinderi mici și mijlocii în zonele rurale. Aceste întreprinderi vor crea, respectiv, locuri noi de muncă, contribuind la conservarea patrimoniului cultural.

Pentru a stimula investițiile adiționale în proiectele și produsele turistice, se propune introducerea unui sistem de facilități financiare atît pentru investitorii autohtoni, cît și pentru cei străini.

### *6.3.3 Reglementarea și organizarea activității turistice*

Pentru ca turismul în Republica Moldova să prospere, întreprinderile turistice din sectorul public și cel privat trebuie să opereze cu un minimum de cerințe administrative. Reglementarea activității întreprinderilor din industria turistică este necesară pentru a asigura:

calitatea serviciilor și facilităților conform standardelor internaționale;

protecția și securitatea turiștilor;

angajarea unui personal calificat.

În prezent activitatea turistică se desfășoară preponderent în capitală. Este binevenită extinderea și dezvoltarea echilibrată a activităților de turism pe tot teritoriul republicii, ceea ce va genera locuri noi de muncă și beneficii socio-economice pentru comunitățile locale. Aceasta va necesita măsuri de coordonare la nivel local. Departamentul Dezvoltarea Turismului, în calitate sa de autoritate a administrației publice de specialitate, reglementează activitatea de turism la nivel național, or, la nivel teritorial, este necesară crearea unor servicii de specialitate suplimentare. Autoritățile locale vor fi încurajate să ia în considerare potențialul turistic din regiunile lor și, în colaborare cu Departamentul Dezvoltarea Turismului, să determine direcțiile de dezvoltare a turismului la nivel teritorial și să creeze servicii teritoriale de specialitate.

Imaginea Republicii Moldova ca țară turistică receptoare poate fi serios afectată dacă la sosire vizitatorii vor întâmpina dificultăți de trecere a frontierei, birocrație excesivă, taxe și costuri majorate. Primele impresii ale turiștilor sînt deosebit de importante în acest sens. Se recomandă o revizuire a procedurilor, taxelor și facilităților ce țin de trecerea frontierei, fără a pune în pericol securitatea țării și obiectivele controlului vamal. Această revizuire trebuie făcută în așa fel, încît procesul de sosire să fie

agreabil pentru vizitatori.

[Pct.6.3.3 modif. prin [Hot.Guv. nr.1059 din 27.09.04](#), în vigoare 01.10.04]

#### 6.3.4 Cadrul normativ

[Legea turismului nr.798-XIV din 11 februarie 2000](#), precum și alte acte normative în vigoare, constituie cadrul juridic general pentru implementarea prezentei Strategii, însă pentru dezvoltarea anumitor forme de turism (turismul rural, ecologic, vitivinicol, cultural, balnear, social etc.) se impune elaborarea și implementarea unor acte normative adiționale.

Se recomandă armonizarea legislației turistice naționale cu alte prevederi legale din domeniile conexe, precum și ajustarea acestora la normele internaționale.

Îndeplinirea acestor recomandări va necesita modificări în Legea bugetului.

#### 6.3.5 Dezvoltarea resurselor umane

Turismul este o industrie intensivă care implică utilizarea activă a forței de muncă cu diverse niveluri de pregătire profesională, cu vârste și sexe diferite. Pentru formarea personalului de calificare înaltă se recomandă organizarea unui proces adecvat de instruire și training.

Programele și procesul de studii din cadrul sistemului universitar, colegiilor și școlilor profesionale polivalente nu cuprind tot spectrul de profesii necesare industriei turismului. Programele de învățământ trebuie actualizate și extinse, iar profesorii - încadrați în cursuri de perfecționare. De menționat că nu există cursuri de recalificare și pregătire de scurtă durată pentru angajații din domeniul turismului.

Se recomandă a efectua o evaluare a necesităților de instruire pentru industria turismului sub raport cantitativ și structural. În această ordine de idei se propune crearea Centrului Național de Instruire Continuă în Turism, care va asigura instruirea continuă și va organiza cursuri specializate.

În cadrul Centrului Național de Instruire Continuă în Turism se recomandă instituirea unei școli hoteliere.

Pentru conștientizarea importanței și beneficiilor turismului, se recomandă introducerea în planurile generale de învățământ la nivel preuniversitar a unei discipline consacrate turismului.

#### 6.3.6 Promovarea produsului turistic național pe piața internă și cea externă

Politica de promovare a produsului turistic și de marketing în domeniul vizat trebuie să contribuie la crearea unei imagini reale și atractive a Republicii Moldova, menită să genereze cererea turistică internă, regională și internațională.

Republica Moldova, ca destinație turistică, este puțin cunoscută în străinătate. Este necesar un ajutor considerabil din partea statului la elaborarea și promovarea unor pachete informaționale, care ar face atractivă imaginea țării noastre. Prestatorii individuali nu dispun de cunoștințe sau de mijloace financiare pentru a întreprinde acțiuni eficiente de marketing și promovare a produsului turistic.

Departamentul Dezvoltarea Turismului a elaborat planuri de marketing și a întreprins măsuri de promovare a imaginii turistice. Dar lipsa de resurse financiare nu permite desfășurarea unei campanii de marketing extensive multimedia a Republicii Moldova ca destinație turistică. Se recomandă a acorda Departamentului Dezvoltarea Turismului resurse financiare necesare pentru implementarea unor programe integrate de marketing pe piețele turistice-țintă. Pentru promovarea imaginii turistice a Republicii Moldova, activitățile de marketing trebuie să aibă un caracter continuu.

### PLANUL DE ACȚIUNI

Nr. d/o	Scopul	Acțiunea	Instituțiile responsabile	Perioada			Prioritatea	Valoarea estimativă (mii lei)			
				2003-2005	2006-2010	2011-2015		Guv. RM	Do-nări	Pri-vate	Total
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	TRANSPORT										
1.1	A determina	A efectua un studiu	Departamentul	*			1				



	modul prioritar de îmbunătățire a drumurilor folosite în cadrul circulației turistice	pentru identificarea drumurilor folosite pentru deplasarea turiștilor	Dezvoltarea Turismului (DDT), în comun cu Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului și autoritățile administrației publice locale								
		A insera rezultatele studiului într-un plan de dezvoltare a drumurilor internaționale, naționale și locale	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului	*							
1.2	A instala indicatoare turistice standard pentru rutele și obiectivele turistice majore	A identifica rutele și obiectivele turistice majore	DDT, în comun cu Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, Ministerul Culturii și autoritățile administrației publice locale	*			1				
		A defini necesitățile ce țin de indicatoarele turistice, locul de plasament al acestora și a executa designul indicatoarelor turistice în conformitate cu standardele internaționale	DDT, în comun cu Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor și autoritățile administrației publice locale	*							
		A procura și instala indicatoare	DDT, în comun cu Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor și autoritățile administrației publice locale	*	*	*					
1.3	A îmbunătăți aspectul și infrastructura gărilor și autogărilor	A elabora programe de renovare a principalelor gări și autogări, conform cerințelor internaționale	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, în comun cu Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării	*			2				

			Teritoriului									
		A implementa programele de renovare	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, în comun cu primăriile și autoritățile administrației publice locale	*	*	*						
1.4	A îmbunătăți asigurarea cu informație a călătorilor la gări și autogări	A instala panouri simple sau electronice de orientare, informaționale, cu orare și prețuri în principalele gări și autogări	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor	*	*	*	1					
1.5	A încuraja creșterea numărului de călători prin țară cu utilizarea mijloacelor de transport individuale	A crea o gamă de itinerare motorizate și a le promova vizitatorilor reali și celor potențiali	DDT, în comun cu companiile care închiriază mașini, cu operatorii de linii aeriene și agenții economici care practică activitate de turism	*			1					
1.6	A îmbunătăți rețeaua feroviară și parcul de trenuri exploatate pe rutele internaționale, ca acestea să corespundă standardelor europene	A efectua un studiu al necesităților/costurilor de dezvoltare a rețelei feroviare și a parcului de trenuri	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, în comun cu S.A."Calea Ferată din Moldova"	*			2					
		A implementa programe de îmbunătățire pe termen lung	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor	*	*	*						
1.7	A aduce transportul aerian folosit pe rutele internaționale în conformitate cu standardele internaționale	A implementa un program de modernizare a parcului de aeronave ale companiilor aeriene naționale	Companiile aeriene din Republica Moldova, în comun cu Administrația de Stat a Aviației Civile	*	*		2					
1.8	A îmbunătăți accesul aerian spre/dinspre destinații noi	A mări frecvența zborurilor și/sau numărul rutelor spre Europa de Vest	Companiile aeriene din Republica Moldova, în comun cu Administrația de Stat a Aviației Civile	*	*		1					
1.9	A dezvolta transportul naval (fluvial)	A efectua un studiu al necesităților/costurilor de dezvoltare a transportului naval	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, Ministerul Economiei și instituțiile private din domeniu		*	*	2					

		A identifica rețeaua fluvială de porturi-cheie, debarcadere	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor, în comun cu Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului		*	*					
<b>2</b>	<b>CAZARE</b>										
2.1	A extinde clasificarea asupra tuturor tipurilor de structuri de primire cu funcțiuni de cazare	A implementa sistemul de clasificare a structurilor de primire cu funcțiuni de cazare	DOT, în comun cu Departamentul Standardizare și Metrologie	*			1				
2.2	A identifica necesitățile viitoare de cazare	A efectua un studiu privind necesitățile de cazare, pe regiuni, tipuri și categorii	DDT, autoritățile administrației publice locale, primăriile mun.Chișinău și Bălți	*			1				
		A aduce la cunoștință rezultatele acestui studiu potențialilor investitori	DDT, în comun cu Ministerul Afacerilor Externe (prin misiunile diplomatice), Ministerul Economiei (prin reprezentanțele comercial-economice în străinătate), Agenția pentru Promovarea Exportului (MEPO)	*							
2.3	A încuraja dezvoltarea sectorului de primire cu funcțiuni de cazare	A elabora și implementa un sistem de credite preferențiale pentru spațiile rurale	DDT, în colaborare cu Asociația Băncilor din Republica Moldova	*			1				
2.4	A asigura posibilități de cazare suficiente pentru vizitatorii cu handicap	A ajusta cadrul normativ în domeniul construcțiilor noi cu prevederi vizînd asigurarea accesului și facilităților pentru persoanele cu handicap	DDT, în colaborare cu Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, Ministerul Sănătății, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, primăria, autoritățile publice locale	*			2				

2.5	A asigura funcționarea Centrului Național de instruire Continuă în Turism în cadrul căruia se va înființa o școală hotelieră (Catedra de Servicii Hoteliere)	A atrage asistență tehnică externă pentru dezvoltarea Centrului și asigurarea activității lui, conform standardelor internaționale; a extinde colaborarea cu instituțiile similare de resort din alte țări	DDT, în comun cu Ministerul Educației și reprezentanții industriei turismului	*			2				
2.6	A elabora și edita un ghid al structurilor de primire cu funcțiuni de cazare turistică din Republica Moldova	A crea o bază de date a tuturor tipurilor de primire cu funcțiuni de cazare turistică	DDT și sectorul de cazare	*			1				
		A elabora ghiduri în mai multe limbi, în formă electronică și tipărită, și a desfășura o campanie largă de distribuție	DDT și sectorul privat	*							
2.7	A asigura angajarea în structurile turistice cu funcțiuni de cazare doar a personalului calificat	A asigura brevetarea obligatorie a angajaților acestor structuri, conform legislației în vigoare	DDT	*			2				
2.8	A aviza în mod obligatoriu documentația privind construcțiile noi din domeniul hotelier	A aviza documentația privind toate construcțiile noi ale structurilor de primire cu funcțiuni de cazare turistică	Departamentul Dezvoltarea Turismului, în comun cu Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, autoritățile administrației publice locale, primăriile	*			2				
<b>3</b>	<b>PATRIMONIUL CONSTRUIT</b>										
3.1	A identifica obiectivele principale ale patrimoniului cultural-istoric pentru a fi valorificate în turism	A cataloga obiectivele patrimoniului cultural-istoric și a identifica obiectivele prioritare propuse spre a fi dezvoltate pentru turism	Ministerul Culturii, în comun cu DDT, Academia de Științe a Moldovei	*			1				
		A determina îmbunătățirile necesare	Ministerul Culturii, în comun cu DDT,	*							

		la aceste obiective prioritare și a elabora un plan de restaurare, cu includerea facilităților pentru turiști; a efectua interpretarea obiectivelor, cu includerea istoriei lor în contextul istoriei Europei	Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, Academia de Științe a Moldovei								
		A desfășura o campanie de atragere a finanțării interne și externe nerambursabile pentru îmbunătățirile necesare	Ministerul Culturii în comun cu DDT	*	*	*					
		A asigura facilități la toate lucrările de restaurare a clădirilor din patrimoniu cultural-istoric	Ministerul Culturii	*	*	*					
3.2	A facilita accesul vizitatorilor la obiectivele turistice	A implica toate instituțiile interesate în planificarea lucrărilor de renovare și dezvoltare a obiectivelor patrimoniului construit	Ministerul Culturii, în comun cu DDT, autoritățile administrației publice locale, proprietarii și administratorii legali ai obiectivelor turistice	*	*	*	1				
3.3	A asigura ghidajul calificat la obiectivele turistice din cadrul patrimoniului construit	A prevedea în programa de studiu a Centrului Național de Instruire Continuă în Turism cursuri de instruire pentru ghizi	DDT, în comun cu Ministerul Culturii și Ministerul Educației	*	*	*	2				
3.4	A asigura un management avansat al obiectivelor patrimoniului cultural și istoric	A prevedea în programa de studiu a Centrului Național de Instruire Continuă în Turism organizarea unor seminare de instruire în vederea valorificării și managementului obiectivelor turistice, precum și tehnicile de promovare a acestora	DDT, în comun cu Ministerul Culturii și Ministerul Educației	*	*	*	2				
<b>4</b>	<b>MUZEE</b>										
4.1	A asigura dezvoltarea și finanțarea	A elabora o strategie de dezvoltare a muzeelor, care va include:	Ministerul Culturii și Ministerul Economiei	*			1				

	adecvată a muzeelor	identificarea muzeelor cu un potențial turistic major, spre a fi dezvoltate ținând cont de atractivitatea și gradul de solicitare a lor	Ministerul Culturii, în comun cu DDT	*							
		completarea legislației în vigoare cu prevederi ce ar permite muzeelor să atragă și să gestioneze sponsorizări directe, să desfășoare activități comerciale adecvate	Ministerul Culturii și Ministerul Economiei		*						
4.2	A dezvolta principiile comerciale de management al muzeelor	A organiza cursuri de management cu invitarea unor experți din străinătate în domeniul activităților comerciale ale muzeelor	Ministerul Culturii, în comun cu DDT	*	*	*	2				
4.3	A perfecționa activitățile de promovare, publicitate a muzeelor și de interpretare a colecțiilor acestora pentru vizitatori	A include în programa de studiu a Centrului Național de Instruire Continuă în Turism organizarea unor seminare de instruire în domeniul operării și managementului obiectivelor turistice, precum și al tehnicilor de promovare a acestora	Ministerul Culturii, în comun cu DDT	*	*	*	2				
<b>5</b>	<b>CULTURA ȘI ARTA</b>										
5.1	A conserva patrimoniul cultural-istoric considerat prioritar pentru dezvoltarea turismului	A elabora și înainta Guvernului spre examinare Strategia de conservare a patrimoniului cultural, punând accentul pe potențialul turistic al obiectivelor ce țin de acest patrimoniu, inclusiv cel comercial	Ministerul Culturii, Mitropolia Moldovei, Mitropolia Basarabiei, Episcopia Romano-Catolică și alte administrații ale confesiunilor religioase din Moldova, în comun cu Departamentul Dezvoltarea Turismului	*			1				
5.2	A contribui la conștientizarea populației și	A pregăti panouri interpretative și/sau materiale informaționale	Ministerul Culturii	*			1				

	valorificarea adecvată a obiectivelor patrimoniului cultural-istoric	ce se referă la obiectivele majore ale patrimoniului cultural-istoric									
		A aviza proiectele panourilor interpretative	DDT și autoritățile administrației publice locale	*							
		A îmbunătăți accesul spre aceste obiective	Ministerul Culturii, Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor și autoritățile administrației publice locale	*							
5.3	A asigura cazarea vizitatorilor în vecinătatea obiectivelor culturale	A efectua un studiu privind necesitățile de cazare în apropierea obiectivelor culturale	DDT, în comun cu autoritățile administrației publice locale, Mitropolia Moldovei, Mitropolia Basarabiei, Episcopia Romano-Catolică și alte administrații ale confesiunilor religioase din Moldova		*		2				
		A aduce la cunoștință potențialilor investitori rezultatele acestui studiu	Ministerul Economiei, reprezentanțele comerciale în străinătate		*						
5.4	A crea condiții pentru activitatea atelierelor de artizanat deschise pentru vizitatori	A elabora un plan pentru crearea atelierelor meșteșugărești în regiunile turistice majore și sponsorizarea acestora	Ministerul Culturii în comun cu DDT, Mitropolia Moldovei și Uniunea Meșterilor Populari	*			1				
5.5	A îmbunătăți condițiile de vânzare a produselor de artizanat	A amenaja buticuri în edificiile culturale și în apropierea obiectivelor turistice	Ministerul Culturii în comun cu Mitropolia Moldovei, Mitropolia Basarabiei, Episcopia Romano-Catolică și alte administrații ale confesiunilor religioase din Moldova, autoritățile administrației publice	*			2				

			locale, Departamentul Dezvoltarea Turismului								
5.6	A conserva și a promova tradițiile populare și artizanatul	A introduce cursuri specializate de meșteșugărit în colegiile profesionale	Ministerul Educației, în comun cu Ministerul Culturii	*			2				
		A elabora un sistem de facilități pentru deschiderea și funcționarea atelierelor meșteșugărești accesibile pentru vizitatori	Guvernul Republicii Moldova, Ministerul Culturii și Uniunea Meșterilor Populari	*							
<b>6</b>	<b>TURISMUL RURAL</b>										
6.1	A elabora cadrul normativ cu privire la turismul rural	A elabora și înainta Guvernului spre examinare proiectul Legii turismului rural	DDT, în comun cu Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, Agenția de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva" etc.	*			1				
6.2	A aplica sistemul internațional de clasificare pentru structurile rurale de primire cu funcții de cazare	A implementa sistemul de clasificare pentru toate tipurile de structuri de cazare rurale	DDT	*			1				
6.3	A elabora proiecte (pilot) de dezvoltare a turismului rural	A identifica sate și zone rurale pentru implementarea proiectelor pilot	DDT, în comun cu Ministerul Culturii, Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, autoritățile administrației publice locale	*			1				
		A identifica necesitățile și sursele de finanțare a proiectelor rurale	DDT, în comun cu autoritățile administrației publice locale	*	*	*					
		A implementa proiectele nominalizate	DDT, în comun cu autoritățile administrației publice locale, Ministerul		*	*					



			Agriculturii și Industriei Alimentare, Ministerul Finanțelor, Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului								
6.4	A spori implicarea autorităților locale în dezvoltarea și promovarea turismului rural	A încuraja autoritățile locale să creeze servicii de specialitate sau să desemneze funcționari responsabili pentru turism, care să colaboreze cu DDT în vederea dezvoltării produsului turistic	DDT, în comun cu Guvernul Republicii Moldova	*			2				
6.5	A promova turismul rural	A crea o bază de date a produsului turistic rural	DDT, în comun cu autoritățile administrației publice locale, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare etc.	*			1				
		A edita și a distribui materiale promoționale cu privire la structurile rurale de primire cu funcții de cazare, activități, tradiții, evenimente etc.	DDT, în comun cu ONG specializate, agenți economici din industria turistică, proprietarii agropensiunilor etc.	*							
6.6	A crea condiții de instruire continuă a personalului încadrat în turismul rural	A include în programa de învățământ a Centrului Național de Instruire Continuă în Turism un curs referitor la turismul rural	DDT	*	*	*	1				
<b>7</b>	<b>TURISMUL ECOLOGIC</b>										
7.1	A implementa un program național de dezvoltare și promovare a ecoturismului	A elabora programul în cauză în concordanță cu planul de activitate vizînd dezvoltarea turismului rural	DDT, în colaborare cu Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, A.S.S. "Moldsilva"	*			1				
7.2	A elabora cadrul normativ ce ar facilita dezvoltarea ecoturismului	A ajusta legislația în vigoare și a elabora proiecte de noi acte normative ce ar facilita și reglementa dezvoltarea	DOT, în comun cu Ministerul Justiției, Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, Asociația	*			1				

		ecoturismului, conform standardelor internaționale	de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva" etc.								
7.3	A dezvolta turismul ecologic prin crearea parcurilor naționale	A elabora cadrul normativ pentru funcționarea parcurilor naționale	Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, în comun cu Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Asociația de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva", ONG specializate și autoritățile administrației publice locale	*			2				
7.4	A informa autoritățile locale și populația despre cerințele și beneficiile dezvoltării ecoturismului	A organiza o serie de seminare ce țin de dezvoltarea turismului rural și ecologic pentru autoritățile locale și populație	DDT, în comun cu Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, Asociația de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva", autoritățile administrației publice locale, ONG și organismele internaționale	*			2				
		A distribui pe o scară mai largă materialele de lucru ale seminarelor	DDT, în comun cu ONG specializate, Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, Asociația de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva"	*							
7.5	A crea condiții de instruire continuă a personalului încadrat în ecoturism	A include în programa de învățământ a Centrului Național de Instruire Continuă în Turism un curs referitor la ecoturism	DDT	*			2				
7.6	A extinde Fondul ariilor protejate de stat la nivel local, raional și național	A extinde ariile protejate în preajma bazinelor acvatice	Autoritățile administrației publice locale, Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și		*		1				

			Dezvoltării Teritoriului								
		A extinde ariile forestiere în zonele suburbane	Autoritățile administrației publice locale, Asociația de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva"	*	*	*					
<b>8</b>	<b>TURISMUL DE SĂNĂTATE ȘI FRUMUSEȚE</b>										
8.1	A dezvolta și promova Republica Moldova pe piața internațională ca destinație pentru turismul de sănătate și frumusețe, conform standardelor internaționale	A elabora și înainta Guvernului spre examinare strategia turismului de sănătate și frumusețe, care va include propuneri pentru renovarea stațiunilor balneoclimaterice majore, precum și facilități pentru investitorii din acest sector	Ministerul Sănătății, în comun cu DDT și sindicatele din Republica Moldova	*			1				
		A desfășura o campanie de marketing pentru turismul de sănătate și frumusețe	DDT, în comun cu stațiunile balneoclimaterice	*	*	*	2				
8.2	A introduce un sistem de clasificare pentru structurile de primire cu funcții de cazare, alimentare, agrement etc, din stațiunile balneoclimaterice	A elabora un sistem de clasificare pentru toate tipurile de structuri de primire turistică din stațiunile balneoclimaterice	DOT, în comun cu Ministerul Sănătății	*			1				
		A implementa sistemul nominalizat	DDT	*	*	*					
8.3	A organiza instruirea personalului din stațiunile balneoclimaterice în probleme ce țin de utilizarea și marketingul stațiunilor balneoclimaterice	A organiza în cadrul Centrului Național de Instruire Continuă în Turism cursuri de specialitate pentru personalul din stațiunile balneoclimaterice	DDT	*	*	*	2				
<b>9</b>	<b>TURISMUL DE INTERES SPECIAL</b>										
9.1	A optimiza posibilitățile de dezvoltare a turismului bazat	A identifica principalele activități de interes special ce pot fi practicate în Republica	DDT, în comun cu Departamentul Tineret și Sport etc.	*			1				

	pe activități de interes special	Moldova și care prezintă interes internațional										
		A încuraja agenții economice care practică activitatea de turism în crearea pachetelor turistice de interes special	DDT	*								
		A elabora acțiuni de promovare a turismului de interes special	DDT, în comun cu asociațiile de interes special, cluburi, companii aeriene etc.	*	*	*						
9.2	A organiza acțiuni de interes special în scopul atragerii vizitatorilor străini	A asigura un parteneriat între agenții economici care practică activitatea de turism și organizatorii activităților de interes special pentru a crea și promova diferite acțiuni	DDT, în comun cu Departamentul Tineret și Sport, Ministerul Culturii etc., cu alte organizații de interes special	*	*	*	2					
9.3	A elabora și implementa cadrul normativ în domeniul turismului de interes special, inclusiv "turismul social"	A elabora cadrul normativ privind turismul de interes special, inclusiv "turismul social"	DDT, în comun cu Departamentul Tineret și Sport, Ministerul Culturii etc., cu alte organizații de interes special	*	*	*	2					
9.4	A crea condiții pentru dezvoltarea și extinderea fondului cinegetic în Republica Moldova	A elabora și a implementa un cadru legislativ eficient, care să stimuleze extinderea și dezvoltarea fondului cinegetic	Asociația de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva", Academia de Științe a Moldovei (Institutul de Zoologie), Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, asociațiile profesionale de profil	*			2					
		A elabora un program național privind dezvoltarea și administrarea fondului cinegetic, de asemenea, a elabora programe regionale de dezvoltare a turismului	Asociația de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva", Academia de Științe a Moldovei (Institutul de Zoologie), Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și	*	*	*						

		de vânătoare și a pescuitului sportiv, integrate în programul național	Dezvoltării Teritoriului, asociațiile profesionale de profil										
		A crea gospodării cinegetice care vor organiza itinerare specializate de vânătoare și pescuit sportiv	Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, Asociația de Stat pentru Silvicultură "Moldsilva", Departamentul Tineret și Sport, asociațiile profesionale de profil	*									
<b>10</b>	<b>TURISMUL VITIVINICOL</b>												
10.1	A elabora și promova Programul național "Drumul vinului în Republica Moldova", atât pe piața națională, cât și pe cea internațională	A identifica obiectivele vitivinicole pentru a le include în circuitul turistic	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, în comun cu DDT	*			1	50,0				50,0	
		A asigura necesitățile de dezvoltare a acestor obiective pentru primirea vizitatorilor	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, în comun cu DDT	*	*			8000		1300		9300	
		A instrui în Centrul Național de Instruire Continuă în Turism personalul întreprinderilor vitivinicole în problemele ce țin de primirea vizitatorilor	DDT		*	*	*						
		A desfășura o campanie vastă de marketing internațional al Programului "Drumul vinului în Republica Moldova"	DDT în comun cu Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, și touroperatorii		*	*	*		1000		500		1500
<b>11</b>	<b>CONFERINȚE ȘI EXPOZIȚII</b>												
11.1	A reamenaja Palatul Republicii spre a corespunde standardelor internaționale pentru desfășurarea conferințelor	A renova sălile de întruniri și bucătăriile, a instala echipament portabil și mobilă modernă	Guvernul Republicii Moldova	*			1						
11.2	A reamenaja edificiile publice	A identifica edificiile prioritare pentru	Guvernul Republicii Moldova, autoritățile	*			2						

	destinate desfășurării conferințelor conform standardelor internaționale	reamenajare	administrației publice locale, primăriile									
		A elabora și implementa programe de reamenajare și punerea acestora în circuitul turistic în baza proiectelor pilot	Ministerul Ecologiei, Construcțiilor și Dezvoltării Teritoriului, autoritățile administrației publice locale			*						
11.3	A promova Republica Moldova ca destinație pentru organizarea conferințelor internaționale	A desfășura o campanie de marketing comună pentru edificiile destinate organizării conferințelor și prestării de servicii; a edita un ghid al acestora	DDT, în comun cu administrația localurilor pentru conferințe și agenții economici care practică turismul	*	*	*	1					
11.4	A organiza instruirea organizatorilor profesioniști de conferințe	A participa la cursurile de instruire în cadrul IAPCO (Asociației Internaționale a Organizatorilor Profesioniști de Conferințe)	DDT, în comun cu administrația localurilor pentru conferințe și agenții economici care practică turismul	*	*	*	2					
11.5	Adoptarea concepției de dezvoltare a activității expoziționale	Elaborarea concepției	Organizatorii de expoziții, instituții pe bază de concurs	*			1					
		Adoptarea și implementarea concepției	Organizatorii de expoziții	*	*							
11.6	Promovarea potențialului expozițional al Republicii Moldova	Difuzarea materialelor promoționale	Organizatorii de expoziții	*	*	*	1					
11.7	Stimularea promovării produselor autohtone pe piața internațională	Crearea unui fond de susținere a agenților economici pentru promovarea produselor autohtone	Organizatorii de expoziții, Ministerele și departamentele interesate	*	*	*	1					
11.8	Promovarea ofertei turistice naționale prin intermediul expozițiilor	Organizarea expoziției anuale: Sport, Odihnă, Turism	Centrul Internațional de Expoziții "Moldexpo", DDT, ANAT, agenții economici din industria turismului	*	*	*	1					
		Organizarea târgului anual al foilor turistice	Centrul Internațional de Expoziții "Moldexpo", DDT, ANAT, agenții	*	*	*						

			economici din industria turismului								
		Participarea agenților economici naționali din industria turismului la expozițiile internaționale specializate	Centrul Internațional de Expoziții "Moldexpo", DDT, ANAT, agenții economici din industria turismului	*	*	*					
11.9	Modernizarea localurilor pentru expoziții	Reconstrucția și dotarea localurilor cu echipament tehnic mobil	Organizatorii expozițiilor, întreprinderile interesate	*	*		1				
<b>12</b>	<b>AGENȚI ECONOMICI CARE PRACTICĂ ACTIVITATEA DE TURISM</b>										
12.1	A reglementa activitatea agenților economici care practică activitatea de turism pentru asigurarea calității serviciilor turistice prestate	A elabora mecanisme eficiente de control al calității serviciilor turistice prestate	Guvernul Republicii Moldova, DDT	*			1				
12.2	A diferenția agenții economici conform tipurilor de turism practicate: receptor, emitent și intern	A elabora criteriile de acordare a licențelor și facilități diferențiate pentru agenții economici care practică turismul receptor, emitent și intern	DDT, în comun cu Camera de Licențiere și Ministerul Economiei	*			1				
12.3	A promova turismul intern prin diversificarea gamei de tururi și excursii prin Republica Moldova	A elabora și desfășura o campanie promoțională "Vizitați mai întâi Republica Moldova"	DDT, agenții economici care practică activitatea de turism, furnizorii de transport și cazare	*			1				
12.4	A asigura instruirea continuă în industria turismului	A elabora un program de instruire continuă pentru agenții economici care practică turismul	DDT în comun cu partenerii din industria turismului	*			2				
		A implementa susnumitul program în Centrul Național de Instruire Continuă în Turism	DDT	*							
<b>13</b>	<b>CONTROLUL DE FRONTIERĂ ȘI SECURITATE</b>										

13.1	A facilita accesul vizitatorilor străini în Republica Moldova	A elimina obstacolele pentru vizitatorii din țările cu regim de viză prin reducerea costului acesteia și simplificarea procedurii de aplicare a ei	Ministerul Afacerilor Externe	*			1					
		A majora numărul punctelor de trecere a frontierei unde sînt emise vize de intrare și a stabili un orar de lucru de 24/24	Ministerul Afacerilor Externe, în comun cu Departamentul Trupelor de Grăniceri	*								
		A facilita regimul de vize pentru țările membre ale UE, țările care au încheiat parteneriate de aderare cu UE, SUA, Canada, Japonia, Elveția, Israel	Ministerul Afacerilor Externe		*							
13.2	A accelera procedura de trecere a frontierei și a obține date statistice mai detaliate privind circulația la frontieră	A introduce la toate punctele de trecere a frontierei sistemul informațional automatizat de evidență și control al persoanelor, mijloacelor de transport și mărfurilor (încărcăturilor), care trec frontiera de stat și/sau vamală "Frontiera" (S.I.A. "Frontiera")	Departamentul Vamal	*			1					
13.3	A ridica la nivelul convenit comunicarea dintre personalul de frontieră și vizitatori	A organiza în cadrul Centrului Național de Instruire Continuă în Turism cursuri de instruire pentru personalul de frontieră în problemele ce țin de comunicare	Departamentul Dezvoltarea Turismului, în comun cu toate instituțiile implicate	*			1					
<b>14</b>	<b>STATISTICĂ ȘI INVESTIGAȚIE</b>											
14.1	A obține informația cu privire la turismul internațional	A introduce în sistemul S.I.A. "Frontiera" evidența circulației turistice și generalizarea informației	Departamentul Trupelor de Grăniceri, DDT în comun cu Banca Națională a Moldovei, Departamentul	*	*	*	1					



			Statistică și Sociologie și alte instituții interesate								
		A efectua sondaj la frontiera de est în scopul obținerii datelor referitoare la turismul internațional	Departamentul Dezvoltarea Turismului, în comun cu Banca Națională a Moldovei, Departamentul Statistică și Sociologie și alte instituții interesate	*	*	*					
		A efectua cercetări pilot vizînd cheltuielile turiștilor străini și satisfacția de la vizita în Republica Moldova	Departamentul Dezvoltarea Turismului, în comun cu Banca Națională a Moldovei, Departamentul Statistică și Sociologie și ONG	*	*	*					
14.2	A perfecționa sistemul de colectare a datelor statistice privind structurile de primire cu funcțiuni de cazare turistică	A colecta trimestrial și a repartiza pe luni datele statistice cu privire la frecventarea de către rezidenți și nerezidenți a structurilor de primire cu funcțiuni de cazare turistică colective	Departamentul Statistică și Sociologie, în în comun cu DDT	*	*	*	1	9,7 anual			9,7 anual
		A colecta trimestrial și a difuza datele statistice privind capacitatea structurilor de primire cu funcțiuni de cazare turistică colective, existentă la sfîrșitul anului	Departamentul Statistică și Sociologie, în în comun cu DDT	*	*	*					
14.3	A colecta date statistice referitoare la cererea turistică (rezidenții țării care călătoresc în scopuri de vacanță sau afaceri în interiorul sau în afara țării)	A elabora și a lansa o anchetă pilot în gospodării pentru stabilirea cererii turistice	Departamentul Statistică și Sociologie, în comun cu DDT		*		2		335,0		335,0
		A colecta și a difuza permanent datele statistice referitoare la cererea turistică	Departamentul Statistică și Sociologie, în comun cu DDT		*	*			220,0 anual		220,0 anual
14.4	A ține evidența forței de muncă salariate	A colecta și a furniza utilizatorului datele privind numărul	Departamentul Statistică și Sociologie, în comun	*			1				

	angajate în industria turismului	salariaților angajați în industria turistică	cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale								
14.5	A implementa Sistemul Conturilor Satelit în Turism (TSA) și a estima contribuția industriei turistice la PIB	A extinde investigațiile statistice în domeniul turismului, pentru a corespunde cerințelor TSA	Departamentul Statistică și Sociologie, în comun cu DDT			*	2		630,0		630,0
		A introduce TSA și a estima impactul industriei turismului asupra PIB	Departamentul Statistică și Sociologie, în comun cu DDT			*					
15	INSTRUIRE ȘI TRAINING										
15.1	A organiza pregătirea profesională de bază și instruirea continuă pentru toate sectoarele din industria turismului	A efectua o analiză a necesităților de instruire din întreaga industrie a turismului	DDT, în comun cu Ministerul Educației	*			1				
		A perfecționa conținutul programelor de învățământ, precum și instruirea profesorilor din instituțiile de învățământ existente	Ministerul Educației, în comun cu DDT	*							
		A înființa Centrul Național de Instruire Continuă în Turism	Gvernul Republicii Moldova	*							
		A înființa o școală hotelieră specializată în cadrul Centrului Național de Instruire Continuă în Turism	DDT și Ministerul Justiției	*							
15.2	A ajusta programele de învățământ turistic la standardele internaționale	A stabili relații de cooperare între instituțiile de învățământ din Republica Moldova și instituțiile de profil din străinătate	Ministerul Educației, în comun cu instituțiile interesate	*	*	*	2				
		A facilita participarea profesorilor la cursuri de instruire organizate în străinătate	Ministerul Educației, în comun cu instituțiile interesate	*	*	*					
		A perfecționa programele de învățământ turistic, conform standardelor internaționale	DDT, în comun cu Ministerul Educației și instituțiile interesate	*	*	*					
15.3	A instrui personalul de "primă linie" în	A organiza cursuri de scurtă durată pentru personalul de "primă	DDT, în comun cu Guvernul Republicii Moldova și toate	*	*	*	1				

	probleme ce țin de comportamentul cu vizitatorii	linie" (personalul punctelor vamale, al serviciului de imigrare, cel din transport, cazare și al obiectivelor de atracție turistică)	instituțiile interesate								
<b>16</b>	<b>CONȘTIENȚIZAREA TURISMULUI</b>										
16.1	A susține în rîndurile populației din Republica Moldova conștientizarea importanței turismului	A elabora un program național de conștientizare a importanței turismului, prin intermediul mass-media, care va include atracțiile și produsele turistice și avantajele atragerii vizitatorilor din străinătate	DDT, în colaborare cu mass-media	*			2				
16.2	A educa tineretul din Republica Moldova în spiritul cunoașterii valorilor turistice ale țării	A introduce discipline/cursuri de turism, în programele naționale de învățămînt	Ministerul Educației, în colaborare cu DDT și Departamentul Tineret și Sport	*			2				
<b>17</b>	<b>PROMOVAREA INVESTIȚIILOR</b>										
17.2	A încuraja investițiile în întreprinderile și construcțiile din domeniul turismului	A opera modificări în Legea cu privire la investițiile străine, luînd în considerare recomandările stipulate în raportul "Sinteza cercetării condițiilor din Republica Moldova pentru investițiile străine"	Ministerul Economiei, MEPO și Departamentul Dezvoltarea Turismului	*			1				
17.2	A majora volumul de investiții atrase în proiectele din sectorul turistic	A investiga și a promova oportunitățile pentru investițiile în turism	DDT și Ministerul Economiei	*			1				
		A acorda asistență agenților economici la elaborarea și promovarea proiectelor investiționale	DDT în colaborare cu MEPO	*							
<b>18</b>	<b>CADRUL NORMATIV</b>										
18.1	A armoniza cadrul normativ în domeniul turismului cu cel al Uniunii	A efectua un studiu al discrepanțelor cadrului normativ în domeniul turismului în raport cu legislația Uniunii	Centrul Creație Legislativă, în comun cu DDT	*			1				

	Europene	Europene și a identifica modificările ce urmează a fi operate										
		A introduce modificările necesare în legislație	DDT, în comun cu Ministerul Justiției	*								
18.2	A corela cadrul normativ în domeniul turismului cu alte prevederi normative	A armoniza cadrul normativ existent în domeniul turismului cu alte prevederi normative	DDT, în comun cu Ministerul Justiției	*			1					
<b>19</b>	<b>INFORMAȚIA TURISTICĂ ȘI REZERVĂRILE TURISTICE</b>											
19.1	A asigura o gamă vastă de materiale promoționale și informaționale despre produsul turistic existent	A edita anual ghiduri informaționale despre hoteluri, restaurante, evenimente și activități, atracții, itinerare etc. și ale distribui pe plan internațional	DDT în comun cu instituțiile interesate	*			1					
19.2	A spori calitatea și cantitatea materialelor promoționale turistice	A organiza seminare sau cursuri de instruire în cadrul Centrului Național de Instruire Continuă în Turism privind tehnicile de producere a materialelor promoționale	DDT	*			2					
19.3	A asigura accesul la informația privind circulația mijloacelor de transport	A expune pe panouri informațiile referitoare la orarele de circulație din gări, autogări și aerogări; a distribui aceste orare	Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor în comun cu DDT	*	*	*	1					
19.4	A crea o rețea de informație turistică în cadrul misiunilor diplomatice și al reprezentanțelor comercial-economice ale Republicii Moldova	A transmite misiunilor diplomatice și reprezentanțelor comercial-economice materiale informaționale turistice	DDT în comun cu Ministerul Afacerilor Externe	*			1					
		A elabora recomandări pentru personalul diplomatic privind informația turistică	DDT în comun cu Ministerul Afacerilor Externe	*	*	*						
19.5	A oferi informație turistică vizitatorilor	A instala standuri ce vor oferi informație turistică pe bază de autoservire la punctele de trecere a frontierei	DDT în comun cu instituțiile interesate	*	*		2					

		A crea birouri de informare turistică în centrul Chișinăului și în Aeroportul Internațional Chișinău	DDT în colaborare cu Primăria Chișinău, Administrația de Stat a Aviației Civile		*						
19.6	A perfecționa distribuirea pe cale electronică a informației turistice și a dezvoltarea sistemelor electronice de rezervare	A crea baze de date computerizate ale produsului și informației turistice	DDT	*	*	*	1				
		A extinde, a îmbunătăți și promovează pagina web: www.turism.md	DDT	*	*						
<b>20</b>	<b>MARKETING</b>										
20.1	A perfecționa managementul activităților de marketing	A asigura finanțarea corespunzătoare a activității de marketing a DDT	Guvernul Republicii Moldova	*	*	*	1				
		A asigura instruirea profesională a personalului de marketing al DDT	DDT	*	*	*					
20.2	A promova produsul turistic național	A efectua un studiu al preferințelor populației rezidente și ale vizitatorilor străini	DDT	*	*		1				
		A elabora programe diferențiate de promovare pentru piețele țintă	DDT	*	*	*					
20.3	A ridica nivelul de conștientizare a problemei privind imaginea turistică a Republicii Moldova	A varia căile de promovare a logo-ului și sloganului turistic ale Republicii Moldova	DDT	*	*	*	1				

## 7. PROCESUL DE MONITORIZARE ȘI PERFECȚIONARE ÎN CONTINUARE A STRATEGIEI

### 7.1 Comisia de supraveghere

Pentru implementarea eficientă a Strategiei, este necesară crearea unei comisii de supraveghere, compusă din reprezentanți ai instituțiilor majore și ai societății civile, care au participat, au examinat și au vizat proiectul Strategiei în perioada de elaborare a acesteia. Se recomandă sus-numitei comisii să se întrunească cel puțin o dată la șase luni, pentru:

- evaluarea rezultatelor conform Planului de acțiuni;
- identificarea cauzelor oricăror rețineri în implementarea stipulărilor Planului;
- elaborarea recomandărilor spre a fi prezentate Guvernului Republicii Moldova în vederea implementării prezentei Strategii;
- elaborarea, la fiecare doi ani, a unei versiuni înnoite a Strategiei.

## 7.2 Comisia națională pentru dezvoltarea turismului

Se propune crearea unei comisii guvernamentale cu includerea în ea a experților naționali și ai societății civile, care va analiza rapoartele și recomandările propuse de comisia de supraveghere la intervale de șase luni. Comisia în cauză va fi responsabilă de asigurarea colaborării dintre instituțiile puterii executive și alte instituții vizate pentru urgentarea implementării Strategiei. Ea va analiza și alte chestiuni ce țin de dezvoltarea turismului la nivel național.

## 7.3 Revizuirea Strategiei

Strategia de dezvoltare durabilă a turismului va necesita modificări odată cu rezultatele obținute și cu schimbările condițiilor economice și celor de piață. Este un lucru normal de a avea în sectorul turistic strategii de dezvoltare, reînnoite la fiecare doi ani, și această funcție revenind comisiei de supraveghere, condusă de Departamentul Dezvoltarea Turismului.

## 8. PROGNOZE ÎN CAZUL IMPLEMENTĂRII /NEIMPLEMENTĂRII STRATEGIEI

### 8.1 Turismul în anii 2003-2015 - Prognozări de ordin general

Conform pronosticului din raportul Organizației Mondiale a Turismului (OMT) "Turismul - Viziune 2020", numărul de sosiri ale turiștilor internaționali va crește de la 697 de milioane în anul 2000 până la 1 miliard în anul 2010, iar în anul 2020 va atinge numărul de 1,6 miliarde. Acest pronostic corespunde ratei medii de creștere anuală de 4,2% pentru anii 2000 - 2010 și 4,5% pentru perioada anii 2010-2020. Rata medie de creștere anuală variază în diferite regiuni ale lumii.

#### Rata așteptată de creștere a numărului vizitatori internaționali pentru anii 2000 - 2020 (pe regiuni)

Regiunea receptoare	Anii 2000-2010	Anii 2010-2020
Europa	3,2%	3,1%
Europa Centrală	3,9%	4,0%
În lume	4,5%	4,4%

Sursa: OMT

Consiliul Mondial de Călătorii și Turism (WTTC) prevede că cheltuielile vizitatorilor internaționali vor crește de la 565 miliarde dolari SUA în anul 2000 până la 1,1 trilioane în anul 2010, cu o rată anuală de creștere de 4,8%.

Aceste rate globale de creștere au fost luate drept bază la efectuarea prognozărilor pentru Republica Moldova.

### 8.2 Creșterea așteptată pentru Republica Moldova

Cifrele de bază privind numărul sosirilor de turiști în Republica Moldova și cheltuielile acestora în interiorul țării - cifre utilizate pentru prognozele ce urmează - sînt destul de conservatoare și pot fi subestimate considerabil. Este important deci să fie analizate în particular ratele așteptate de creștere, care reprezintă cel mai important indicator. Odată cu apariția datelor statistice mai relevante, prognozarile pot fi revăzute.

#### 8.2.1 Prognoza vizitelor turiștilor

Datele statistice disponibile privind numărul de sosiri în cadrul turismului internațional receptor și turismului intern al Republicii Moldova nu sînt exhaustive. Analiza diferitelor date referitoare la sosirile vizitatorilor străini, făcută de expertul OMT în Republica Moldova (numărul vizelor eliberate, pachetele turistice vîndute de turoperatori, numărul de pasageri transportați prin Aeroportul Internațional Chișinău etc.), demonstrează că în anul 2000 Republica Moldova a fost vizitată de 105 mii - 115 mii de vizitatori străini. Pentru prognozarea ratei de creștere a fost utilizată ca bază cifra de 110000 de sosiri de vizitatori străini în Republica Moldova.

Lipsește date privind numărul de vizite efectuate de populația autohtonă în interiorul țării. Acest sector important nu este inclus în prognozarile de creștere. Turismul intern înserează, probabil, un număr cu mult mai mare de vizitatori decât turismul receptor, dar în cadrul turismului intern cheltuielile pe cap de locuitor sînt mai mici. De menționat că totuși contribuția, sub aspect economic, a turismului intern este fundamentală pentru viabilitatea multor agenții de turism.

Au fost prognozate trei tipuri diferite de creștere:

1. Creștere joasă - ca rezultat al investițiilor și al promovării limitate, creșterea anuală așteptată a numărului de vizite din străinătate va fi de 2,5% pînă în anul 2010 și de 3% anual pentru perioadele ulterioare.

2. Creștere medie - corespunde așteptărilor pentru destinațiile central-europene ca rezultat al creșterii moderate a volumului investițiilor și al promovării - o creștere medie anuală de 3,9% pînă în anul 2010 și de 4% anual pentru perioadele ulterioare.

3. Creștere optimă - ca rezultat al implementării integrale a recomandărilor din Strategie - o creștere anuală așteptată a numărului vizitelor din străinătate de 7% pînă în anul 2010 și de 8% anual pentru perioadele ulterioare.

Trebuie luate în considerare următoarele aspecte referitoare la sus-numitele prognoze:

Turismul nu evoluează de la sine, concurența fiind puternică. Nu are temei supoziția că Republica Moldova va atinge automat nivelul de creștere așteptat pentru Europa Centrală.

S-a prognozat că în perioada analizată nu va avea loc nici un dezastru natural sau provocat de om, care ar putea afecta dezvoltarea turismului.

S-a considerat că durata medie de ședere a vizitatorilor va rămîne la nivelul de 4,5 zile, cu toate că există tendințe generale de reducere a acesteia.

S-a prognozat fără a se ține cont de creșterea anticipată a ponderii traficului pe piețele cu un venit mai ridicat.

Ratele de creștere optimă sînt cu mult mai înalte decât media așteptărilor. Actualmente turismul din Republica Moldova se află la un nivel foarte jos. În anii apropiați pot fi așteptate niveluri mai înalte de creștere, cu condiția că vor fi inițiate activități de îmbunătățire a infrastructurii.

#### Vizite în Republica Moldova - Prognoza pînă în anul 2015

	2000	2010	2015	% de creștere	
				2000-2010	2000-2015
Creștere joasă	110000	140800	163240	28,0	48,4
Creștere medie	110000	161270	196210	46,6	78,4
Creștere optimă	110000	216390	317940	96,7	189,0

**Sursa:** Estimările DDT conform prognozelor OMT

#### 8.2.2 Cheltuielile așteptate ale turiștilor

Datele statistice privind cheltuielile vizitatorilor străini sînt sumare. Principalul indicator ține de cheltuielile medii pe pachete turistice, care în anul 2000 a constituit 68 dolari SUA (excluzînd cheltuielile personale ale vizitatorilor, cumpărăturile etc.). Cheltuielile medii ale unui vizitator în Europa au fost de cca 650 dolari SUA, în pofida faptului că această medie descrește de la o destinație la alta, ca în cazul Republicii Moldova, unde majoritatea sosirilor sînt din țările învecinate, care au frontiere comune.

Ca bază pentru prognozarea cheltuielilor a fost luată cifra de 200 dolari SUA. Drept rezultate, cheltuielile vizitatorilor se estimează la 22 milioane dolari SUA în anul 2000.

Pentru calcularea cheltuielilor așteptate a fost utilizată rata medie de creștere anuală prevăzută de WTTC.

#### Cheltuielile vizitatorilor străini - Prognoza pînă în anul 2015

(mii dolari SUA)

	Anul 2000	Anul 2010	Anul 2015	% de creștere	
				2000-2010	2000-2015
Creștere joasă	22000	30694	36980	39,5	68,1
Creștere medie	22000	35159	44447	59,8	102,0
Creștere optimă	22000	47176	72024	114,4	227,4

**Sursa:** Estimările DDT conform prognozelor Consiliului Mondial de Călătorii și Turism

Cît privește randamentul investițiilor, este oportun de a analiza venitul cumulativ pentru această perioadă.

**Prognoza cheltuielilor cumulative ale vizitatorilor  
(milioane dolari SUA)**

	Anii 2003-2010	Anii 2011-2015	Anii 2003-2015
Creștere joasă	219	172	391
Creștere medie	240	203	443
Creștere optimă	293	306	600

**Sursa:** Estimările DDT conform prognozelor Consiliului Mondial de Călătorii și Turism

La aceste cifre se mai adaugă cheltuielile cetățenilor Republicii Moldova care practică turismul intern.

Așadar, implementarea prezentei Strategii va contribui la majorarea veniturilor din activitatea turistică cu 200 milioane dolari SUA în perioada anilor 2003-2015.