

Raport
privind realizarea în anii 2014-2020 a
Strategiei de dezvoltare a turismului ”Turism 2020”

Cuprins

Introducere

I. Realizări și progrese în dezvoltarea turismului

- 1.1. Dezvoltarea turismului în context regional și internațional*
- 1.2. Competitivitatea turistică a Republicii Moldova*
- 1.3. Direcțiile de dezvoltare a turismului în Republica Moldova*
- 1.4. Evoluția principalilor indicatori turistici*
- 1.5. Evoluția comparativă a indicatorilor de progres stabiliți în Strategia ”Turism 2020”*

II. Realizarea obiectivelor specifice ale SDT ”Turism 2020”

- 2.1. Obiectivul specific „Perfecționarea cadrului normativ în domeniul turismului în conformitate cu cerințele pieței turistice, racordate la standardele europene”*
- 2.2. Obiectivul specific ”Valorificarea potențialului turistic național și promovarea imaginii Republicii Moldova ca destinație turistică”*
- 2.3. Obiectivul specific ”Dezvoltarea regională a turismului”*
- 2.4. Obiectivul specific ”Sporirea nivelului de pregătire a cadrelor de specialitate și a calității serviciilor turistice”*
- 2.5. Obiectivul specific ”Modernizarea tehnologică a industriei turistice prin utilizarea tehnologiei informației și a comunicațiilor”*

III. Suportul extern acordat în susținerea dezvoltării turismului din Republica Moldova

IV. Unele constrângeri și probleme în domeniul turismului din Republica Moldova

- 4.1. Impactul COVID-19 asupra turismului în Republica Moldova*
- 4.2. Impedimente, înlăturarea cărora necesită modificarea cadrului normativ.*
- 4.3. Constrângeri și provocări în gestionarea domeniului*

Concluzii, recomandări

Introducere

Turismul joacă un rol important în economia țărilor lumii datorită potențialului său economic și de ocupare a forței de muncă, precum și datorită implicațiilor sale sociale și de mediu.

Turismul, sub diferitele sale forme, a cunoscut o dezvoltare și o diversificare accentuată în ultimele decenii astfel încât, la începutul secolului XXI este considerat ca unul dintre cele mai dinamice domenii ale civilizației actuale. Argumentul principal îl reprezintă permanenta transformare, ca urmare a adaptării fenomenului turistic la cerințele economice mondiale de globalizare și dezvoltare durabilă a sectorului serviciilor.

Fiind un sector de prestare servicii, turismul contribuie la dezvoltarea economiei prin acumularea de capital în cadrul a cca 12 tipuri de activități specifice ramurii, atrăgând în activitatea sa cca 20 de ramuri conexe cu cca 140 de servicii aferente sectorului turismului: alimentație publică, transport, producere și comercializare de mărfuri, echipamente, suvenire, activități culturale, sportive, de agrement, închiriere de mașini, prestări servicii medicale, produse și servicii de igienă și curățenie, etc.

Dezvoltarea turismului stimulează, de asemenea, efectele multiplicative în economia locală datorită creșterii locurilor de muncă în entitățile juridice ale căror activități sunt legate de vânzarea de produse și bunuri, prestarea de lucrări și servicii în domeniul turismului.

În țara noastră, în conformitate cu prevederile art. 4 din Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, **turismul este declarat drept unul dintre domeniile prioritare ale economiei naționale.**

Întru susținerea acestui deziderat, statul a identificat direcțiile prioritare de dezvoltare a turismului în anii 2014 – 2020, prin aprobarea Strategiei de dezvoltare a turismului „Turism 2020” (SDT „Turism 2020”).

Prezentul Raport reprezintă o evaluare a dezvoltării turismului în Republica Moldova, ținând cont de obiectivele generale și specifice, indicatorii de performanță și de rezultat, stabiliți în SDT „Turism 2020”, identificarea constrângerilor și provocărilor în dezvoltarea domeniului, dar și prezentarea de propuneri și recomandări privind acțiunile de dezvoltare a turismului ce urmează a fi susținute de către stat în următorii ani.

I. Realizări și progrese în dezvoltarea turismului în Republica Moldova

1.1. Dezvoltarea turismului în context european și internațional

În ultimele șase decenii, turismul a fost unicul sector de activitate economică care a avut o creștere aproape neîntreruptă. Sosirile turiștilor internaționali au crescut la nivel mondial de la 25 milioane în 1950 la 278 milioane în 1980, 674 milioane în 2000 și 1,4 miliarde în 2018.

În anul 2019 Europa a primit peste 742 de milioane de turiști internaționali, ceea ce a generat aproape 572 miliarde USD pentru economiile naționale din regiune și furnizează milioane de locuri de muncă pentru întreprinderile mici și mijlocii. Astfel, una din zece întreprinderi din sectoarele nefinanciare ale economiei europene aparține sectorului turistic. Angajații întreprinderilor din sectoarele cu activități legate de turism reprezintă cca 9,5 % din persoanele angajate în totalitatea sectoarelor nefinanciare ale economiei și 21,7 % din persoanele angajate în sectorul serviciilor.

Spre regret, pandemia provocată de virusul Covid-19 a lovit dur în ramura turistică, generând o scădere de cca 75-80%, în anul 2020 comparativ cu anul 2019, a sosirilor internaționale și o diminuare considerabilă a veniturilor din activitatea turistică.

1.2. Competitivitatea turistică a Republicii Moldova

În anul 2013 Moldova a fost declarată de Lonely Planet una dintre cele mai puțin vizitate țări din lume, iar după ani de investiții continue și sprijin oferit industriei de către diferite structuri, inclusiv de către proiectul de competitivitate al USAID, Moldova a ajuns să fie denumită în 2019 „o destinație turistică surprinzătoare” și „o experiență vinicolă ieșită din comun” în publicații internaționale cu renume, astfel precum Vogue International, CNN travel, Winerist și același Lonely Planet.

În 2019, cheltuielile turiștilor străini care au vizitat Moldova au fost evaluate la 500 de milioane de dolari, sau 4,4% din PIB, având un efect secundar pozitiv asupra celor peste 20.000 de persoane angajate în industria turismului și servind drept motor al creșterii economice durabile în zonele rurale.

Necătfînd la progresele înregistrate, competitivitatea turistică a Republicii Moldova, analizată în comparație cu alte țări, în baza evoluției Indicelui Competitivității Turismului T&T WEF (*Turism and Travel World Economic Forum*), rămîne a fi la un nivel destul de scăzut. Astfel, potrivit celui mai recent clasament de competitivitate al turismului, care se elaborează bienal de către Forul Economic Mondial, Republica Moldova este clasată în anul 2019 pe poziția 103 din 140 de state evaluate.

De notat, că Indicele Competitivității Turismului măsoară patru factori generali de competitivitate. Acești factori sunt organizați în sub-indici, care sunt în continuare împărțiți în 14 piloni, după cum urmează:

Sub-indicele **(1), Mediul Favorabil** cuprinde setările generale necesare funcționării într-o țară:

1. *Mediul de afaceri;*
2. *Resursele Umane și Piața Muncii;*
3. *Disponibilitatea TIC;*
4. *Siguranța și Securitatea;*
5. *Sănătatea și Igiena.*

Sub-indicele **(2), Politici & Condiții Favorabile în Turism** captează politici sau aspecte strategice specifice care afectează mai direct industria turismului:

1. *Prioritizarea Industriei Turismului;*
2. *Deschiderea Internațională;*
3. *Sustenabilitatea Mediului Ambiant;*
4. *Competitivitatea Prețurilor.*

Sub-indicele **(3), Infrastructura** surprinde disponibilitatea și calitatea infrastructurii fizice a fiecărei economii:

1. *Infrastructura de Transport Aerian;*
2. *Infrastructura de Deservire Turistică;*
3. *Infrastructura Terestră și Portuară.*

Sub-indicele **(4), Resurse Naturale și Culturale** include principalele „motive de călătorie”:

1. *Resursele Naturale;*
2. *Resursele Culturale și Călătoriile de Afaceri.*

Situația privind evoluția în anii 2011-2019 a indicilor competitivității turismului în Republica Moldova este prezentată în următorul tabel.

INDICELE DE COMPETITIVITATE AL INDUSTRIEI TURISMULUI					
WEF, Travel & Tourism Competitiveness Index					
Indicatori Cheie	2019	2017	2015	2013	2011
MOLDOVA	103	117	111	102	99
Mediul de Afaceri	107	123	115	81	81
Res. Umane & Piața Muncii	80	90	68	102	97
Disponibil.TIC	74	74	63	66	65
Siguranță și Securitate	67	69	64	61	65
Sănătate și Igienă	37	34	22	41	49
Prioritizarea Industriei Turismului	117	120	114	112	115
Deschiderea Internațională	78	119	123	112	75
Sustenabilitatea Mediului Ambiant	63	79	60	93	78
Competitivitatea Prețurilor	16	32	64	41	54
Infrastructura de Transport Aerian	104	110	119	125	128
Infrastructura de Deservire Turistică	104	105	95	91	93
Infrastructura Terestră și Portuară	106	103	109	123	124
Resursele Naturale	139	136	139	135	132
Resursele Culturale & Călătorii de Afaceri	117	129	135	125	121

**Tabel elaborat de experți în procesul de elaborare a Programului național de dezvoltare a turismului „Turism 2025”*

Urmărind evoluția pozițiilor din clasament, ocupate de Republica Moldova pe parcursul ultimilor 10 ani, constatăm că principalele tendințe sunt următoarele:

1) Republica Moldova a realizat cel mai mare salt în clasament la indicatorul Deschidere internațională (de pe poziția 119 în 2017 pe locul 78 în 2019) - progres datorat în primul rând îmbunătățirilor semnificative la capitoul Cerințele față de Viza, dar și Acorduri comerciale regionale.

2) Sustenabilitatea Mediului Ambient, Competitivitatea prețurilor și Mediul de Afaceri sunt alte domenii unde s-au văzut progrese semnificative (*Republica Moldova a urcat în clasament 16 poziții pentru fiecare din indicatorii vizați*).

3) Infrastructura Terestră și Portuară, Resursele Naturale și Sănătate și Igienă sunt dimensiunile de competitivitate unde Republica Moldova **a pierdut poziții în clasament** comparativ cu ultima evaluare (*cîte 3 poziții pentru fiecare indicator*).

4) **Punctele forte** de poziționare a țării noastre sunt Competitivitatea prețurilor (*poziția 16*) și Sănătate și Igienă (*poziția 37*).

5) Punctele **vulnerabile** de competitivitate cele mai mari sunt: **Prioritizarea Turismului** (*poziția 117*), **Resursele culturale** (*poziția 117*) și **Resursele naturale** (*poziția 139, penultima din clasament*).

1.3. Direcțiile de dezvoltare a turismului în Republica Moldova în anii 2014 - 2020

Obiectivele statului în domeniul turismului sunt stipulate în Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, și anume:

- a) dezvoltarea integrată, echilibrată și durabilă a turismului intern și internațional;
- b) promovarea pe plan internațional a Republicii Moldova ca destinație turistică;
- c) integrarea politicii de dezvoltare a turismului în politica de dezvoltare generală a țării;
- d) includerea în circuitul turistic internațional a patrimoniului turistic national.

Aceste obiective au stat la baza elaborării Strategiei de dezvoltare a turismului „Turism 2020”, aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr. 338 din 19 mai 2014, care reprezintă principalul document de planificare strategică a politicii de dezvoltare a turismului pentru anii 2014 - 2020.

Obiectivul general al SDT ”Turism 2020” este *„Impulsionarea activității turistice în Republica Moldova prin dezvoltarea turismului intern și receptor”*.

Întru realizarea obiectivului general, SDT „Turism 2020” a stabilit următoarele obiective specifice:

1. Perfecționarea cadrului normativ în domeniul turismului în conformitate cu cerințele pieței turistice, racordate la standardele europene.

2. Valorificarea potențialului turistic național și promovarea imaginii Republicii Moldova ca destinație turistică.
3. Dezvoltarea regională a turismului.
4. Sporirea nivelului de pregătire a cadrelor de specialitate și a calității serviciilor turistice.
5. Modernizarea tehnologică a industriei turistice prin utilizarea tehnologiei informației și a comunicațiilor.

Realizarea și monitorizarea implementării acestor obiective a fost asigurată în anii 2014 - 2017 de către Agenția Turismului, iar ulterior, urmare reformei administrației publice centrale, de către Ministerul Economiei și Infrastructurii în partea ce ține de elaborare politici și de Agenția de Investiții, care a devenit responsabilă de implementarea politicilor, prin conlucrare cu reprezentanții autorităților administrației publice centrale și locale, mediului de afaceri, asociațiilor de specialitate, mediului academic și ai partenerilor de dezvoltare.

1.4. Evoluția în anii 2014 - 2020 a principalilor indicatori turistici

Compartimentul respectiv conține informația privind evoluția principalilor indicatori turistici în anii 2014-2020 și examinarea acestora în comparație cu datele din anul 2013, care a fost stabilit drept an de referință la care se raportează evoluțiile indicatorilor vizati. Totodată, ***dat fiind faptul că în anul 2020 turismul a fost afectat grav de pandemia Covid-19, s-a considerat oportun ca analiza evoluției principalilor indicatori turistici raportată la obiectivele Strategiei "Turism 2020" să fie axată pe anii 2013 – 2019.***

Analizând evoluția principalilor indicatori turistici în comparație cu anul 2013, constatăm următoarele.

1) Numărul cetățenilor străini care au vizitat Republica Moldova.

Republica Moldova este o destinație turistică care prezintă interes major pentru cetățenii altor țări, numărul vizitatorilor străini fiind în creștere permanentă (tabelul nr. 1). În anul 2019 Republica Moldova a fost vizitată de **4,6 mln cetățeni străini**, cu 0,3 mln persoane mai mult ca în anul 2018, ceea ce constituie o creștere cu 6,2%. Comparativ cu anul 2013 numărul vizitatorilor țării noastre practic s-a dublat (creștere cu 94,9%, *rata medie anuală + 12%*).

Tabelul nr. 1. Datele statistice privind traversarea frontierei de stat de către cetățeni străini în anii 2013-2020, intrări, mln. persoane.

Anul	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2019 comparativ cu 2013	2020 comparativ cu 2013
<i>Total, mln persoane</i>	2,36	2,23	2,86	3,40	3,90	4,33	4,60	1,39	+2,24 mln persoane	- 0,97 mln persoane
<i>În procente</i>		-6%	+14,8	+18,8	+14,7	+11,7	+6,2%	70%		- 41%

<i>față de anul precedent</i>			%	%	%	%			+94,9%	
-------------------------------	--	--	---	---	---	---	--	--	--------	--

2) Activitatea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.

2.1. Numărul structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.

Numărul unităților de cazare turistică înregistrate la Biroul Național de Statistică oscilează în funcție de ani, în anul 2020 acestea înregistrând o creștere cu 5 unități, sau 1,9% față de anul 2019 (tabelele nr. 2, 2.1, 2.2).

Dintre **structurile de primire turistică** cu funcțiuni de cazare, o creștere mai pronunțată se atestă la numărul hotelurilor și a pensiunilor turistice și agroturistice. Astfel, în anul 2020 au activat 112 hoteluri, cu 2 mai multe ca în 2019, ceea ce constituie o creștere cu 2%. De asemenea, în anul 2020 au raportat activitate 38 de pensiuni turistice și agroturistice, cu 2 mai multe decât în anul 2019, sau în creștere cu 9%.

Tabelul nr. 2. Evoluția numărului unităților de cazare turistică din Republica Moldova în anii 2013 – 2020.

Anul	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Hoteluri și moteluri</i>	94	100	96	96	106	107	110	112
<i>Pensiuni turistice și agroturistice</i>	19	24	26	26	28	33	36	38
<i>Cămine pentru vizitatori</i>	6	5	4	3	3	3	3	3
<i>Structuri de întremare</i>	7	7	7	8	8	8	7	7
<i>Alte structuri de odihnă (vile turistice, sate de vacanță, bungalouri, campinguri)</i>	63	63	57	61	62	59	58	59
<i>Tabere de vacanță pentru copii</i>	75	76	59	58	61	59	53	53
Total	264	275	249	252	268	269	267	272
<i>În procente față de anul precedent</i>		+4,2%	-9,5%	+1,2%	+6,3%	+0,4%	-0,7%	+1,9%

Tabelul nr. 2.1. Numărul unităților de cazare turistică din Republica Moldova în anii 2013, 2018, 2019, conform tipurilor unităților de cazare.

Anul	2013	2018	2019	2019 comparativ cu 2013
<i>Hoteluri și moteluri</i>	94	107	110	+16
<i>Pensiuni turistice și agroturistice</i>	19	33	36	+17
<i>Cămine pentru vizitatori</i>	6	3	3	-3
<i>Structuri de întremare</i>	7	8	7	0

<i>Alte structuri de odihnă (vile turistice, sate de vacanță, bungalouri, campinguri)</i>	63	59	58	-5
<i>Tabere de vacanță pentru copii</i>	75	59	53	-22
Total	264	269	267	+3
<i>În procente față de anul precedent</i>		+0,4%	- 0,7%	+1,1%

Tabelul nr. 2.2. Numărul unităților de cazare turistică din Republica Moldova în anii 2013, 2019, 2020, conform tipurilor unităților de cazare.

Anul	2013	2019	2020	2020 comparativ cu 2013
<i>Hoteluri și moteluri</i>	94	110	112	+ 18
<i>Pensiuni turistice și agroturistice</i>	19	36	38	+ 19
<i>Cămine pentru vizitatori</i>	6	3	3	- 3
<i>Structuri de întremare</i>	7	7	7	0
<i>Alte structuri de odihnă (vile turistice, sate de vacanță, bungalouri, campinguri)</i>	63	58	59	- 4
<i>Tabere de vacanță pentru copii</i>	75	53	53	- 22
Total	264	267	272	+ 8
<i>În procente față de anul precedent</i>		- 0,7%	+ 1,9%	+ 3%

2.2. Numărul turiștilor cazați în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare.

În anul 2019, în cele 267 structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare, cu o capacitate de 24,5 mii locuri de cazare, au fost cazate 374,8 mii persoane, cu 10,2 mii persoane mai mult ca în 2018, ceea ce constituie o creștere de 2,8% (tabelele nr. 3 și 3.1).

Tabelul nr. 3. Numărul turiștilor cazați în structurile de primire turistică în anii 2013 – 2020, mii persoane.

Anii	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Turiști străini</i>	95,6	93,9	94,4	121,3	145,2	160,2	174,0	28,7
<i>În procente față de anul precedent</i>		-2,0%	+0,5%	+28,5%	+19,6%	+10,4%	+10,9%	- 83,5 %
<i>Turiști locali</i>	175,9	189,1	184,5	184,9	192,0	204,4	200,7	61,6
<i>În procente față de anul precedent</i>		+7,5%	-2,5%	+0,3%	+3,8%	+6,4%	- 1,8%	- 69,3%
Total număr turiști	271,5	283,0	278,9	306,3	337,2	364,6	374,8	90,3
<i>În procente față de anul precedent</i>		+4,2%	-1,5%	+9,8%	+10,0%	+8,1%	+2,8%	- 75,9%

De remarcat sporirea numărului cetățenilor străini cazați în unitățile de cazare turistică. Astfel, în anul 2019 structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare au fost frecventate de 174,0 mii cetățeni străini, în creștere cu 13,8 mii persoane, sau cu 10,9%, comparativ cu anul 2018.

În comparație cu 2013, numărul cetățenilor străini cazați în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare s-a majorat cu cca 78 mii persoane, ceea ce constituie o creștere de cca 82%.

În același timp, constatăm reducerea cu cca 3,7 mii comparativ cu anul 2018 a numărului turiștilor locali cazați în structurile de primire tristică, ceea ce constituie o scădere cu 1,8% față de anul precedent.

În comparație cu 2013, numărul turiștilor locali cazați în structurile de primire tristică s-a majorat cu cca 25 mii persoane, ceea ce constituie o creștere cu cca 14% (tabelul nr. 3.1).

Tabelul nr. 3.1. Numărul turiștilor cazați în structurile de primire turistică în anii 2013, 2018, 2019, persoane.

Anii	2013	2018	2019	2019 comparativ cu 2013
Turiști străini	95640	160 233	174 021	+ 78 381 persoane
În procente față de anul precedent		+10,4%	+10,9%	+81,9%
Turiști locali	175901	204 375	200 744	+ 24 843 persoane
În procente față de anul precedent		+6,4%	- 1,8%	+ 14,1%
Total număr turiști	271 541	364 608	374 765	+ 103 224 persoane
În procente față de anul precedent		+8,1%	+2,8%	+ 38%

Spre regret, din cauza pandemiei Covid-19, numărul turiștilor cazați în structurile de primire tristică în anul 2020 s-a diminuat considerabil, fiind în descreștere cu cca 76% față de anul 2019.

În comparație cu 2013, numărul total al turiștilor cazați în structurile de primire tristică s-a diminuat cu cca 181 mii persoane, ceea ce constituie o descreștere cu cca 67%, cea mai importantă descreștere atestându-se la numărul turiștilor străini – cca 70% (tabelul nr. 3.2).

Tabelul nr. 3.2. Numărul turiștilor cazați în structurile de primire turistică în anii 2013, 2019, 2020, persoane

Anii	2013	2019	2020	2020 comparativ cu 2013
Turiști străini	95640	174 021	28732	<i>mai puțin cu 66 908 persoane</i>
În procente față de anul precedent		+10,9%	- 83,5 %	- 70%
Turiști locali	175901	200 744	61 606	<i>mai puțin cu 114 295 persoane</i>
În procente față de anul precedent		- 1,8%	- 69,3%	- 65 %
Total număr turiști	271 541	374 765	90 338	<i>mai puțin cu 181 203 persoane</i>
În procente față de anul precedent		+2,8%	- 75,9%	- 66,7 %

2.3. Capacitatea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.

Deși numărul unităților de cazare a înregistrat o creștere în anul 2020 comparativ cu anul 2013, numărul camerelor și a locurilor în camere s-a diminuat. Acest lucru se explică prin reducerea numărului de tabere de vacanță pentru copii (tabelul nr. 4).

Tabelul nr. 4. Capacitatea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare: camere și numărul de locuri-pat, 2013 – 2019.

Ani	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019 comparativ cu 2013
Număr camere	8 385	8 529	7 735	7 854	8 211	8 190	8 013	-372
Număr locuri -pat, mii	28,1	28,5	25,3	25,2	25,9	25,6	24,5	- 3,6
Comparativ cu anul precedent, mii locuri	+0,2	+0,4	- 3,2	- 0,1	+0,7	- 0,3	-1,1	-13%

De menționat, că în Republica Moldova, majoritatea capacităților de cazare sunt concentrate în spațiul urban. Astfel, comparând datele statistice pentru anul 2019, constatăm că din numărul total de 374,6 mii persoane cazare în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare 263,3 mii persoane au fost cazare în unitățile din Chișinău și Bălți, ceea ce constituie 70% din numărul total.

În 9 raioane au fost cazare pînă la 1 mie persoane, în 9 raioane – între 1 mie și 2 mii persoane, iar 2 raioane – Basarabeasca și Cantemir – nu dispun în general de posibilități de cazare. În acest sens, remarcăm insuficiența spațiilor de cazare în

spațiul rural, ceea ce constituie un impediment în dezvoltarea turismului rural. Una dintre soluțiile de acoperire cu posibilități de cazare a spațiului rural ar fi susținerea dezvoltării pensiunilor turistice, a pensiunilor agroturistice și a caselor rurale.

3) Activitatea agențiilor de voiaj (turooperatori și agenții de turism).

3.1. Numărul cetățenilor care beneficiază de serviciile agențiilor de voiaj.

Anual sporește numărul cetățenilor care beneficiază de serviciile turooperatorilor și agențiilor de turism (tabelul nr. 5).

Tabelul nr. 5. Numărul turiștilor și excursioniștilor care au călătorit prin intermediul agențiilor de turism și turooperatorilor în anii 2013 – 2020, mii persoane.

Anii	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Turism intern	34,2	43,0	37,3	41,3	38,1	40,1	46,1	42,8
În procente față de anul precedent		+25,9%	-13,5%	+10,8%	-7,8%	+5,3%	+ 14,9%	- 7,2%
Turism emițător	157,6	180,6	189,8	177,3	229,3	264,1	310,6	74,7
În procente față de anul precedent		+14,6%	+5,0%	-6,7%	+29,4%	+15,1%	+ 17,6%	- 76%
Turism receptor	13,2	14,4	15,5	15,7	17,5	19,3	19,8	6,9
În procente față de anul precedent		+9,2%	+8,0%	+0,9%	+11,7%	+10,2%	+ 2,9%	- 65%
Total	204,9	238,1	242,6	234,2	284,9	323,5	376 625	124,5
În procente față de anul precedent		+16,2%	+1,9%	-3,5%	+21,6%	+13,5%	+16,4%	- 67%

Numărul persoanelor care au apelat în anul 2019 la serviciile agențiilor de voiaj este în creștere cu 16,4%, sau cu 53,2 mii persoane mai multe comparativ cu anul 2018 (tabelul nr. 5.1.).

Însă activitatea agențiilor de voiaj este orientată în mare parte spre desfășurarea *turismului emițător* (cetățenii Republicii Moldova care pleacă peste hotare). Astfel, din numărul total de 376,6 mii de persoane care au apelat în anul 2019 la serviciile agențiilor de voiaj, 310,6 mii persoane (82,5%) sunt beneficiari ai turismului emițător.

Concomitent, remarcăm și o creștere în anul 2019 a *turismului intern* practicat de agențiile de voiaj. Astfel, de serviciile agențiilor de turism au beneficiat 46,1 mii turiști locali, cu 6,0 mii mai mult decât în anul precedent, ceea ce constituie o majorare de 14,9%.

În același timp, *turismul receptor* în activitatea agențiilor de voiaj înregistrează o creștere destul de modestă, în anul 2019 numărul turiștilor străini care au beneficiat

de serviciile agențiilor de voiaj atestând o creștere cu aproape 600 persoane, sau 2,9%.

Tabelul nr. 5.1. Numărul turiștilor și excursioniștilor care au călătorit prin intermediul agențiilor de turism și turoperatorilor în anii 2013, 2018, 2019, persoane.

Anii	2013	2018	2019	2019 comparativ cu 2013
Turism intern	34172	40 137	46 128	+ 11 956 persoane
În procente față de anul precedent		+5,3%	+ 14,9%	+ 35%
Turism emițător	157556	264 055	310 649	+ 153 093 persoane
În procente față de anul precedent		+15,1%	+ 17,6%	+ 97,2 %
Turism receptor	13150	19 276	19 848	+ 6 698 persoane
În procente față de anul precedent		+10,2%	+ 2,9%	+ 50,9%
Total	204 878	323 468	376 625	+ 171 747 persoane
În procente față de anul precedent		+13,5%	+ 16,4%	+83,8 %

Restricțiile de călătorie aplicate de toate țările lumii în scopul prevenirii răspândirii virusului Covid-19 au afectat dramatic activitatea agențiilor de voiaj, în special cu referire la turismul emițător, care, comparativ cu anul 2013 a înregistrat o descreștere de cca 54%. S-a redus de aproape 2 ori și numărul turiștilor în cadrul turismului receptor (6,2 mii în anul 2020 față de 13,2 mii persoane în anul 2013).

Tabelul nr. 5.2. Numărul turiștilor și excursioniștilor care au călătorit prin intermediul agențiilor de turism și turoperatorilor în anii 2013, 2019, 2020, persoane.

Anii	2013	2019	2020	2020 comparativ cu 2013
Turism intern	34172	46 128	42 848	+ 8676 persoane
În procente față de anul precedent		+ 14,9%	- 7,2%	+25,4%
Turism emițător	157556	310 649	74 708	- 82848 persoane
În procente față de anul precedent		+ 17,6%	- 76%	- 53,6%
Turism receptor	13150	19 848	6 950	- 6200 persoane
În procente față de anul precedent		+ 2,9%	- 65%	- 47,1%

Total	204 878	376 625	124 506	- 80372 persoane
În procente față de anul precedent		+ 16,4%	- 67%	- 39,2%

3.2. Volumul încasărilor din activitatea agențiilor de voiaj

Volumul încasărilor din activitatea agențiilor de voiaj, după o diminuare în anul 2018 de 5,3% comparativ cu anul 2017, a înregistrat un salt de 38,9% în anul 2019, atingând cifra de 2,5 mlrd lei, cu 0,7 mlrd lei mai mult decât în 2018 (tabelul nr. 6).

Tabelul nr. 6. Volumul încasărilor din activitatea agențiilor de voiaj (turoperatori și agenții de turism).

Anul	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total, mlrd lei	1,0	1,4	1,6	1,5	1,9	1,8	2,5	0,78
În procente față de anul precedent		+40%	+14,3%	-6,3%	+26,7%	-5,3%	+ 38,9%	- 68,8%

Comparativ cu anul de referință, 2013, cifra de afaceri a turoperatorilor și agențiilor de turism s-a majorat în anul 2019 de 2,5 ori (tabelul nr. 6.1.).

În anul 2020, din cauza pandemiei Covid-19, volumul încasărilor din activitatea agențiilor de voiaj s-a diminuat cu 1,7 mlrd lei față de anul 2019, ceea ce constituie o descreștere de cca 69 %.

Volumul încasărilor în anul 2020, comparativ cu anul 2013 s-a redus cu 0,22 mlrd lei, ceea ce constituie o scădere de cca 22%.

Tabelul nr. 6.1. Volumul încasărilor din activitatea agențiilor de voiaj (turoperatori și agenții de turism) în anii 2013, 2018-2020.

Anul	2013	2018	2019	2020	2019 comparativ cu 2013	2020 comparativ cu 2013
Total, mlrd lei	1,0	1,8	2,5	0,78	+1,5 mlrd lei	- 0,22 mlrd lei
În procente față de anul precedent		-5,3%	+ 38,9%	- 68,8%	+250%	- 22%

1.5. Evoluția comparativă a indicatorilor de progres stabiliți în Strategia „Turism 2020”.

Conform pct. 88 din Strategia de dezvoltare a turismului „Turism 2020”, au fost stabiliți următorii indicatori de progres:

- 1) creșterea numărului turiștilor în cadrul turismului receptor cu 3% anual;
- 2) creșterea numărului turiștilor în cadrul turismului intern cu 4% anual;

3) creșterea volumului încasărilor din activitatea turistică în cadrul turismului receptor, intern și emițător cu 5% anual.

În anul 2015, urmare încheierii unui acord de colaborare dintre Agenția Turismului, Biroul Național de Statistică și Poliția de Frontieră, a apărut posibilitatea de a mai utiliza un indicator important – numărul vizitatorilor străini - principalul indicator relevant privind circulația turistică în plan internațional care, pe lângă alte aspecte, cum ar fi deschiderea unei țări spre circulație, securitatea și siguranța călătorilor, democrația, reflectă interesul altor țări față de o țară anume, inclusiv în plan de plasare a investițiilor.

Analizând evoluția indicatorilor de progres stabiliți în Strategia de dezvoltare a turismului „Turism 2020” (pct. 88), conform tabelelor de mai sus, constatăm următoarele.

1) Cu referire la indicatorul „creșterea numărului turiștilor în cadrul **turismului receptor** cu 3% anual”, menționăm că acest indicator conține 3 componente supuse evaluării: numărul vizitatorilor Republicii Moldova, numărul turiștilor străini cazați în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare și numărul cetățenilor străini deserviți de către agențiile de voiaj (turoperatori și agenții de turism) în cadrul turismului receptor. *Notă. Creșterea cu 3% anual constituie o creștere cu 19,4% în decurs de 6 ani (2013 – 2019).*

a) Numărul vizitatorilor Republicii Moldova.

Cifra de control este de 2,36 mln persoane (anul 2013). Creșterea anuală cu 3% constituie o cifră prognozată pentru anul 2019, comparativ cu 2013, de 2,82 mln persoane. De facto, în decurs de 6 ani numărul vizitatorilor a crescut cu 94,9% și a constituit 4,6 mln persoane, ceea ce reprezintă o creștere medie anuală de cca 12%.

b) Numărul turiștilor străini cazați în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare.

Cifra de control este de 95,6 mii persoane. Creșterea anuală cu 3% constituie o cifră prognozată de 114,1 mii persoane. În realitate, în decurs de 6 ani numărul turiștilor străini cazați în unitățile de cazare turistică a crescut cu 81,9% și a constituit 174,0 mii persoane în anul 2019, ceea ce reprezintă o creștere medie anuală de cca 5,5%.

c) Numărul cetățenilor străini deserviți de către agențiile de voiaj.

Cifra de control este de 13,2 mii turiști. Creșterea anuală cu 3% constituie o cifră prognozată de 15,8 mii turiști. De facto, în 2019 au fost deserviți 19,8 mii persoane, ceea ce constituie o creștere cu 50,9% comparativ cu anul 2013, sau o creștere medie anuală de cca 7,1%.

O analiză comparativă a celor trei componente sus-menționate denotă o majorare importantă a numărului turiștilor în cadrul *turismului receptor* în anii 2013

– 2019, manifestând o **creștere anuală medie de 8,2%**, indicatorul stabilit în Strategia „Turism 2020” fiind de 3% anual.

2) Cu referire la indicatorul „creșterea numărului turiștilor în cadrul **turismului intern** cu 4% anual”, remarcăm că acest indicator conține 2 componente supuse evaluării: numărul cetățenilor Republicii Moldova cazați în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare și numărul cetățenilor Republicii Moldova deserviți de către agențiile de voiaj (turoperatori și agenții de turism) în cadrul turismului intern. *Notă. Creșterea cu 4% anual constituie o creștere cu 26,5% în decurs de 6 ani (2013 – 2019). Analizând cele 2 componente, constatăm următoarele.*

a) Numărul cetățenilor Republicii Moldova cazați în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare.

Cifra de control este de 175,9 mii persoane. Creșterea anuală cu 4% constituie o cifră prognozată de 222,5 mii turiști. De facto s-au înregistrat 200,7 mii turiști, ceea ce constituie o creștere cu 14,1% față de cifra de control, cu 12,4% mai puțin comparativ cu cifra prognozată (26,5%), sau o creștere anuală medie de 2,2%.

b) Numărul cetățenilor Republicii Moldova deserviți de către agențiile de voiaj.

Cifra de control este de 34,2 mii persoane. Creșterea anuală cu 4% constituie o cifră prognozată de 43,3 mii persoane. De facto, de serviciile agențiilor de voiaj în cadrul turismului intern au beneficiat 46,1 mii turiști, ceea ce constituie o creștere de 35% față de anul de referință, sau cu 8,5% mai mult față de cifra prognozată, această creștere reprezentând o medie anuală de cca 5,1%.

Analizând ambele componente, putem deduce că, deși evoluția numărului turiștilor în cadrul **turismului intern** atestă un trend pozitiv, majorarea numărului turiștilor în anii 2013 – 2019 a constituit o creștere anuală medie de 3,7% și nu a atins cotele prognozate de 4% anual.

3) Cu referire la indicatorul „creșterea volumului încasărilor din activitatea agențiilor de turism cu 5% anual”, remarcăm că acest indicator pe parcursul anilor 2013 – 2019 a înregistrat oscilații ascendente și descendente. Totuși, în anul 2019 acest indicator a înregistrat o creștere majoră de 38,9% comparativ cu 2018.

Comparativ cu anul 2013, luând ca bază cifra de control de 972,6 mil. lei, creșterea anuală cu 5 % în decurs de 6 ani ar constitui o cifră prognozată de 1,3 mlrd lei. De facto, în anul 2019 volumul vânzărilor agențiilor de voiaj a constituit suma de 2,5 mlrd lei, ceea ce constituie o creștere de 2,5 ori mai mult față de cifra de control, sau o creștere medie anuală de cca 17% (față de cifra prognozată de 5% anual).

II. Realizarea obiectivelor specifice ale SDT ”Turism 2020”

Întru realizarea obiectivelor sale, SDT „Turism 2020” a prevăzut trei etape de implementare: 2014-2016, 2017-2018 și 2019-2020. Pentru prima etapă a fost elaborat și implementat un plan de acțiuni. Pentru etapele următoare planuri de acțiuni nu au fost elaborate, deoarece în rezultatul reformei autorităților administrației publice centrale funcțiile de elaborare a politicilor în turism au fost atribuite Ministerului Economiei și Infrastructurii, iar funcțiile de implementare – Agenției de Investiții. Respectiv, acțiunile pentru realizarea Strategiei „Turism 2020” au fost încadrate în planurile de activitate ale autorităților menționate, precum și ale altor autorități publice care au contribuit la realizarea prevederilor SDT „Turism 2020”.

Astfel, întru realizarea obiectivelor specifice ale SDT „Turism 2020”, în anii 2014 - 2020 au fost obținuți următorii indicatori de rezultat.

2.1. Referitor la obiectivul specific *„Perfecționarea cadrului normativ în domeniul turismului în conformitate cu cerințele pieței turistice, racordate la standardele europene”*, dintre realizările mai importante sunt de notat următoarele.

Elaborarea cadrului normativ privind evaluarea patrimoniului turistic și regionalizarea (zonarea) turistică.

Întru realizarea acestei măsuri s-a decis elaborarea cadrului normativ privind crearea unei baze de date referitoare la resursele turistice (Registrul turismului) și crearea unui mecanism de evaluare a concentrației de resurse turistice, astfel ca să poată fi determinate zonele cu concentrație mai mare de resurse turistice, care să servească drept temei și argumentări pentru dezvoltarea unor regiuni turistice, iar ulterior – crearea de zone turistice naționale.

În scopul realizării celor planificate, a fost elaborat Conceptul Sistemului Informațional Automatizat ”Registrul turismului” (SIA RT), care a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 559/2015. Conceptul SIA RT conținea principalele categorii de resurse turistice, precum și rolurile și responsabilitățile autorităților publice în deținerea și gestionarea SIA RT. Pentru crearea SIA RT a fost elaborat și tradus în engleză caietul de sarcini respectiv, care a servit la identificarea surselor de finanțare (proiectul a fost în vizorul Băncii Mondiale, care s-a arătat disponibilă pentru susținerea financiară a acestuia). Spre regret, reforma autorităților administrației publice centrale a făcut imposibilă crearea SIA RT în conformitate cu Conceptul aprobat în anul 2015, actualizarea acestuia fiind amânată pentru o perioadă nedeterminată.

În paralel cu aprobarea Conceptului SIA RT, s-a purces la elaborarea proiectului Normelor metodologice privind evaluarea potențialului turistic al localităților în baza SIA RT, în scopul determinării concentrației de resurse turistice și reflectării acestora în Planul Național de Amenajare al Teritoriului (PNAT). Normele

metodologice privind evaluarea unităților administrativ-teritoriale referitor la deținerea potențialului turistic au fost aprobate prin Ordinul Agenției Turismului nr. 25 din 30 iulie 2015.

Totodată, în contextul reformei administrației publice centrale, Normele metodologice menționate au încetat să mai fie o prioritate. Elaborarea și implementarea acestora urmează să fie reluată odată cu demararea procesului de elaborare/actualizare a componentelor PNAT (în special, componenta Turism) și actualizarea conceptului privind baza de date referitoare la resursele turistice din Republica Moldova.

Elaborarea cadrului normativ privind rutele turistice, indicatoarele turistice.

În temeiul Legii nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova au fost elaborate Normele metodologice privind instituirea, aprobarea și înregistrarea rutelor turistice, care au fost aprobate prin Ordinul Agenției Turismului nr. 11 din 30 aprilie 2015. În temeiul Normelor menționate au fost elaborate și plasate pe site-ul Agenției Turismului 20 de rute turistice, în care au fost incluse o parte dintre cele mai solicitate obiective turistice din Republica Moldova. Odată cu reforma administrației publice centrale și lichidarea Agenției Turismului, funcțiile de elaborare a politicilor, inclusiv a cadrului normativ în domeniul turismului, au fost atribuite Ministerului Economiei și Infrastructurii, prin modificarea Legii nr. 352/2006. În temeiul modificărilor Legii nr. 352/2006, prin Ordinul ministrului economiei și infrastructurii nr. 364 din 31 decembrie 2019 au fost aprobate Normele metodologice privind instituirea, aprobarea și înregistrarea rutelor turistice, Aprobarea Normelor metodologice contribuie la facilitarea activității de elaborare, înregistrare, promovare și amenajare a rutelor turistice care constituie un mecanism eficient de promovare a potențialului turistic al Republicii Moldova și de includere a acestuia în circuitul turistic local și internațional. Ulterior, în rezultatul discuțiilor cu mai mulți actori din domeniul turismului, s-a propus ca aceste Norme să se refere doar la rutele turistice naționale și să fie aprobate prin hotărâre de Guvern. Întru realizarea acestui deziderat, au fost operate din nou modificări în Legea nr. 352/2006, în baza cărora a fost elaborat proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Normelor metodologice privind elaborarea și aprobarea turelor turistice naționale. La moment, proiectul este transmis autorităților de resort spre avizare și supus consultărilor publice.

Cu referire la indicatoarele turistice, este de menționat faptul că, la momentul elaborării Strategiei „Turism 2020” în Republica Moldova nu se utilizau indicatoare de informare turistică (indicatoare pe fon brun). Ulterior, prin elaborarea și aprobarea modificărilor în Regulamentul circulației rutiere, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 357/2009, compartimentul „indicatoare de informare și orientare” a fost suplimentat cu indicatoare de informare turistică, inițial în număr de 6 tipuri, la care mai târziu s-au mai adăugat încă 10 (în total – 16 tipuri de indicatoare de informare turistică).

Perfecționarea cadrului normativ privind delimitarea atribuțiilor tur-operatorilor și a agențiilor de turism, asigurarea calității serviciilor turistice, privind protecția consumatorilor de servicii turistice.

Scopul acestor acțiuni a constat în introducerea în legislație a cerințelor specifice pentru formarea pachetelor de servicii turistice, a răspunderii contravenționale pentru încălcarea prevederilor legale la formarea pachetelor de servicii turistice.

Realizarea acțiunilor a conținut 2 etape:

1) *Ajustarea legislației Republicii Moldova la prevederile Directivei 90/314/CEE.*

În scopul transpunerii Directivei Consiliului 90/314/CEE din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite, în anul 2016 a fost adoptată Legea nr. 6/2016 pentru modificarea și completarea unor acte legislative, prin care cerințele față de turoperatori și agenții de turism privind formarea și comercializarea pachetelor de servicii turistice au fost ajustate la legislația europeană.

2) *Ajustarea legislației Republicii Moldova la prevederile Directivei 2302/2015/CEE privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.*

În anul 2018 a fost lansată activitate de modernizare a Codului civil nr. 1107/2002. Modernizarea a conținut și transpunerea Directivei (UE) 2015/2302 a Parlamentului european și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului.

Modificările operate în Codul civil s-au referit la obligațiile precontractuale/contractuale ale agenților economici privind informarea consumatorului, viciile călătoriei și drepturile călătorului în caz de vicii, procedura, statutul intermediarului serviciilor de călătorie, cesiunea contractului, rezoluțiunea contractului înainte de începerea călătoriei, dar și alte aspecte legate de organizarea călătoriilor de către tur-operatori și agenții de turism.

Elaborarea cadrului normativ privind activitatea ghizilor de turism.

Elaborarea mecanismului de organizare și funcționare a centrelor de informare și promovare turistică.

Simplificarea procedurilor ce țin de inițierea afacerilor în domeniul turismului rural.

Cu referire la realizarea acțiunilor sus-menționate din obiectivul specific nr. 1 al SDT „Turism 2020”, este de evidențiat adoptarea Legii nr. 91/2020 cu privire la modificarea unor acte normative. Scopul modificărilor operate prin Legea nr. 91/2020

constă în facilitarea activității mediului de afaceri din domeniul turismului, precum și implementarea recomandărilor Cărții Albe pentru reforma cadrului normativ-regulatoriu al industriei turismului din Republica Moldova.

Astfel, Legea nr. 91/2020 conține modificarea unor acte normative, precum: Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior, Legea nr. 93/1998 cu privire la patenta de întreprinzător, Legea nr. 215/2011 cu privire la frontiera de stat a Republicii Moldova și Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008. Principalele modificări se referă la excluderea anumitor prevederi obligatorii, care erau considerate drept impedimente în activitate, precum și simplificarea unor condiții de activitate ale mediului de afaceri din domeniul turismului, și anume:

a) oferirea ghizilor de turism, caselor rurale, dar și prestatorilor de unele servicii de agrement din cadrul programelor turistice, a posibilității de a activa în baza patentei de întreprinzător;

b) excluderea obligativității modelului contractului turistic;

c) excluderea obligativității utilizării voucherului turistic;

d) excluderea obligativității perfectării asigurării de călătorie doar prin intermediul agențiilor de turism și turoperatorilor;

e) excluderea obligativității pregătirii profesionale a angajaților din domeniul turismului;

f) excluderea obligativității clasificării după nivelul de confort (categorii) a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de servire a mesei;

g) excluderea obligativității perfectării asigurării de călătorie doar prin intermediul agențiilor de turism și turoperatorilor (*asigurarea rămîne obligatorie, de se oferă libertatea de a alege compania de asigurări*);

h) contracararea fenomenului de afișare a categoriei unității de cazare fără deținerea certificatului de clasificare a structurii de primire turistică, contribuind astfel la combaterea concurenței neloiale și la informarea corectă a consumatorilor;

i) delimitarea atribuțiilor de elaborare și aprobare a normelor metodologice privind elaborarea rutelor turistice (cadrul normativ - MEI) de atribuțiile de aprobare a rutelor turistice (implementare - Agenția de Investiții);

j) extinderea listei autorităților, a persoanelor fizice și juridice cărora li se oferă dreptul de a crea centre de informare turistică (*APL, muzee, rezervații naturale*), diversificînd astfel instrumentele și posibilitățile de promovare a potențialului turistic local;

k) Crearea Consiliului Consultativ pentru Turism, drept o platformă de comunicare a tuturor participanților la procesul turistic, etc.

De asemenea, întru facilitarea activității turistice în mediul rural, este de menționat aprobarea Hotărîri Guvernului nr. 17/2019 pentru modificarea Hotărîrii Guvernului nr. 643/2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a

mesei, care a avut drept scop includerea în lista tipurilor structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare a casei rurale - structură de cazare turistică și, după caz, de alimentare, organizată în baza unei case (gospodării) proprietate privată care respectă stilul arhitectural tradițional (regional, zonal sau local), cu o capacitate de pînă la 3 camere pentru cazarea a maximum 10 persoane, respectînd în deservirea turiștilor tradițiile populare de trai, muncă și odihnă.

Perfecționarea mecanismului de raportare statistică.

Chestionarele statistice nr. 1-Tur, nr. 1-A-SC, nr. 1-B-SC și instrucțiunile pentru completarea lor au fost perfecționate/ajustate de către BNS în conformitate cu modificările adoptate de Parlament în anii 2016-2020 la Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova. Totodată, chestionarele statistice electronice 1-Tur, 1-A-SC, 1-B-SC se colectează prin intermediul ghișeului unic de raportare SIA „e-Raportare” (raportare.gov.md), care este un instrument de colectare electronică a datelor statistice primare (individuale) de la entități.

Cu referire la implementarea în Republica Moldova a Contului Satelit în Turism (TSA), sunt de menționat acțiunile realizate de Agenția Turismului, privind elaborarea metodologiei de compilare a TSA, inclusiv cu participarea reprezentantului Organizației Mondiale a Turismului și a experților din România. Totodată, în Raportul de evaluare globală a sistemului statistic național realizat de Eurostat în Republica Moldova în anul 2019 este menționat că elaborarea contului satelit în turism nu este o prioritate majoră pe termen scurt sau mediu în statistica națională, avînd în vedere dimensiunea actuală relativ mică a activității turistice din Moldova (<https://statistica.gov.md/pageview.php?l=ro&idc=399&id=2739>), precum și reieșind din următoarele:

- ponderea activității turismului în PIB conform estimărilor BNS este ne semnificativă (pînă la 1 %);
- elaborarea unui sistem de conturi satelit pentru turism reprezintă o lucrare complexă, care necesită resurse umane suplimentare, expertizare, metodologii, finanțare, etc.

2.2. Realizarea obiectivului specific *”Valorificarea potențialului turistic național și promovarea imaginii Republicii Moldova ca destinație turistică”* conține 2 componente esențiale: stabilirea și dezvoltarea relațiilor internaționale de colaborare în domeniul turismului și acțiuni de valorificare și promovare a potențialului turistic al țării.

În acest sens, sunt de evidențiat acțiunile de integrare a Republicii Moldova în structurile de conducere ale Organizației Mondiale a Turismului (UNWTO) și intensificarea colaborării cu UNWTO.

Astfel, în anul 2019 Republica Moldova a fost desemnată în premieră în organele de conducere ale UNWTO, și anume în funcția de Vicepreședinte al Comisiei pentru Europa, în funcția de membru al Comitetului pentru turism și competitivitate și în funcția de membru al Comitetului pentru statistici și Contul Satelit în Turism. Totodată, reprezentanții Republicii Moldova au participat la lucrările reuniunii a 23-a a Asambleei Generale a Organizației Mondiale a Turismului (OMT), care a avut loc în perioada 11-13 septembrie 2019 în or. Sankt Petersburg, Rusia. Unul dintre subiectele abordate în cadrul evenimentului a fost discutarea propunerii de a susține limba chineză în calitate de limbă oficială a OMT. În acest scop, țara noastră a adoptat ulterior Legea nr.166/2019 pentru ratificarea Amendamentului la art. 38 al Statutului Organizației Mondiale a Turismului (OMT sau UNWTO), adoptat în cadrul celei de-a XVII-a sesiuni a Adunării generale a OMT prin Rezoluția A/RES/521 (XVII) din noiembrie 2007, care a avut drept scop susținerea, de către Republica Moldova, a propunerii de aprobare a limbii chineze în calitate de limbă oficială a Organizației Mondiale a Turismului.

În anul 2020 Directorul general al Agenției de Investiții a participat în calitate de Vice-președinte a reuniunii 65 a Comisiei pentru Europa a OMT, moderând sesiunile dedicate impactului pandemiei asupra turismului și soluțiile statelor membre în depășirea acestora. Reuniunea a fost găzduită online de Uzbekistan, prezidată de Ministrul Turismului din Grecia, iar prezentările a 27 de state, privind acțiunile întreprinse au fost raportate de 27 miniștri și secretari de stat ai țărilor membre. În concluzia reuniunii s-au menționat că printre direcțiile strategice la care Guvernele trebuie să susțină sectorul prin măsuri sistemice în procesul de recuperare a turismului se regăsesc: protejarea locurilor de muncă, recuperarea încrederii prin siguranță și securitate, colaborarea sectorului public-privat și deschiderea frontierelor în condiții de maximă responsabilitate.

De asemenea, Agenția a furnizat cu regularitate informație privind măsurile economice, fiscale și sociale luate de autorități în contextul pandemiei, pentru completarea tabloului global de comunicare pe pagina UNWTO, www.unwto.org.

Unul dintre evenimentele de rezonanță internațională l-a constituit organizarea în Republica Moldova a Conferinței Globale a Turismului Vinicol al Organizației Mondiale a Turismului UNWTO.

Găzduirea, organizarea și realizarea a celei de-a treia Conferințe Globale a Turismului Vinicol a OMT a avut loc în perioada 6-7 septembrie 2018, în conformitate cu condițiile stipulate de Acordul semnat de către Guvernul Republicii Moldova și UNWTO. La conferință au fost înregistrate 31 de țări participante, sesiunile conferinței și evenimentele au fost organizate pe platforma a 4 vinării, 28 speakeri internaționali și locali au evoluat cu intervenții și prezentări, a fost asigurată acoperirea media generală. În cadrul Conferinței a fost organizată diferite activități colaterale: întrevvedere Secretarului General al Organizației Mondiale a Turismului sub egida ONU, dl. Zurab Pololikashvili cu Prim-ministrul dl. Pavel Filip, vizita la Centrul de Informare Turistică și filmarea interviurilor video pentru 4 posturi TV și online.

Rezultate: peste 103 articole în mass-media din Republica Moldova, 44 articole în mass-media internațională cu asistența a circa 30 jurnaliști și bloggeri străini, 6 tururi organizate de către agențiile de turism pentru invitații străini, cu scopul de a promova obiectivele cultural-turistice din Moldova.

Totodată:

- vinăriile din Republica Moldova au primit de două ori mai mulți turiști (2018 vs. 2016);

- veniturile din turismul vinicol constituie 7,8 milioane de dolari/anual;

- de 3 ori a crescut în 2019 numărul vinăriilor ce deservește turiștii față de 2013 (în Republica Moldova 24 de complexe vitivinicole oferă servicii turistice);

- în 2018 în cadrul Zilei Naționale a Vinului au fost înregistrați 198.000 de turiști (cu 13% mai mulți comparativ cu anul 2017), dintre care turiști locali 64%, turiști străini –36%;

- Revista "National Geographic" plasează Republica Moldova în top 10 locuri care merită a fi vizitată pentru experiențe unice, gastronomie și degustare de vinuri.

De asemenea, urmare organizării în Republica Moldova, sub egida UNWTO, ediției a treia a Conferinței Globale a Turismului Vitivinicol (6-7 septembrie 2018), Agenția de Investiții a primit oferta cu titlu de grant de a implementa proiectul "Empowering Young Women - sustainable livelihoods through Tourism". Proiectul, care este susținut de UNWTO și finanțat de către Guvernul Estoniei, are scopul de a identifica și dezvolta competențele de antreprenoriat în turism ale femeilor tinere din regiunile rurale ale Republicii Moldova.

În scopul dezvoltării relațiilor bilaterale în domeniul turismului, au fost aprobate 4 acorduri privind cooperarea în domeniul turismului, și anume:

a) Acordul dintre Agenția Turismului a Republicii Moldova și Ministerul Economiei Naționale al Ungariei privind cooperarea în domeniul turismului, încheiat la Chișinău la 26 septembrie 2014. Acordul a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 949 din 17.11.2014.

b) Acordul dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Republicii Armenia privind cooperarea în domeniul turismului, semnat la 16 octombrie 2016. Acordul a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1437 din 29.12.2016.

c) Acordul dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul României privind cooperarea în domeniul turismului, semnat la 22 noiembrie 2018. Acordul a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 32 din 30.01.2019.

d) Acordul dintre Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Georgiei privind cooperarea în domeniul turismului, semnat la 28 aprilie 2017. Acordul a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 33 din 30.01.2019.

De remarcat și semnarea în data de 02.11.2018, a protocolului privind colaborarea în domeniul turismului încheiat între Agenția de Investiții din Republica Moldova și Departamentul de Turism al Ministerului Sporturilor și Turismului din Republica Belarus. Rezultate în urma semnării protocolului:

- organizarea turului informațional pentru 21 operatori de turism din Belarusi, în perioada 11-14 decembrie 2018, realizarea unei sesiuni B2B cu 15 agenții de turism din Moldova;

- acțiunile întreprinse au generat mărirea numărului de zboruri directe Minsk - Chișinău-Minsk de la 2 la 7 zboruri pe săptămâna.

Totodată, pe parcursul anilor 2014-2020, de către Biroul migrație și azil (*autoritate administrativă din subordinea Ministerului Afacerilor Interne*) au fost eliberate 322 de invitații cu scop turistic, după cum urmează.

Tabelul nr. 7. Numărul invitațiilor eliberate cetățenilor străini în scop turistic în anii 2014-2020.

Anul	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Număr de invitații	71	42	59	45	18	86	1	322

Întru diversificarea instrumentelor de promovare turistică au fost elaborate programe de marketing și promovare turistică și realizate diferite direcții de acțiuni, precum: elaborarea, editarea și difuzarea materialelor promoționale (spoturi publicitare, hărți, ghiduri turistice, etc.); organizarea de și participarea la evenimente cu caracter turistic; utilizarea Mărcii Turistice a Republicii Moldova în materiale promoționale; participarea la expoziții de profil în țară și peste hotare, etc.

Dintre realizările mai importante, sunt de menționat:

- participarea anuală a Republicii Moldova la minimum 8 expoziții internaționale de specialitate, dintre care 4 în aceleași țări (București, Berlin, Londra, Moscova), alte 4 – în țări diferite de la an la an;

- organizarea anuală, în parteneriat cu C.I.E. „Moldexpo”, a Expoziției Internaționale Specializate de turism, agrement și industrie hotelieră „Tourism. Leisure. Hotels”;

- participarea anuală, în calitate de coorganizator sau partener, la minimum 10 evenimente cu caracter turistic, dintre care s-au remarcat: Festivalul de Muzică Clasică în aer liber ”DescOperă”, s. Butuceni, raionul Orhei; Festivalul Folcloric „Dulce floare de salcîm”, s. Văleni, raionul Cahul; Festivalul „i-Prosop”, s. Selemet, raionul Cimișlia; Festivalul Internațional „GUSTAR”, s. Furceni, în lunca râului Răut, Parcul Național Orhei; Sărbătoarea populară „Sînzîienele”, satele Palanca și Leordoia din comuna Hîrjauca, raionul Călărași; Tîrgul internațional al meșterilor olari „La vatra olarului Vasile Gonciar”, s. Hoginești, raionul Călărași; Festivalul „IA

MANIA”, satul Holercani, raionul Dubăsari; Festivalul „Lavender Fest”, s. Cobușca Nouă, raionul Anenii Noi; Festivalul „Velo Hora”, mun. Chișinău; Festivalul Turistic Național „Duminica Mare”, s. Domulgeni, raionul Florești; Festivalul internațional „DOR FEST” s. Gordinești, raionul Edineț, etc.

De menționat, în mod special Festivalul internațional de muzică clasică în aer liber „DescOperă” organizat în cadrul Rezervației cultural-naturale Orheiul Vechi, prin care s-a atins dezideratul de includere a obiectivului de patrimoniu în circuitul turistic național și internațional. Unic în Republica Moldova și în spațiul Europei de Sud Est, acest Festival a atras cca 5000 de participanți/vizitatori anual și a implicat 500 de artiști, care au evoluat pe 3 scene de spectacol la fiecare ediție. Spre regret, în anul 2020 Festivalul a fost anulat din cauza pandemiei COVID-19.

De o rezonanță deosebită s-a bucurat Concursul turistic „Pomul vieții – Moldova-25”, organizat de către Agenția Turismului de comun acord cu Ministerul Culturii și autoritățile administrației publice locale. Concursul s-a desfășurat în perioada septembrie – noiembrie 2016 și a avut drept scop dezvoltarea și promovarea potențialului turistic al Republicii Moldova. În cadrul Concursului, care a cuprins peste 200 de lucrări la ambele etape, s-a reușit suscitarea interesului pentru promovarea potențialului turistic al țării de către elevii claselor superioare din învățământul general, care au descris cele mai solicitate atracții turistice din localitățile pe care le-au reprezentat.

Totodată, întru promovarea potențialului turistic un rol important l-au avut acțiunile organizate de Agenția Relații Interetnice în colaborare cu reprezentanții organizațiilor etnoculturale din Republica Moldova, acreditate pe lângă au fost organizate un șir de acțiuni zonale de promovare a Republicii Moldova, dintre care sunt de menționat:

- Festivalul republican al etniilor „Unitate prin diversitate”. Festivalul reunește la un loc reprezentanți ai circa 30 de etnii, fiind celebrată diversitatea culturală din Republica Moldova în toate formele ei, prin muzică, dans, port, meșteșuguri și gastronomie tradițională (anual, septembrie);

- Zilele Scrisului și Culturii Slave în Republica Moldova, în cadrul cărora comunitatea slavă omagiază fondatorii alfabetului chirilic Sfinții Chiril și Metodie (anual, mai);

- Festivalul Internațional „Șire krug” organizat în comun cu Comunitatea rusă din rl. Drochia. La eveniment au participat circa 70 de colective etnoculturale din țară și de peste hotare;

acțiuni dedicate Zilei Internaționale a Romilor: expoziție tematică „Romii între trecut, prezent și viitor” în cadrul căreia au fost prezentate personalitățile de etnie

romă care au contribuit la valorificarea patrimoniului socio-cultural al Republicii Moldova, tradițiile străvechi, istoria și elementele de cultură ale acestei etnii (anual, aprilie);

- Festivalul Internațional de Arte „Plai Natal” organizat de Asociația obștească „Plai Înfloritor”, având drept scop dezvoltarea, păstrarea și valorificarea culturii, tradițiilor naționale și ucrainene, precum și a etniilor conlocuitoare (anual, mai);

- Festivalul diasporei poloneze „Polska Wiosna w Mołdawii”/ „Primăvara poloneză în Moldova” - eveniment reprezentativ al diasporei poloneze din Moldova, la care participă oaspeți din mai multe țări – România, Ucraina, Polonia etc. (anual, mai);

- Sărbătoarea „Novruz-Bayrami” - cea mai importantă și iubită sărbătoare marcată de către reprezentanții diasporei azere din Republica Moldova, care în anul 2009, prin decizia UNESCO, a devenit sărbătoare internațională (anual, martie);

- Sărbătoarea „Maslenița” organizată de Comunitatea Rusă (anual, februarie);

- Participarea minorităților etnice din Republica Moldova în cadrul Festivalului Etno-Balcanic la Complexul Etno-Cultural Vatra, cu prezentări de muzică și dansuri excepționale bulgărești, sârbești și grecești (august, 2015) etc.

În cadrul proiectului „Îmbunătățirea capacităților și abordărilor de cooperare durabilă în domeniul minorităților naționale”, Agenția Relații Interetnice în cooperare cu Misiunea OSCE în Moldova a realizat *videoclipul despre promovarea diversității etnice în RM*. Videoclipul dispune de traducerea subtitrării în limbile: rusă, ebraică, ucraineană, bulgară, găgăuză, romani, engleză.

De asemenea, la expozițiile internaționale de turism, în cadrul festivalurilor și altor evenimente, prin intermediul misiunilor diplomatice ale Republicii Moldova peste hotare și la solicitarea părților interesate au fost distribuite ghiduri turistice, buclele promoționale, hărți turistice, seturi de fotografii, broșuri, CD-uri, sacoșe cu brandul „Pomul vieții” și altele.

În scopul *includerii potențialului turistic național în circuitul turistic internațional*, în anul 2015 Agenția Turismului a elaborat și înregistrat 20 de rute turistice naționale, în care sunt incluse 137 obiective turistice, din acestea - 87 sunt obiective de patrimoniu cultural.

Rutele au fost plasate pe site-ul Agenției Turismului și informația despre acestea a devenit accesibilă pentru publicul larg.

Ruta turistică „Voievodul Ștefan cel Mare și Sfânt”.

Printre realizările privind includerea potențialului turistic al Republicii Moldova în circuitul turistic internațional, se evidențiază elaborarea și lansarea primei rute transfrontaliere comune Moldova – România *Ruta turistică „Voievodul Ștefan cel Mare și Sfânt”*. Acționând în temeiul Acordului privind cooperarea în domeniul

turismului dintre Republica Moldova și România, pentru elaborarea rutei au fost întreprinse un șir de acțiuni, printre care:

- organizarea ședințelor comune cu instituțiile de resort și asociațiile de profil privind identificarea obiectivelor turistice strategice ce vor fi incluse în rută;

- organizarea vizitelor de lucru, în comun cu reprezentanții Ministerului Turismului din România, la obiectivele istorice conectate de numele Domnitorului, situate pe teritoriul Republicii Moldova, pentru evaluarea conformațiilor;

- organizarea, în colaborare cu Asociația Națională a Ghizilor de Turism, a vizitelor tehnice la 60 de obiective turistice situate pe teritoriul țării noastre și evaluarea în scopul includerii acestora drept obiective adiționale în rută;

- elaborarea identității comune și coordonarea cu partenerul din România a brandbook-ului de utilizare a Rutei;

- lansarea conceptului rutei la expoziția internațională de profil TTR București 2019. Urmare evenimentului, s-a constatat o vizibilitate media extinsă: peste 55 medii de comunicare și apariții (TV, radio, presa scrisă online), comunicatele de presă au fost preluate de peste 30 de publicații online și 10 posturi TV din Republica Moldova și România;

- elaborarea broșurii Ruta transfrontalieră „Voievodul Ștefan cel Mare și Sfânt” în limbile română și engleză;

- lansarea internațională a rutei în cadrul Forumului Anual Consultativ al Rutelor Culturale Europene, organizat de Consiliul Europei la Sibiu, România, în perioada 2-4 octombrie 2019, cu participarea Agenției de Investiții.

De menționat asistența de specialitate, oferită de MECC în procesul de identificare a obiectivelor de patrimoniu directe și conexe care au fost incluse în Rută, dar și prezentarea informațiilor referitoare la obiectivele respective.

În scopul promovării rutei la nivel transnațional în vederea extinderii acesteia prin conectarea Ucrainei, Agenția de Investiții a organizat la data de 17 decembrie 2020 Forumul internațional Ruta „Voievodul Ștefan cel Mare și Sfânt”. Evenimentul a avut loc în format hibrid (fizic și online), întrunind 18 speakeri - 7 din Republica Moldova, 7 din România, 3 din Ucraina și Secretarul Executiv al Acordului Parțial Extins privind Rutele Culturale ale Consiliului Europei, care a prezentat oportunitățile de aderare și rolul unei rute cultural-europene. În cadrul forumului drept teme de discuții au fost posibilitățile de promovare și internaționalizare a rutelor. Urmare acestui eveniment, au fost generate 20 articole în presa din Republica Moldova și România, transmisiuni la 4 posturi de televiziune, cu emisiuni și știri de ultimă oră. Toate acestea au adus peste 32 000 de vizualizări în mediul online, care au marcat vizibilitatea acestei rutei cultural-turistice la nivel regional și european.

Elaborarea rutei cultural-turistice „Ruta Meșteșugarilor”

La inițiativa Agenției de Investiții, în colaborare cu Centrul Național de Conservare și Promovare a Patrimoniului Cultural Imaterial, în luna noiembrie 2020 a fost lansată inițiativa de elaborare a rutei turistice naționale „Ruta Meșteșugarilor”.

Obiectivele turistice selectate urmează să ofere vizitatorilor o incluziune în arta meșteșugurilor tradiționale și totodată, complementar, servicii turistice ordinare: alimentare, cazare și agrement. În 2020 s-a reușit realizarea primei etape prin colectarea și sistematizarea informației, au fost identificați 29 de meșteri populari, recomandați pentru a forma obiectivele de bază a rutei, pregătind astfel fundamentul pentru o lansare a rutei cultural -turistice în anul următor.

De remarcat, că în perioada de referință, în cadrul diferitor proiecte au fost elaborate mai multe rute turistice pe întreg teritoriul Republicii Moldova. De ex., în anul 2018, a fost lansat traseul turistic „*Dor de Codru*”, care unește trei sate vecine: Micleușeni, Dolna și Ciorești din raionul Nisporeni. Traseul cuprinde circa 20 de obiective - locuri pitorești, codri seculari, meșteri populari și pensiuni agro-turistice.

Totodată, în lipsa cadrului normativ de referință, rutele respective nu au fost plasate pe site-urile structurilor de stat, informația despre acestea fiind accesibilă unui cerc restrâns de utilizatori, aceștea fiind de regulă autorii rutelor.

În perioada 2014-2020, includerea obiectivelor de patrimoniu de importanță națională în Listele UNESCO a contribuit nemijlocit la sporirea prestigiului Republicii Moldova pe plan internațional și la includerea elementelor de patrimoniu cultural național în circuitul turistic internațional. Evidențiem următoarele obiective prioritare incluse în Listele UNESCO:

a) Lista reprezentativă UNESCO a patrimoniului cultural imaterial:

- „Colindatul în ceată bărbătească” (2013);
- „Tehnici tradiționale de realizare a scoarței” (2016);
- „Practicile culturale asociate zilei de 1 Martie” (2017);
- „Arta cămășii cu altiță – element de identitate culturală în România și Republica Moldova”;

b) Lista patrimoniului mondial UNESCO:

- Punctul geodezic Rudi, parte componentă a Arcului Geodezic Struve (2004);

c) Lista indicativă a patrimoniului mondial UNESCO:

- Peisajul Arheologic „Orheiul Vechi” (2017).

Republica Moldova, ca ofertă turistică, se pliază pe așteptările turiștilor moderni, 51% la nivel global fiind în căutare de experiențe autentice (conform sondajelor din 2019). În acest sens, Agenția de Investiții (AIM) a formulat oferta turistică a țării și a elaborat prezentarea de țară a ofertei turistice, plasând produsul turistic în zona experiențială, cu accent pe turism: cultural, gastronomic și vinicol, de aventură, de eveniment și ecoturism.

La fiecare forum de afaceri bilateral (Moldo-Rus, Moldo- Chinez, Moldo-SUA, Forum Investițional în Gagauzia, Moldo-Turcia, Moldo-Elveția, Moldo-Ungar ș.a.) AIM a participat în calitate de speaker și, pe lângă prezentarea oportunităților investiționale și de export ale Republicii Moldova, a făcut separat prezentări pentru oferta și produsul turistic al Republicii Moldova. Pentru fiecare eveniment legat de

domeniul promovării turismului la care AIM a participat sau a organizat – a avut o mediatizare extinsă cu scopul promovării externe.

În perioada anilor 2018-2020, Agenția de Investiții în comun cu MECC au întreprins acțiuni privind aderarea Republicii Moldova la Acordul Parțial Extins al Consiliului Europei privind Rutele culturale. Pe parcursul acestei perioade au avut loc mai multe ședințe comune cu reprezentanții Agenției de Investiții, Ministerului Afacerilor Externe și Integrării Europene și ai Consiliului Europei privind aderarea Republicii Moldova la *Rutele culturale*.

Casa-muzeu „A.S. Pușkin” a încheiat contracte de colaborare cu 7 agenții de turism. Colaborarea cu agențiile de turism a permis includerea muzeului în circuitul turistic național și internațional și vizitat de turiști din China, Coreea de Sud, Japonia, Germania, Austria și Spania.

Brandul turistic ”Pomul vieții” – un simbol recunoscut al turismului din Republica Moldova.

În anul 2014, Agenția Turismului, de comun acord și cu suportul financiar al Proiectului de competitivitate al USAID (MCP), a lansat elaborarea unui nou brand turistic.

În rezultatul consultării cu majoritatea participanților la procesul turistic, dintre mai multe proiecte a fost selectat proiectul elaborat în baza simbolului universal ”Pomul Vieții”. Brandul turistic cu sloganul ”Descoperă căile vieții (Discover the routes of life / Каждый путь раскрывает жизнь)”, a fost înregistrat la AGEPI de către Agenția Turismului în anul 2015 și ulterior promovat prin toate mijloacele disponibile. Brandul turistic ”Pomul vieții” a fost agreat de majoritatea persoanelor implicate în activitatea turistică și recunoscut de către publicațiile de specialitate drept unul dintre cele mai reușite branduri turistice în plan internațional.

Ulterior, în baza brandului turistic, care a fost dezvoltat și îmbogățit, a fost creat brandul de țară dintre slogane mai remarcante fiind ”Invest in Moldova (Investește în Moldova)” și ”Grow in Moldova (Crește în Moldova)”.

Agenda națională a evenimentelor turistice „Pomul vieții (Tree of Life)” - un catalizator pentru turismul receptor și domestic, dar și revitalizarea patrimoniului cultural și natural.

În anii 2014-2016 Agenția Turismului a elaborat și promovat Agenda evenimentelor cultural-turistice. Agenda era elaborată anual în baza informației prezentate de Ministerul Culturii și de consiliile raionale și conținea cele mai relevante activități culturale cu conotație turistică din întreg teritoriul Republicii Moldova.

În 2017, Agenda evenimentelor cultural-turistice a fost regândită, de către MCP de comun acord cu Ministerul Economiei și Infrastructurii, sub un format nou și promovată sub egida brandului turistic „Pomul Vieții”. Calendarul centralizat le permite vizitatorilor să-și planifice călătoriile pentru a participa la evenimente tematice care promovează vinul moldovenesc, tradițiile, cultura, meșteșugurile, etc. Aceste evenimente au atras turiștii în zonele rurale (60% din evenimente au avut loc

în afara capitalei), oaspeții stimulând economia locală. Agenda „Pomul vieții” din anul 2017 includea 32 de evenimente care au atras peste 270 mii turiști în primul an, și peste 238 de mii de vizitatori în 2019.

Agenda „*Pomul Vieții*” din anul 2019 conținea 30 de evenimente, inclusiv 6 evenimente culturale, 9 evenimente vitivinicole, 11 evenimente de folclor și tradiții și 4 evenimente sportive.

În 2020 Agenda a ajuns să includă aproape 40 de evenimente, însă acestea nu au putut fi organizate ca urmare a declanșării pandemiei Covid-19.

Obiectivul specific 2 al SDT „Turism 2020” conține, în mare parte, măsuri de implementare a politicii statului în domeniul turismului, obiectiv care ține prioritar de atribuțiile funcționale ale Agenției de Investiții.

În acest sens, Agenția de Investiții a înregistrat în anul 2019 următorii indicatori de rezultat:

- elaborată și lansată prima rută transfrontalieră moldo-română „Voievodul Ștefan cel Mare și Sfânt”;
- organizată participarea la 7 expoziții de turism în 5 țări, la care au participat 55 prestatori de servicii turistice din Republica Moldova;
- organizate 5 tururi de familiarizare pentru reprezentanții mass-media și mediului de afaceri din Germania, Italia, Belarus, Rusia (Bașkiria);
- realizate 5 sesiuni B2B cu participarea reprezentanților mediului de afaceri din China, Italia, Germania, Rusia, Belarus, total – 54 companii participante;
- organizate 5 ateliere de lucru pentru dezvoltarea competențelor în turism, la care au participat 161 participanți;
- 3 emisiuni TV și online internaționale realizate și difuzate în Azerbaidjan și Rusia;
- 4 rute turistice lansate în Regiunea de Dezvoltare Sud;
- 7 produse turistice lansate spre comercializare în Germania.

Inițiativele Agenției de Investiții de promovare a sectorului au inclus câteva direcții.

Susținerea organizațională și financiară a prestatorilor de servicii turistice pentru participare la expoziții internaționale.

În anul 2019 Republica Moldova a participat cu stand de țară la 7 expoziții internaționale, la care au prezentat ofertele turistice 55 operatori autohtoni care oferă servicii de turism receptor. Susținerea a fost oferită în baza Contractului de grant și co-finanțării acoperite de către Proiectul de competitivitate al USAID și participanții la următoarele expoziții:

- *BIT Milano (10-12 februarie 2019) – 9 participanți;*
- *TTR București (21-24 februarie 2019) - 12 participanți;*
- *ITB Berlin (6-10 martie 2019) - 13 participanți;*

- *ОТДЫХ, Belarus (3-6 aprilie 2019) – 4 participanți;*
- *Отдых Leisure Moscova (12-14 septembrie 2019) – 7 participanți;*
- *TTG Rimini Italia (9-11 octombrie) – 5 participanți;*
- *TTWarsow Polonia (21-23 noiembrie) – 5 participanți.*

În anul 2020, Agenția de Investiții a asigurat participarea delegațiilor Republicii Moldova la expozițiile internaționale de turism, cu stand de țară și materiale promoționale la care au participat 28 de agenții și prestatori de servicii turistice. Buget cofinanțat de Agenția de Investiții - 1.085, 35 mii lei.

Pentru prima dată a fost asigurată participarea la expoziția dedicată pieței din țările Nordice și piața Federației Ruse, precum urmează:

- *MATKA Nordic Travel Fair (Finlanda), 17-19 ianuarie -5 companii, buget AI – 46%;*
- *Bit Milano (Italia), 9-11 februarie, 5 companii, buget AI – 35 %;*
- *TTR București (România), 20-23 februarie – 7 companii, buget AI – 63%;*
- *Intourmarket (Federația Rusă), 12-14 martie – 11 companii, buget AI – 71%;*

În rezultatul participării la expozițiile indicate a fost realizat următorul impact media:

- 6 articole în presa online;
- 3 articole despre prezența la Tîrgul de Turism al României;
- 6 postări privind promovarea destinațiilor și experiențelor autentice pe platformele online;
- promovarea online a emisiunilor dedicate Republicii Moldova, realizate prin concursul și asistența Agenției de Investiții – 2 emisiuni de 30 min „Звуки Всюду”.

Promovarea ofertei turistice prin organizarea tururilor de famializare.

Pentru susținerea turismului receptor, în anul 2019 au fost organizate 3 tururi de familiarizare cu potențialul turistic al Republicii Moldova, la care au participat 24 operatori turistici și reprezentanți mass media/online din străinătate, după cum urmează:

- *Germania (2 – 6 aprilie 2019) – 9 participanți;*
- *Italia (14-18 mai 2019) – 10 participanți,*
- *Press-tur pentru jurnaliști din Italia (iunie 2019) în cadrul Festivalului DescOperă – 5 participanți.*

Pentru susținerea turismului emițător, au fost organizate 2 tururi de familiarizare la care au participat 27 operatori turistici din Republica Moldova în următoarele țări:

- *Belarusi (16 - 21 mai 2019) – 21 de participanți;*
- *Başkiria, Ufa, Federația Rusă (11-16 decembrie 2019) – 6 participanți.*

Promovarea peste hotare a potențialului turistic al Republicii Moldova

În acest scop, au fost realizate următoarele.

- A fost acordată asistență pentru realizarea filmărilor *emisiunii* „ORALAR” la postul TV azer Baku Media Center, (28 februarie -1 martie 2019), în cadrul căreia au fost promovate 12 obiective turistice din Republica Moldova;

- Au fost organizate filmările *emisiunii* „Звуку Всюду - Sunetele Moldovei” de la postul TV „Поехали!TV” din Federația Rusă (15-21 iunie 2019). Alături de echipa de filmare, timp de 7 zile echipa Agenției de Investiții a contribuit la scenariu, a facilitat și asigurat logistic filmările a 21 de obiective turistice și 4 a evenimente cultural-artistice, inclusiv nuntă tradițională moldovenească. Rezultat al materialului filmat vor fi puse pe post 2 emisiuni a câte 30 minute fiecare, deși acordul prevedea realizarea unei singure emisiuni. Emisiunile au apărut pe post pe 9 februarie 2020.

- Au fost organizate filmările *emisiunii* „Подем, Поедум” de la postul de televiziune „NTV” din Federația Rusă (13-17 octombrie 2019). Asistența Republicii Moldova a constat în contribuția la elaborarea scenariului, asistență logistică la filmările produselor turistice gastronomice și culturale din cadrul a 8 destinații turistice. Transmisiunea online a emisiunii (pe 23 noiembrie 2019) a bătut recordul tuturor destinațiilor anterioare, adunând 351 mii vizualizări online în 5 luni, devansând Georgia, România, Serbia.

Campanii de promovare la frontieră

În anul 2019, Agenția de Investiții în colaborare cu Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, a desfășurat activități de promovare a Republicii Moldova ca și destinație turistică și de fluidizare a fluxului de turiști. Dintre acestea, sunt de menționat următoarele.

- Campania „#FiiOaspeteleNostru” destinată reprezentanților diasporei moldovenești.

În perioada 1-20 august 2019, când, de regulă, este înregistrat picul revenirii în vacanță a diasporei, s-a desfășurat campania de promovare a Republicii Moldova drept destinație turistică #BeOurGuest. Astfel, în 5 puncte de trecere a frontierei de stat: Aeroportul Internațional Chișinău, Leușeni, Cahul, Sculeni, Palanca (unde este înregistrat cel mai mare trafic de persoane) au fost distribuite materiale promoționale – 10 mii de exemplare ale hărți turistice și ale Agendei evenimentelor cultural-turistice „Pomul Vieții”, care include 35 evenimente cultural-turistice ale țării preconizate spre desfășurare în 2020. Campania „#FiiOaspeteleNostru” a avut scopul să încurajeze cetățenii Moldovei, atât de acasă cât și din diasporă, să își promoveze țara, să invite prietenii din străinătate în ospete în Moldova, fiindu-le gazde și ghizi.

- Proiectul pilot „Facilitarea fluxului internațional de persoane și mijloace de transport la frontieră”.

Proiectul, implementat de Inspectoratul General al Poliției de Frontieră, presupune aplicarea unui mecanism de control, care să faciliteze fluxul internațional de persoane și mijloace de transport în perioada estivală.

Pentru informarea agenților economici din domeniul turismului cu noile instrumente de control în perioada estivală și beneficiile acestora pentru sectorul turismului, la 21 mai 2019 a avut loc o sesiune de informare la sediul Agenției de Investiții, la care au participat 27 de agenți prestatori de servicii turistice. Dintre

aceștia, 18 agenți economici s-au înregistrat din prima zi pentru a face parte din proiectul lansat.

Cu referire la anul 2020, dintre acțiunile de promovare organizate de către Agenția de Investiții, sunt de evidențiat următoarele.

Agenția de Investiții a susținut prin co-finanțare organizarea evenimentului internațional a comunității din turismul vitivinicol – Winelovers („iubitorii de vinuri”) - aniversarea a 8-a, care s-a desfășurat în perioada 13-16 februarie 2020, la care au participat 23 participanți din 13 țări și 9 vinării din Republica Moldova. Fiecare participant a devenit ulterior un ambasador al vinurilor RM și a turismului vitivinicol.

La 11 martie 2020 a fost organizată în Federația Rusă Masa rotundă: „Republica Moldova – Rusia”. Evenimentul a fost susținut prin oferirea materialelor de promovare – prezentări, spoturi video și materiale print pentru a asigura participarea a 3 asociații de profil din Republica Moldova (inclusiv UTA Găgăuzia) la o masă rotundă de discuții, realizată prin susținerea Ambasadei Republicii Moldova în Federația Rusă. La discuții și sesiuni de B2B au participat 2 asociații din Regiunea Iaroslavl și prestatori de servicii turistice din ambele țări.

Printre activitățile dedicate conectării Republicii Moldova la spațiul turistic internațional în perioada pandemică, Agenția a întreprins și susținut prin promovare în spațiul online:

Promovarea pe paginile sale online a tururilor virtuale ghidate, plasarea emisiunilor de promovare a Republicii Moldova drept destinație turistică –“Poedem Poedim” și „Zvuki Vsiudu”.

Participarea Republicii Moldova în 2 concursuri globale lansate de către Organizația Mondială a Turismului.

Participând la Campania globală „Healing Solutions Tourism Challenge” (soluții de remediere în turism), lansând parteneriat cu ATIC și Tekwill, Republica Moldova a fost printre cele 100 țări participante, aplicând cu 4 soluții din șirul celor peste 1000 de soluții digitale de remediere înscrise la concurs. S-au listat doar 9 soluții din 7 țări în calitate de câștigători.

În cadrul Campaniei globale de promovare a țărilor prin produsul gastronomic “Tourism & Gastronomy”, Moldova a realizat și expediat la concurs 4 rețete-video raliindu-se la cele 53 de state ale lumii. Moldova a fost premiată de Organizația Mondială a Turismului pentru spotul video realizat de bucătarul-șef de la Vinăria Poiana cu rețeta „Fîntîna Partizanilor”.

Acțiuni de susținere și relansare a turismului intern.

Oferta turistică a țării, este compusă, în mare parte, din experiențe: gastronomice, vitivinicole, meșteșugărești, apicole, agroturistice, de aventură, nostalgice. Atît la nivel global, cît și la nivel național, pandemia a produs pagube serioase pentru întreg sectorul turistic. Agenția a preluat criza drept moment oportun

și șansă a Republicii Moldova de relansarea a turismului intern. Agenția a promovat ideea importanței de a deveni turiști în propria țară, de a explora destinațiile turistice mai puțin cunoscute la nivel național, dar și de a cheltui bugetele pe mini-vacanțe în Republica Moldova. Astfel, la inițiativa Agenției de Investiții și în parteneriat cu agenți economici, a fost elaborată campania națională, multidimensională de relansare a turismului intern - #NeamPornit.

Elementele campaniei:

- sondaj național, privind percepția și așteptările moldovenilor de la oferta turistică internă, identificând cererea reală și oportunitățile în turismul domestic;
- hartă exhaustivă accesibilă care permite agregarea ofertei turistice existente;
- campanie de angajare a cetățenilor într-un maraton de promovare și educare a călătoriilor protejate denumită #MaratonulNeamPornit #protejați;
- campanie de vizibilitate pentru identificarea destinațiilor noi, insuficient promovate anterior (poziționând Republica Moldova drept o destinație turistică de 365 zile).

Prima etapă a campaniei a conținut lansarea campaniei online prin concursul de fotografii și desene a destinațiilor turistice autohtone cu titlul de Art Challenge „Încă un pic și #NeamPornit”.

A doua etapă a conținut realizarea unui Sondaj național privind așteptările moldovenilor față de turismul local.

A treia etapă a campaniei a inclus lansarea Hărții digitale **#NeamPornit** (<https://neampornit.md/>) – cea mai exhaustivă și interactivă hartă a locațiilor turistice din Republica Moldova . Harta fiind structurată în categorii de destinații:

- gastronomie – 121;
- artă și istorie – 86;
- cazare – 68;
- natură – 59;
- destinații pentru copii – 52;
- turism de aventură – 41.

A patra etapă a campaniei a fost denumită #MaratonulNeamPornit #protejați, lansat pe 16.06.2020. Mesajul campaniei a fost ajustat cu invitația de a păstra vigilența și promova împreună călătoriile ghidate de bunul simț și de normele protecției personale.

Campania s-a bucurat de mare popularitate, contribuind la conturarea unei atitudini pozitive a cetățenilor țării într-un context economic și social dificil. Până la sfârșitul maratonului au fost implicați peste 300 participanți, iar mențiunile #NeamPornit #Protejați au ajuns la peste 7200, cei mai activi implicați în maraton au fost premiați de Agenția de Investiții.

De asemenea în cadrul campaniei a fost lansat și un spot de promovare a experiențelor pe care le poți trăi, călătorind acasă în Moldova, lansat pe 14 iulie, iar

proiectul Redescoperă Moldova care s-a alăturat campaniei naționale a realizat prin susținerea financiară a Agenției 5 video de promovare a locațiilor turistice, titrate în limba engleză.

Printre alte evenimente organizate în cadrul campaniei sunt de menționat Pictura murală de pe Podul de la Telecentru, Concursul „Cel mai bun ghid al verii 2020”, studiul de segmentare a pieței turistice în vederea stabilirii piețelor-sursă pentru turism și investiții, finanțat de proiectul CEP II Băncii Mondiale. Astfel, la inițiativa Agenției de Investiții, și prin asistența tehnică și financiară a proiectului CEP II al Băncii Mondiale a fost lansat concursul pentru realizarea studiului de segmentare a profilului turiștilor străini, în scopul identificării piețelor-sursă pentru elaborarea strategică a instrumentelor de promovare și marketing de destinație. Activitatea este separată în 5 etape, fiecare finalizându-se cu câte un raport:

Etapa 1: Mobilizarea proiectului, cercetarea de birou și implicarea părților interesate

Etapa 2: Cercetarea pieței de consum

Etapa 3: Atelierul de analiză a etapelor de consum a produsului turistic și de planificare strategică

Etapa 4: Intervenții strategice și planificarea acțiunilor

Etapa 5: Raportarea finală.

Elaborarea Broșurii turistice naționale

Agenția de Investiții a inițiat în septembrie 2020 procesul de elaborare a broșurii care va prezenta oferta turistică a Republicii Moldova prin descrierea obiectivelor de importanță națională împreună cu elementele reprezentative ale poporului și teritoriul țării. Aceasta va include o hartă turistică și 3 capitole distincte:

- Descoperă Moldova.
- Călătorește.
- Întră în horă.

Broșura va fi realizată în trei limbi (engleză, română și rusă), fiind planificată pentru aprilie 2021.

Unul dintre pilonii importanți în promovarea Republicii Moldova ca destinație turistică l-a constituit *Colaborarea cu diaspora*, realizată în colaborare și cu suportul Biroului pentru relații cu diaspora (BRD) al Canceleriei de Stat.

Pentru promovarea imaginii țării și atragerea turiștilor străini, s-a pus accent pe organizarea, în comun cu reprezentanții diasporei moldovenești, a acțiunilor de promovare a țării; organizarea, în țările de reședință, cu prilejul sărbătorilor naționale și tradiționale, a unor manifestări și acțiuni cultural-turistice; editarea și repartizarea, prin intermediul asociațiilor diasporei, a pliantelor despre tradițiile, obiceiurile și turismul național; susținerea, pe bază de parteneriate, a proiectelor de importanță

națională și internațională din domeniul turismului, între agenții economici din țară și diaspora moldovenească.

Dintre realizările mai importante sunt de remarcat.

„Zilele Diasporei”. Biroul relații cu diaspora, în colaborare cu asociațiile diasporei, membrii diasporei și instituțiile de resort, în perioada 2014 - 2020 au organizat și desfășurat anual evenimentul „Zilele Diasporei”. Evenimentul a fost organizat, în premieră în august 2014. Zilele Diasporei au fost organizate atât la nivel național, cât și la nivel local. Zilele Diasporei reprezintă un mecanism de stabilire a relațiilor de dezvoltare și de colaborare cu compatrioții din străinătate, de consolidare a reprezentanților diasporei și structurilor lor obștești, promovare a intereselor naționale, asigurare a dialogului între conaționali de peste hotare și autoritățile de stat, dezvoltare și promovare a dialogului cultural artistic tradițional.

Anual, în perioada 2014-2019 agenda evenimentului Zilele Diasporei, a prevăzut activități pentru promovarea imaginii țării și atragerea turiștilor străini în Republica Moldova și au fost organizate standuri cu expoziții în domeniu pentru promovarea turismului național în plan internațional.

*Programul Diasporă * Origini * Reveniri (DOR)*. Programul a fost lansat în anul 2013, este destinat reprezentanților diasporei moldovenești și are misiunea de a sensibiliza tinerii din generația a doua de migranți cu privire la identitatea lor culturală și de a crea legături emoționale între țara de baștină și reprezentanții diasporei Republicii Moldova. Programul a apărut drept rezultat al necesității clar exprimate a diasporei de a menține relația cu valorile tradiționale ale țării și de a spori gradul de conexiune emoțională cu Republica Moldova. În perioada 2014-2019 au fost organizate consecutiv șapte ediții la care au participat copii și tineri din peste 25 de țări, inclusiv Republica Moldova.

Programul DOR a oferit tinerilor din diasporă posibilități de a descoperi Moldova și de a-și vizita țara de origine. În Agenda Programului DOR au fost planificate ateliere cu genericul „Descoperă țara”, „Descoperă capitala”, în cadrul cărora peste 700 de copii au vizitat diferite destinații turistice din țară. În anul 2020, reieșind din contextul situației pandemice globale, ediția a VIII – a a Programului DOR a fost organizată în regim online și participanții au avut parte de excursii virtuale la diferite destinații și complexe turistice din țară.

În aprilie 2018 BRD a semnat un Memorandum de înțelegere cu Proiectul de competitivitate din Moldova (MCP), susținut de Guvernul Suediei. Conform Memorandumului, Părțile Semnatore au colaborat în comun pentru dezvoltarea și consolidarea relațiilor cu asociațiile din diasporă înregistrate peste hotarele țării în vederea promovării de către acestea a potențialului turistic al Republicii Moldova pe plan internațional. Memorandumul a stabilit o alianță de parteneriat între MCP și BRD de promovare a Republicii Moldova pe plan internațional ca destinație turistică, de IT, țară producătoare de vin de calitate și a promovat exporturile prin intermediul și cu suportul diasporei.

În cadrul Campaniei „*Fii Oaspetele Nostru*” (#fiiOaspetelenostru, #beourguest), Program de promovare a Republicii Moldova sub egida brandului turistic de țară – Pomul Vieții, BRD a distribuit la punctul de trecere a frontierei broșuri promoționale în formă de *pașaport al turistului* pentru moldovenii din diasporă care au revenit acasă cu ocazia Sărbătorilor Pascale, dar și în luna august cu ocazia Zilelor Diasporei. *Pașaportul turistului* conținea cupoane cu reduceri de prețuri pentru achizițiile la brandurile autohtone DININIMĂ, cât și pentru vizitele la unele pensiuni rurale și vinării din țară.

De asemenea, BRD a invitat membrii diasporei să devină promotorii Campaniei #Be our guest #FiiOaspeteleNostru și să disemineze video-ul din link-ul anexat la adresa: <https://www.youtube.com/watch?v=OOJMX1nuSAY>. Video-ul redă istoria unui străin ce descoperise Moldova altfel decât s-ar fi așteptat, autenticitatea Moldovei, ospitalitatea oamenilor, bogăția tradițiilor și profunzimea relațiilor inter-umane. Prin apelul lansat în cadrul Campaniei #FiiOaspeteleNostru BRD și-a propus să încurajeze cetățenii din diasporă să își promoveze țara, să invite prietenii din străinătate în ospeție în Moldova, fiindu-le gazde și ghizi.

Biroul relații cu diaspora a menținut comunicarea cu reprezentanții diasporei referitor la sectorul turistic din Republica Moldova și a distribuit Centrelor educaționale și Asociațiilor din diasporă materiale promoționale editate de către Agenția Turismului privind potențialul turistic al țării. Astfel, în perioada 2018-2020 au fost transmise peste hotare circa 3000 de exemplare de *Ghidul turistului în Republica Moldova*, tradus în limbile rusă, franceză, engleză, turcă, cehă, italiană. Totodată, la evenimentele organizate anual în luna august de către BRD, participanților din diasporă le-au fost repartizate albume EtnoMoldova și torbițe cu logoul turistic al Republicii Moldova.

Cu suportul BRD și al altor autorități și instituții cu competențe în domeniul turismului, de comun acord cu agenți economici din domeniul turismului, a fost elaborat *Planul de acțiuni privind dezvoltarea Turismului Nostalgic*. Planul de acțiuni a inclus activități dedicate diasporei în contextul promovării și dezvoltării turismului, stimulării revenirii acasă în vizite a membrilor diasporei stabiliți definitiv peste hotare la locurile de baștină.

În scopul mobilizării potențialului uman și financiar din diasporă pentru dezvoltarea socio-economică locală a Republicii Moldova a fost aprobată Hotărârea Guvernului nr. 801/2018 privind aprobarea și implementarea *Programului Diaspora Acasă Reușește „DAR 1+3”* pentru anii 2019-2025.

Astfel în anul 2020 au fost implementate următoarele proiecte la nivel local, care au contribui la dezvoltarea turismului în zona rurală:

- Primăria s. Sărata Veche, r-nul Fălești cu proiectul „DOR de casa buneilor”;
- Primăria s. Sireți, r-nul Strășeni cu proiectul „Dezvoltarea zonei de agrement prin amenajarea unui teren de sport pentru tineri în sectorul locativ „LA LAC”;
- Primăria com. Codreanca, r-nul Strășeni cu proiectul „Baștina mea - Colț de rai! Sat natal - curat și sănătos”;

- Primăria com. Ciorești, r-nul Nisporeni cu proiectul „Consolidarea infrastructurii turismului rural din com. Ciorești prin îmbunătățirea calității drumurilor locale cu implicarea băștinașilor aflați la muncă peste hotare”;

- Primăria or. Drochia cu proiectul „Amenajarea spațiului comunitar „Teatrul de vară” în parcul central Drochia”.

Biroul relații cu diaspora în parteneriat cu Organizația Internațională a Migrației (OIM), misiunea din Moldova și Agenția Elvețiană pentru Cooperare și Dezvoltare (SDC), în cadrul proiectului „Consolidarea cadrului instituțional al Republicii Moldova în domeniul migrației și dezvoltării”, a lansat în anul 2016 Programul guvernamental *DIASPORA ENGAGEMENT HUB* - un program nou de granturi tematice, destinat cetățenilor originari din Republica Moldova aflați peste hotare, inclusiv asociațiilor și grupurilor de inițiativă. Scopul Programului este de a susține pe moldovenii din străinătate în implementarea ideilor lor și de a pune în valoare capitalul uman al diasporei, dezvoltarea mecanismului funcțional de colaborare dintre instituțiile guvernamentale și experții înalt calificați din diasporă în domeniile strategice de dezvoltare socio-economică a Republicii Moldova. În cadrul Programului guvernamental de granturi „DIASPORA ENGAGEMENT HUB”, în perioada 2018-2020 în domeniul turismului au fost oferite granturi pentru tinerii din diasporă diverse subprograme, după cum urmează:

Proiecte inovative ale cetățenilor Republicii Moldova stabiliți în afara țării:

- 2017, Igor Rotaru din România, proiectul „Clusterul de turism Hâncești”. Proiectul a facilitat lansarea unui parteneriat – public privat în vederea promovării turismului în raionul Hâncești.

- 2018, Nicu Știrbeț din Marea Britanie, în parteneriat cu Asociația „DIALOG” din Elveția, Clubul Studenților Basarabeni și Bucovineni „Ștefan cel Mare și Sfânt” din România și Organizația Studenților Basarabeni București din Romania, proiectul „Dezvoltarea eco-turismului în Lunca Prutului”.

Proiectul a prevăzut amenajarea unei pensiuni eco-touristice din cadrul Complexului Etno-cultural Văleni din raionul Cahul, parte a Rezervației Naturale „Prutul de Jos”, conform principiului eco-chic, precum și promovarea traseului ecoturistic „Drumul lui Petru Rareș”.

- 2020, Iusumbeli Vasili, Republica Turcia, proiectul „Copceac Open Diaspora”, implementat în s. Copceac din UTA Găgăuzia.

Scopul proiectului a fost elaborarea unui web-site multifuncțional www.copceac-diaspora.md, care oferă noi instrumente și oportunități pentru identificarea, informarea și implicarea diasporei în procesele de adoptare și implementare a politicilor publice din s. Copceac, inclusiv în domeniul turismului.

Parteneriate tematice regionale ale diasporei:

- proiectul „DestinoMoldova”, 2017, Asociația „EstiMoldova”, Spania; Asociația Miorița&Confradia, Portugalia; Asociația Națională pentru Turism Receptor, Republica Moldova. Proiectul „DestinoMoldova” a avut drept scop promovarea turismului moldovenesc prin intermediul elaborării unui blog în limbile portugheză și spaniolă cu privire la destinațiile turistice din Republica Moldova,

organizarea unui tur de cunoaștere a rutelor turistice din Republica Moldova pentru doi bloggeri din Spania și Portugalia, precum și elaborarea și lansarea în Spania și Portugalia a unui ghid hispano-portughez pentru promovarea Moldovei.

Reîntoarcerea profesională a diasporei:

- *proiectul „Dezvoltarea capacității instituționale și dezvoltarea academică a Facultății de Geografie a Universității de Stat din Tiraspol cu sediul în Chișinău”*, 2019, autor *Irina Raboșapca*, România. Scopul proiectului propus spre finanțare este dezvoltarea capacității instituționale și dezvoltarea academică a Facultății de Geografie a Universității de Stat din Tiraspol (UST) cu sediul în Chișinău, prin valorificarea capitalului uman și a experienței profesionale și prin transferul de competențe și de cunoștințe acumulate în cadrul facultății similare a Universității Babeș-Bolyai (UBB) din Cluj-Napoca.

Subprogramul destinat tinerilor din diaspora a oferit support pentru:

- *Pavel Mațcan*, România, 2020, proiectul „Cărți de vizită pentru satul meu” care ține de dezvoltarea mediului rural și, în același timp, de promovare a turismului în localitatea Bădragii Noi, raionul Edineț.

- *Irina Raboșapca*, România, 2020, proiectul „Dezvoltarea capacității instituționale și dezvoltarea academică a Facultății de Geografia a Universității de Stat din Tiraspol cu sediul în Chișinău”. Continuarea proiectului din anul 2019. Noutatea acestui proiect include, implicarea unui specialist în domeniile: protecția mediului, turismului rural și agro-turismului din cadrul Facultății de Geografie, UBB, dr. Barta Andras-Istvan, directorul Extensiei Universitare UBB din Bistrița.

Biroul relații cu diaspora a organizat în premieră în 2014, sub patronajul Prim-ministrului, *Forumul de Afaceri al Diasporei/Diaspora Business Forum*. Peste o sută de oameni de afaceri de succes și manageri de nivel înalt de peste hotare din 17 țări, originari din Republica Moldova, reprezentanți ai mediului de afaceri din țară, ai organizațiilor internaționale și membri ai Guvernului au participat la lucrările forumului. Forumul de afaceri a avut drept scop crearea unei platforme de comunicare și de conlucrare în domeniul afacerilor între businessmenii moldoveni de peste hotare, dar și de prezentare a oportunităților de investiții în Republica Moldova. În cadrul Forumului, Agenția Turismului a prezentat oportunitățile de investiții în infrastructura de turism din Republica Moldova.

Ediția a doua a *Forumului de Afaceri al Diasporei (Diaspora Business Forum)*, ediția II, cu genericul „*Oportunități de dezvoltare locală*”, a fost organizată în 2016, și a avut drept scop crearea de rețele de excelență în afaceri și implicarea activă a diasporei în procesele dezvoltării țării la nivel local. La eveniment au participat 165 reprezentanți guvernamentali, oameni de afaceri și manageri de nivel înalt din 22 țări.

2.3. Referitor la obiectivul specific **”Dezvoltarea regională a turismului”**, sunt de menționat următoarele.

Identificarea și valorificarea oportunităților investiționale, în calitate de măsură pentru realizarea obiectivului sus-menționat a conținut diferite acțiuni, dintre care sunt de remarcat următoarele.

1) *Platforme de conectare directă a reprezentanților mediului de afaceri (B2B)*. Pentru facilitarea stabilirii contactelor între reprezentanții mediului de afaceri și stimularea încheierii de noi contracte de colaborare, au fost organizate 3 sesiuni B2B în Republica Moldova, cu participarea a circa 20 operatori de talie regională și internațională din următoarele țări:

- Italia (18 mai 2019) – 9 operatori (*Abaco Viaggi, AVIT, Boscolo Tours, Metamondo, Hironnelle Caldana, International Lombard, Gate Ciak si Gira Canova Tour*);

- China (3 aprilie 2019) – 1 și cel mai mare operator Hiseas International Tourism Group (acesta deține filiale în circa 15 țări: *Hiseas Travel, Dufan Voyages, Big Whale, Hiseas Travel&Tours INC., Nordis Travel ApS, Continental Tours Limited, Dolphin s.r.o., Hiseas Hotel Management Company, Weihong Tech Company and Cultural*);

- Germania (5 aprilie 2019) - 9 operatori (*Russia Travels, Tour 77, R Markt, Kraft Travel Singen, Terra Nova, Vista Reisen, Журнал Neue Zeiten, Вояж, Рейнское время*).

Au fost organizate 2 sesiuni de B2B în străinătate cu participarea a 25 de reprezentanți ai agențiilor de turism din Republica Moldova, în următoarele țări:

- Belarus (20 mai 2019) - 9 operatori Belarusi + 16 din Moldova (printre care: *IToir Group SRL, Vinăria Purcari, Assorty Travel Srl, TatraBis, Solei Turism, Visit Moldova, Cheie Tur, Panda Tur, Cisteacova-Tur, și Consiliul Raional Ungheni*);

- Federația Rusă (9 septembrie 2019) – 7 operatori din Rusia + 7 din Moldova (printre care: „*Cricova-Vin*”, *Direcția cultură și turism UTA Găgăuzia, „Cheie-Tur”, membrii Asociației Patronatelor din Industria Turismului APIT*).

2) *Organizarea Panelului Turism - în cadrul Moldova Business Week 2019 (14.11.2019)*.

Agencia de Investiții, pentru al 2-lea an consecutiv, a inclus în Agenda celui mai important eveniment economic al țării, cu expunere internațională - Moldova Business Week - un panel de dezbateri și prezentări dedicat industriei turistice. Panelul a adus în discuții produsele turistice de experiență, care pot genera servicii de valoare mai mare – kayaking, camping, ecoturismul, turismul de eveniment cultural, turismul rural. La panel au participat circa 150 de persoane și a acumulat peste 40 de mii de vizualizări unice online. La panel au participat 13 speakeri, Agenția asigurând prezența experților internaționali din 5 țări: România, Italia, Georgia, Kenya, Muntenegru.

3) *Agencia de Investiții a prezentat oferta turistică a Republicii Moldova la Forumul economic Moldo-Rus, Panel Turism (20.09.2019)*. Drept rezultat al acestei participări, a fost realizat turul informațional pentru agenții economice din R. Moldova, inclusiv organizarea Forumului Internațional etnoturism în Bașkiria, Ufa (11-16 decembrie, 2019).

4) Republica Moldova a organizat în Minsk, Belarus *Festivalul Vinului Moldovenesc*. În acest scop, Agenția de Investiții a susținut logistic și financiar participarea la festival a 2 operatori de servicii turistice și 12 vinificatori.

5) *Prezentarea produsului turistic al Republicii Moldova în România*. Pe 12 decembrie 2019, Agenția de Investiții a participat la „Gala Descoperă Nord-Est”, Iași, România, cu prezentarea ofertei și produsului turistic al Republicii Moldova, oportunităților investiționale și de colaborare în domeniul turismului dintre Republica Moldova și România.

Modernizarea infrastructurii turistice și amenajarea destinațiilor turistice s-a realizat prin implementarea proiectelor în domeniul turismului, finanțate din diverse surse, atât externe, cât și interne. Este de menționat finanțarea din bugetul de stat, prin utilizarea mijloacelor diferitor fonduri și programe, dintre care evidențiem Fondul național de dezvoltare regională, Fondul național de dezvoltare a agriculturii și mediului rural, gestionate de Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului (MADRM), precum și Programele de suport gestionate de către Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii (ODIMM).

Astfel, din Fondul național de dezvoltare regională se finanțează proiectele din Documentul Unic de Program (DUP) pentru anii 2013 – 2015, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 933/2012, prin care au fost aprobate 12 proiecte din domeniul turismului și Documentul Unic de Program (DUP) pentru anii 2017 – 2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 203/2017, prin care au fost aprobate 7 proiecte din domeniul turismului.

Documentul Unic de Program pentru anii 2017 – 2020 conține șapte proiecte la Compartimentul „Sporirea atractivității turistice”, după cum urmează.

1. Îmbunătățirea infrastructurii de turism de masă din regiunea Centru, aplicant – Consiliul raional Nisporeni.

2. Valorificarea potențialului turistic al regiunii de centru a RM - rn Strășeni, Călărași, Nisporeni și Ungheni, aplicant – Consiliul raional Călărași.

3. Modernizarea infrastructurii turistice, prin construcția drumului de acces către Manastirea „Adormirea Maicii Domnului” din. s. Calaraseuca, aplicant – Consiliul raional Ocnîța.

4. Construcția complexului Turistic Sportiv în Costești, aplicant – Primăria s. Costești, rl Ialoveni.

5. Construcția drumului de acces spre Mănăstirea „Chistoleni”, aplicant – Primăria s. Sadaclia, rl Basarabeasca.

6. Deschiderea traseului turistic „Vama Veche Lăpușna” prin restaurarea obiectelor de patrimoniu istoric (Conacul „Manuc-Bey” din orașul Hîncești, locația geto-dacică din satul Stolniceni” (*preluat din DUP 2013 – 2015*), aplicant – Consiliul raional Hîncești.

7. Traseul turistic în 9 localități – crearea oportunităților de investire în turism (*preluat din DUP 2013 – 2015*), aplicant – Primăria s. Ulmu, rl Ialoveni.

Conform informației prezentate de MADRM, nu toate proiectele incluse în DUP au fost realizate. Astfel, în anii 2013-2015 au fost implementate **7 proiecte**, suma investițiilor constituind **70777,96 mii lei**, iar în anii 2016-2020 au fost realizate **4 proiecte**, în valoare de **34.039,68 mii lei**.

Sușinerea financiară a amenajării turistice din Fondul național de dezvoltare a agriculturii și mediului rural se realizează prin intermediul Agenției pentru Intervenții și Plăți în Agricultură, în baza a două hotărâri de Guvern, și anume:

- Hotărârea Guvernului nr. 455/2017 prin care a fost aprobat Regulamentul privind condițiile, ordinea și procedura de acordare a mijloacelor Fondului Național de Dezvoltare a Agriculturii și Mediului Rural (FNDAMR);

- Hotărârea Guvernului nr. 476/2019 pentru aprobarea Regulamentului privind acordarea subvențiilor pentru îmbunătățirea nivelului de trai și de muncă în mediul rural din FNDAMR.

Astfel, conform pct. 105, subpct. 2) *Măsura 4 "Îmbunătățirea și dezvoltarea infrastructurii rurale"* din Hotărârea Guvernului nr. 455/2017, se prevede subvenționarea pentru construcția/reconstrucția și renovarea pensiunilor agroturistice rurale.

Mărimea sprijinului acordat se calculează în proporție de 50% din costul investiției realizate eligibile pentru subvenționare, dar nu mai mult de 1,0 mil. lei per beneficiar pentru construirea și modernizarea de pensiuni agroturistice rurale.

În anul 2019 la *Măsura 4 "Îmbunătățirea și dezvoltarea infrastructurii rurale"* au solicitat sprijin financiar 115 entități economice, dintre care - 7 pentru construcția/reconstrucția și renovarea pensiunilor agroturistice rurale. Urmare a procedurii de evaluare au fost autorizate spre plată 3 dosare. În rezultat, în anul 2019 din Fondul național de dezvoltare a agriculturii și mediului rural 3 pensiuni agroturistice au beneficiat de suport financiar în valoare de 2,2 mln lei (*informația pentru anul 2020 nu a fost prezentată*).

În anul 2019 prin *Hotărârea Guvernului nr. 476* a fost aprobat Regulamentul privind acordarea subvențiilor pentru îmbunătățirea nivelului de trai și de muncă în mediul rural. Conform *Măsurii 3. Diversificarea economiei rurale prin activități non-agricole* din Regulamentul menționat, se prevede acordarea subvenției în avans pentru proiectele privind dezvoltarea și promovarea serviciilor și activităților de turism rural. Valoarea subvenției acordate va constitui 50% din valoarea investiției eligibile, dar nu va depăși suma de 1 000 000 lei. Solicitanți de subvenții în cadrul acestei măsuri pot fi atât persoane juridice precum și fizice, înregistrate în conformitate cu legislația națională și care crează sau dezvoltă activități non-agricole. Acordarea suportului financiar în baza Regulamentului menționat se realizează începând cu anul 2020.

Programe de suport în afaceri implementate de ODIMM

În anii 2014-2020 în cadrul Programelor de suport în afaceri ODIMM a oferit suport financiar nerambursabil pentru **96 companii** din domeniul turismului în valoare totală de **15,37 mln. lei**. Investițiile preconizate în economia națională generate de companiile finanțate ating valoarea de 37,73 mln. lei. Suportul financiar a contribuit la crearea și menținerea a 414 locuri de muncă. Repartizată pe programe, situația se prezintă în felul următor.

1. Finanțarea IMM din domeniul turismului în cadrul Programului de atragere a remitențelor în economie „**PARE 1+1**”

- 41 proiecte investiționale finanțate;
- 9,2 mln. lei, suma granturilor acordate;
- 27,5 mln. lei, volumul investițiilor preconizat în economie;
- 140 locuri de muncă create și menținute;

2. Finanțarea IMM din domeniul turismului în cadrul Programului „**Femei în Afaceri**”

- 27 proiecte investiționale finanțate;
- 3,34 mln. lei, suma granturilor acordate;
- 4,95 mln. lei, volumul investițiilor preconizat în economie;
- 56 locuri de muncă create și menținute;

3. Finanțarea IMM din domeniul turismului în cadrul Programului „**Start pentru Tineri**”

- 10 proiecte investiționale finanțate;
- 1,61 mln. lei, suma granturilor acordate;
- 3,16 mln. lei, volumul investițiilor preconizat în economie;
- 20 locuri de muncă create și menținute;

4. Finanțarea IMM din domeniul turismului în cadrul Instrumentului de suport privind **digitalizarea IMM**

- 18 proiecte investiționale finanțate;
- 1,22 mln. lei, suma granturilor acordate;
- 2,12 mln. lei, volumul investițiilor preconizat în economie;
- 198 locuri de muncă menținute;

De asemenea, multe obiective de patrimoniu valorificate în scop turistic au fost renovate în cadrul proiectelor implementate de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării. Astfel, pe parcursul anilor 2014-2020, MECC în comun cu partenerii de dezvoltare, a întreprins mai multe acțiuni a căror scop a fost inclusiv dezvoltarea și modernizarea infrastructurii la obiectivele de patrimoniu care prezintă interes din punct de vedere turistic. Au fost efectuate lucrări de restaurare a diferitor obiective, dintre care: Casa-muzeu Gr.Vieru, s. Pererîta, rn. Briceni; edificiul Muzeului Național de Artă (sediul *Dadiani*); Muzeul Național de Istorie a Moldovei; o casă vernaculară din cadrul Rezervației cultural-naturale „Orheiul Vechi” (RCN ”Orheiul Vechi”); Sala cu Orgă; Teatrul Republic Muzical-Dramatic „B.P. Hașdeu” din or.

Cahul; Casa-muzeu Șciusev (filială MNIM); Biserica „Adormirea Maicii Domnului” din Căușeni; Muzeul Satului (filială MNEIN); Casa-muzeu „A.S. Pușkin”.

De asemenea, MECC a susținut și a participat la implementarea următoarelor proiecte de restaurare: Cetatea Tighina, Circul din Chișinău; Moara de vânt din satul Gaidar; Proiectul de digitalizare a desenelor animate realizate de Moldova-Film; Turnul de apă din Șoldănești; Cavoul familiei Macri din s. Dubăsarii Vechi; Muzeul din s. Doroțcaia; Sinagoga din satul Rașcov; Aula Colegiului de Arte din orașul Bender; Turnul vânturilor din Stroești (Stroenți); Biserica din satul Rașcov; Moara de apă din satul Beloci (stînga Nistrului).

La filiala Muzeului Național de Etnografie și Istorie Naturală - Complexul Țîpova-Saharna, au fost instalate plăci informaționale și indicatoare, precum și banner informativ-publicitar; La filiala Vila cu Parc s. Mândâc, r. Drochia, împreună cu specialiști din Polonia s-a realizat topografierea și cartografierea monumentelor de arhitectură și a speciilor de arbori din cadrul Parcului.

Cu sprijinul financiar al MECC și al partenerilor de dezvoltare (ANTRIM, USAID) pe teritoriul Rezervației cultural-naturale „Orheiul Vechi” au fost realizate mai multe acțiuni menite să asigure dezvoltarea infrastructurii de acces la obiectivele turistice:

- amenajarea locurilor de parcare, amplasarea panourilor informative și a indicatoarelor de informare turistică pe teritoriul RCN „Orheiul Vechi”;
- instruirea personalului pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate;
- atragerea și conlucrarea cu partenerii de dezvoltare a RCN „Orheiul Vechi” din domeniul privat și public, cât și stabilirea acordurilor de colaborare cu alte instituții și organizații cu scopul principal de a asigura o dezvoltare progresistă a instituției;
- a fost reparată clădirea din punctul de acces pe teritoriul RCN „Orheiul Vechi” și deschis un centru de informare în această clădire;
- a fost amenajat și dat în exploatare sistemul de iluminat stradal în zona centrală a Rezervației;
- au fost instalate urne de gunoi de-a lungul traseelor turistice;
- au fost efectuate lucrări de defrișare a 20 de copaci ce prezentau pericol pentru oameni și plantați peste 100 de arbori în regiunea parcului de lângă blocul administrativ;
- au fost blocate drumurile ilegale către zonele verzi cu statut special de protecție;
- împreună cu Inspectoratul Ecologic de Stat a fost organizată acțiunea de demolare a gardurilor ilegale de pe râul Răut;
- au fost desfășurate activități de salubritate cu implicarea voluntarilor de la Caritas în cadrul Zilelor Europene ale Patrimoniului 2020 în cinci localități de pe

teritoriul Republicii Moldova, inclusiv și pe teritoriul Rezervației, precum și cu implicarea voluntarilor din Administrația Națională a Penitenciarelor.

5. Crearea unei Zone turistice-pilot.

În lipsa cadrului normativ adecvat, divergenței opiniilor actorilor din turism privind modalitatea de constituire a unei zone turistice, precum și urmare reformei autorităților publice centrale, obiectivul nu a fost realizat, acesta urmînd a fi preluat în noul document de politici.

6. Crearea unui mecanism eficient de colaborare cu APL.

În anii 2014-2016 au fost întreprinse diferite acțiuni, urmare cărora au fost constituite direcții/secții de cultură și turism și în statele autrităților administrației publice locale de nivelul II a fost instituită funcția de specialist responsabil de turism.

În scopul sporirii colaborării cu APL, în anii 2014-2020, unele dintre instituțiile muzeale naționale, raionale și locale au devenit centre de promovare a turismului la nivel local. Acestea creează și implementează programe de atragere a turiștilor din Republica Moldova și din străinătate.

Pe parcursul anului 2017 au fost create și implementate mai multe parteneriate cu autoritățile publice locale, atât în contextul desfășurării unor proiecte europene, cât și realizării unor proiecte naționale de anvergură, menite să pună în valoare patrimoniul cultural național, sectorul industriilor creative. Astfel, MECC, cu sprijinul partenerilor strategici USAID Moldova, Guvernul Suediei, a Oficiului Național al Viei și Vinului, și a consiliilor raionale Căușeni, Soroca și Hîncești, a organizat câteva spectacole dedicate aniversării a 80 de ani ai compozitorului Eugen Doga, cu participarea nemijlocită a maestrului. Concertele în teritoriu s-au înscris în programul activităților dedicate Zilelor Europene ale Patrimoniului - 2017, fiind susținute în cadrul campaniei #FIIOASPETELNOSTRU. Pentru desfășurarea concertelor au fost selectate obiective de patrimoniu restaurate cu suportul partenerilor externi, și anume: Biserica „Adormirea Maicii Domnului” din orașul Căușeni, Cetatea Soroca și Complexul istorico-arhitectural „Manuc Bey” din orașul Hîncești, care au adunat mii de spectatori.

2.4. Realizarea obiectivului specific ”Sporirea nivelului de pregătire a cadrelor de specialitate și a calității serviciilor turistice” a conținut un spectru larg de măsuri, dintre care sunt de remarcat următoarele.

Întru realizarea acțiunii *Ajustarea programelor de pregătire a specialiștilor din ramura turistică la cerințele pieței* au fost întreprinse următoarele măsuri.

În cadrul școlii Superioare de Turism și Servicii Hoteliere a Academiei de Studii Economice din Moldova, în perioada 2014 - 2016, au fost elaborate programe de formare continuă și instruite 844 de persoane la specialitățile:

- *Administrarea Afacerilor în Turism* – 130 persoane;
- *Managementul Serviciilor Turistice* – 205 persoane;
- *Administrarea Afacerilor în Turism* – 279 persoane;
- *Managementul Serviciilor Turistice* – 159 persoane;
- *Ghid de Turism* – 71 persoane.

În anul 2015 în domeniul Turismului a fost inițiat un program de studii la ciclul II, studii superioare de master de către Universitatea „Al. Ioan Cuza” din Iași, extensiunea Bălți.

În anul 2016, în cadrul Universității de Stat din Tiraspol a fost reactualizat programul de studii la ciclul II, master „*Managementul strategic în turism*” și aprobat de Senatul UST. În acest program au fost introduse noi discipline de studiu: *Sisteme informaționale în turism, Etica deontologică în turism, Inițierea afacerii în turism, Managementul calității serviciilor în Turism, etc.*

În anul 2015, Universitatea de Studii Europene din Moldova a înregistrat programul de studii la ciclul II studii superioare de master *Turism și servicii Hoteliere*.

Universitatea Cooperatist Comercială din Moldova, în cadrul Proiectului LMPH *Licențe și mastere profesionale în servicii hoteliere susținut de programul UE TEMPUS*, a inițiat programul de master la specialitatea *Management și Marketing în turism, industria hotelieră și restaurație*.

În cadrul Universității „Perspectiva-INT”, au fost modificate programe de formare profesională în domeniul *Servicii publice* în cadrul Proiectului LMPH- *Licențe și mastere profesionale în servicii hoteliere susținut de programul UE TEMPUS*, rezultat cu programe de studii aprobate de Senat și avizate de Ministerul Educației, iar în iulie 2015 au fost implementate în cadrul instituției:

1. ciclul I Licență, program: *Turism*, specializare: *Servicii Hoteliere*;
2. ciclul II Master profesional: *Managementul Serviciilor Hoteliere*.

Au fost elaborate module transversale și de formare profesională continuă a adulților în domeniul serviciilor prin Modul Oenologic – *Cultura vinului în Moldova - Sommelier al vinului produs în Republica Moldova* și Modul multidisciplinar – *Însoțitor de grup turistic* (de copii).

Dintre realizările din cadrul acțiunii *Revizuirea curriculei universitare din domeniul turismului* sunt de menționat următoarele.

Curricula universitară din domeniul turismului a fost revizuită de către universitățile:

- Academia de Studii Economice din Moldova, care pe parcursul anilor de activitate a perfecționat periodic planurile de studii la specialitatea Turism, în conformitate cu schimbările din cadrul industriei turismului și serviciilor hoteliere. În anul universitar 2015-2016 au fost revăzute planurile de învățământ și curricula universitare la ciclul I. Licență specialitatea: 821.1 Turism și 2 programe la ciclul II, master: Gestiunea și dezvoltarea turismului și Gestiunea hotelieră.

- Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți a revizuit Curricula universitară la programul Turism, ciclul I, studii superioare de licență și a aprobat Planurile noi de învățământ în anul 2016, unde au fost introduse unități de curs ajustate în procesul de pregătire a specialiștilor în domeniul Turismului la noul Plan Cadru, aprobat prin Ordinul Ministerului Educației nr. 1045 din 29.10.2015.

- La Universitatea de Stat din Tiraspol evoluția programului de studiu *Turism* din cadrul Facultății de Geografie s-a produs în contextul adaptării programului la noile cerințe economice și sociale, în funcție de necesitățile țării și de dezvoltare a unor ramuri ale sferei serviciilor. În anii 2014-2016, Facultatea de Geografie a pregătit peste 1200 de specialiști care activează în sfera serviciilor din țară și de peste hotare (România, Ucraina, Rusia, Italia, Spania, Turcia, Grecia, etc.)

În conformitate cu Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei de dezvoltare a turismului „Turism 2020” în anii 2014-2016, la catedra Geografie Umană, Regională și Turism, Universitatea de Stat din Tiraspol, au fost trasate obiective concrete privind sporirea nivelului de pregătire a cadrelor de specialitate în turism și a calității serviciilor turistice. În acest context a fost ajustat programul de studii *Turism* la cerințele pieței prin introducerea unor discipline noi cum ar fi: *Teoria și practica excursionistă, Cultura informațională, Metodologia cercetării și gestionării turistice, Contabilitatea firmei turistice, Amenajări turistice, Managementul de mediu în turism*, etc. S-au diversificat stagiile de practică: *Practica de specializare I*, care se realiza în România și *Practica de specializare II*, care se realiza în cadrul agențiilor de turism de prestigiu din Republica Moldova, în conformitate cu acordurile de colaborare.

La Academia de Studii Economice din Moldova, în anul 2014 s-a realizat revizuirea curricula prin modificarea și aprobarea planurilor de studii la ciclul I, studii superioare de licență, la specialitatea 812.1 *Turism* prin racordarea la cerințele pieței a forței de muncă și Cadrului Național al Calificărilor.

În cadrul Universității „Perspectiva-INT”, au fost modificate și actualizate curricula pentru programul de învățământ 812.1 *Turism*, ciclul I, licență și ciclul II master profesional: *Managementul Serviciilor Hoteliere*.

În cadrul Universității Slavone, la ciclul I licență s-a actualizat și s-a modificat programul de studii 812.1 *Turism*.

În anul de studii 2014-2015, Ministerul Culturii a realizat reevaluarea Curriculum-ului național la disciplinele de studiu din învățământul primar și secundar general. În cadrul învățământului profesional tehnic postsecundar la specialitatea 2902 „turism”, codul S.01.O.001, se predă disciplina „Patrimoniul turistic național”. La specialitățile pedagogice, în cadrul disciplinelor de bază, au fost incluse tematici care elucidează subiectul patrimoniului cultural național.

În cadrul Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice la ciclul II, masterat, sunt autorizate două programe ce țin de valorificarea și integrarea patrimoniului cultural: – Patrimoniul cultural și manifestări artistice (Domeniul de formare profesională 226 – Culturologie, 120 de credite, aprobat de Ministerul Culturii și Turismului din RM la data de 19.03.2008).

În anul de studii 2018-2019 în scopul ajustării programelor de pregătire a specialiștilor din ramura turistică la cerințele pieții, 6 instituții de învățământ superior (USEFS, USM, ASEM, UTM, U Slavonă, US Tiraspol) au inițiat noi generații de programe de studii în domeniul general de formare profesională 812 *Turism* sau 1013 *Servicii hoteliere, turism și agrement*, la ciclul I - licență și ciclul II – master.

În scopul formării specialiștilor în domeniul turismului, Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport a pregătit dosarul pentru evaluarea externă a programului de master *Tehnologii în managementul turistic*.

La Universitatea de Stat din Moldova (USM) și Universitatea de Stat din Tiraspol au fost acreditate de către ANACEC programul de studii 1013 *Servicii hoteliere, turism și agrement*, pentru ciclul I – licență. Totodată, de către ANACEC la USM a fost acreditat programul de master *Management și Marketing Hotelier și Turism*.

În contextul formării continue, USM a oferit programe de perfecționare pentru 102 specialiști din domeniul turismului încheiate cu înmînarea certificatelor respective - 326 absolvenți au obținut diplome de licență în domeniul general de formare profesională 812 *Turism* sau 1013 *Servicii hoteliere, turism și agrement*, și 85 de absolvenți au obținut diplome de master.

În anul 2020, instituțiile de învățământ superior (ASEM, USARB, US Comrat, UPS, UASM, USEFS, USM, UTM, U Slavonă, IMI-NOVA, ULIM, US Tiraspol, US Cahul,) au revizuit/inițiat noi generații de programe de studii în domeniul general de formare profesională 1013 *Servicii hoteliere, turism și agrement*, la ciclul I - licență și ciclul II – master.

Pe parcursul anului universitar 2019-2020 a fost supusă procedurii de evaluare externă a calității - Program de studiu 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement, Ciclu I, studii superioare de licență la USEM.

În scopul asigurării suportului metodologic pentru industria turistică a țării în ce privește turismul activ, în cadrul Universității de Stat de Educație Fizică și Sport, a fost editată monografia cu titlul „*Turismul activ-factor de socializare a adolescenților*”, care pentru prima dată în țara noastră pune accentul pe formele de turism activ ce pot fi practicate în Republica Moldova.

În anul 2020, au fost înregistrați 1283 de studenți care studiază la programul de studii domeniul general de formare profesională 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement, la ciclul I – licență, iar la programele de master au fost înregistrați 151 de studenți. 272 absolvenți au obținut diplome de licență în domeniul general de formare profesională 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement, și 57 de absolvenți au obținut diplome de master.

Cu referire la acțiunea *Diversificarea posibilităților de perfecționare a cadrelor* sunt de menționat următoarele.

Activități importante de perfecționare a personalului din industria turistică au fost organizate de mediul academic.

În contextul formării continue, USM a oferit programe de perfecționare pentru 30 specialiști din domeniul turismului, încheiate cu înmînarea certificatelor respective.

Catedra Turism și Servicii Hoteliere din cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova, dezvoltă relații de colaborare cu mai multe instituții specializate de învățământ, cum ar fi Institutul de Cercetări și Studii Superioare în Turism din Paris; Școala de Turism din Rimini, Universitatea Bologna, Italia; ASE București, România, ș.a.

În cadrul Universității de Studii Economice din Moldova s-a organizat trei manifestări științifice dedicate Zilei mondiale a Turismului:

- în perioada 26-27 septembrie 2014, cu genericul „*Turismul și dezvoltarea comunitară*”;

- în perioada 25-26 septembrie 2015, conferința națională cu participare internațională *Turismul și dezvoltarea societății* <http://www.usem.md/md/news/94>;

- pe data de 23 septembrie 2016 s-a desfășurat a treia ediție a manifestării științifice *Turismul și dezvoltarea societății* <http://www.usem.md/md/news/175>;

De ziua internațională a turismului a fost organizată manifestarea consacrată deschiderii *Centrului de resurse informaționale în turism* și masa rotundă unde au participat practicieni, cadre didactice și studenți. Au fost organizate seminare și lecții

publice cu participarea cadrelor didactice din Bulgaria, România, Portugalia, Grecia, Spania, Franța (Universitatea Cooperatist Comercială din Moldova).

În cadrul Universității „Perspectiva- INT” a avut loc lansarea *Centrului de Formare, Cercetare și Informare în domeniul Truismului și Serviciilor Hoteliere (FID-el-TSH)*, <http://perspectiva.md/ro/org.php?id=22>;

În cadrul Universității Slavone a avut loc a Conferința internațională-practică „*Căile sporirii eficienței economice a activității turistice în RM*”.

În anii 2014-2019 - Muzeul Național de Etnografie și Istorie Naturală a organizat lecții pentru ghizii profesioniști în parteneriat cu Școala Superioară de Turism (ASEM), precum și conferințe, mese rotunde, seminare cu participarea profesorilor specializați în domeniul turismului de la ASEM, Universitatea de Stat a Moldovei, Universitatea de Stat din Tiraspol.

Muzeul Național de Etnografie a organizat evenimente menite să asigure instruirea personalului din domeniul culturii în vederea promovării și valorificării obiectivelor de patrimoniu, dintre care: este de remarcat Conferința de lansare a proiectului transfrontalier *Dezvoltarea turismului transfrontalier prin promovarea Conacului Manuc Bey, Complexul mortuar Elena Ioan Cuza și conacul Blesciunov*, or Hîcești.

În anii 2015-2016, Ministerul Culturii a coordonat implementarea proiectului „COMUS - Strategii urbane conduse de către comunitățile locale din orașele istorice”, formulat în baza priorităților politice ale CE și UE în contextul Programului Parteneriatului Estic (2015-2020) și privește reabilitarea orașelor istorice prin conservarea patrimoniului cultural. Din Republica Moldova, orașul inclus în proiect a fost Soroca. Printre principalele priorități ale proiectului a fost instruirea și perfecționarea personalului din cadrul autorităților publice locale privind integrarea patrimoniului cultural istoric în circuitul turistic și în planurile de dezvoltare urbanistică.

Muzeul Național de Etnografie și Istorie Naturală a organizat seminare teoretice consacrate Zilei Internaționale a Ghizilor *Teoria și practica realizării excursiilor*.

În cadrul Zilelor Internaționale a Monumentelor și Siturilor desfășurate în 16 raioane a fost prezentat un număr vast de 21 activități educaționale: expoziții de fotografii, filme de istorie, excursii pe locurile istorice, vizitarea monumentelor istorice, ore de istorie în muzee, seminare științifice, evenimente care au contribuit la diversificarea ofertelor turistice locale. Au fost organizate seminare de instruire la nivel local privind promovarea obiectivelor de patrimoniu ca și atracții turistice.

În anul 2019, cu prilejul lansării Zilelor Europene ale Patrimoniului, cu suportul tehnic și financiar al Proiectului Twinning „*Suport pentru promovarea patrimoniului*

cultural în Republica Moldova, prin păstrarea și protecția acestuia”, finanțat de Uniunea Europeană, în parteneriat cu Muzeul Național de Istorie a Moldovei, MECC a organizat Atelierul de instruire „*Prutul de Jos: provocări și oportunități*”. Scopul atelierului constă în conștientizarea importanței Rezervației Biosferei Prutul de Jos, cât și ilustrarea metodelor de promovarea a acesteia în baza practicilor internaționale.

La eveniment au participat circa 40 de specialiști din cadrul muzeelor și a instituțiilor din domeniul patrimoniului cultural și al turismului, a universităților. Muzeul Național de Etnografie și Istorie și Asociația Națională a Ghizilor a organizat un training de instruire: *Colaborarea dintre ghizii naționali și ghizii de muzeu*.

În anul 2020, în cadrul RCN „Orheiul Vechi” a avut loc trainingul „*Instruirea ghizilor locali conform standardelor WFTGA*”, în cadrul proiectului Moldova Next Tourism Generation Academy organizat de ANTRIM. Participanții la training au fost ghizii de turism din cadrul Rezervației, muzeului din Trușeni, cât și reprezentanți de la agențiile de turism Infinit Tur și Rebelle Travel Club. În cadrul acestui training, ghizii au învățat cum să gestioneze corect activitatea lor din domeniul turismului și au aflat ce rol important joacă marketingul în turism.

Pe parcursul anilor 2018-2019, în cadrul instituțiilor de învățământul superior din țară, au fost organizate mese rotunde, conferințe științifice și studentești în care a fost abordată paradigma turismului. Astfel, au fost organizate peste 30 de evenimente sub diferite aspecte social-economice în domeniul turismului cultural, istoric, sportiv(activ), internațional, de ramură, de afaceri, în care au participat peste 400 de studenți, profesori, reprezentanți ai mediului de afaceri din Republica Moldova.

Pe parcursul anului 2020, au fost organizate mese rotunde, conferințe științifice și studentești în care a fost pe larg abordată tematica turismului. Astfel, au fost organizate peste 20 de evenimente sub diferite aspecte social-economice în domeniul turismului cultural, istoric, sportiv (activ), internațional, de ramură, de afaceri, în care au participat peste 300 de studenți, profesori și reprezentanți ai mediului de afaceri din Republica Moldova.

În scopul intensificării parteneriatelor publico-private au fost încheiate peste 30 de acorduri noi de colaborare cu ambasade, consulate, companii de prestări servicii turism, hotelier și transport, în cadrul cărora cca. 80 studenți au efectuat stagii de practică de specialitate.

În conformitate cu funcțiile atribuite Agenției de Investiții, întru realizarea acțiunii s-a pus accent pe organizarea atelierelor de lucru care au avut drept scop sporirea nivelului de calificare a personalului din industria turistică. Dintre ele mai relevante, sunt de menționat următoarele:

a) Atelierul de lucru privind elaborarea rutelor turistice.

În cadrul atelierului de lucru, care a fost organizat pe data de 14 februarie 2019, au participat peste 20 Grupuri de Acțiune Locală (GAL-uri) care au drept obiective dezvoltarea destinațiilor turistice în peste 50% din teritoriul țării. Urmare lucrărilor atelierului au fost realizate și lansate 4 rute turistice: 1) Lunca Prutului de Jos, 2) Serpentina Nistrului, 3) Dolina Rodnikov, 4) Eco Duz Ialpușel, Bugeac Kilim și Eco Bugeac.

b) Atelierul de lucru în domeniul marketing-ului de destinație

În perioada 26-27 februarie, 2019 Agenția de Investiții a organizat un atelier de lucru pentru dezvoltarea unui Cadru Strategic pentru Marketing și Promovare a industriei turismului receptor. Atelierul a fost condus de către Augusto Huescar, expert internațional pe marketing strategic, consultant al Organizației Mondiale a Turismului. La atelier au participat peste 30 de reprezentanți din mediul de afaceri, asociații de specialitate, autorități publice și parteneri de dezvoltare.

c) Atelierul de informare pentru atașatii diplomației economice privind oferta turistică a Republicii Moldova

Pe 18 iulie 2019, la inițiativa și cu suportul Agenției de Investiții a fost organizat atelierul de informare, componenta turism, pentru atașatii economici ai Republicii Moldova. Astfel, 29 de participanți ai misiunilor diplomatice au luat cunoștință de oferta turistică și produsele turistice propuse spre promovare. Printre speakeri au fost incluși reprezentanți ai 3 asociații de profil: ANTRIM, ANTREC, APIT. Evenimentul a fost transmis live și a adunat peste 77 mii vizualizări. Atelierul a conținut și crearea e Library cu toate materialele video – pentru instruire și utilizare la distanță.

Întru realizarea acțiunii *Sporirea nivelului de respectare a standardelor de calitate în turism* un rol important l-a constituit controlul asupra calității serviciilor turistice. În acest sens, sunt de remarcat următoarele.

În anii 2014-2016 controlul calității serviciilor turistice era atribuit Agenției Turismului, care avea și funcțiile de elaborare și de implementare politici.

Urmare reformei administrației publice centrale, în conformitate cu prevederile Legii nr. 230/2016 pentru modificarea și completarea unor acte legislative și a Hotărârii Guvernului nr. 888/2017 cu privire la reorganizarea unor persoane juridice, atribuțiile de control în domeniul calității serviciilor turistice au fost transmise Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP).

Potrivit prevederilor Legii nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova și a Hotărârii Guvernului nr. 782/2018 cu privire la aprobarea Metodologiei controlului de stat asupra activității de întreprinzător în baza analizei riscurilor efectuat de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței „controlul calității serviciilor turistice

prestate se efectuează în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, în baza petițiilor și a sesizărilor consumatorilor privind calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor turistice prestate”.

Astfel, în anii 2018-2020 au fost înregistrate și examinate 139 de petiții de la consumatorii de servicii turistice (2018 – 58 petiții; 2019 – 49 petiții și 2020 – 32 petiții).

Majoritatea subiecților din petiții s-au referit la:

- întârzierea zborurilor avia;
- servicii necalitative de transport auto;
- servicii hoteliere necorespunzătoare contractelor;
- servicii turistice neprestate din motivul interzicerii de a intra în altă țară (perfectarea incorectă a pachetului de documente necesare);
- refuzul de a achita compensațiile pentru zilele pierdute de vacanță;
- comercializarea biletelor avia la rate inexistente;
- refuzul de restituire a contravalorii serviciilor turistice neprestate sau prestate contrar ofertei;
- solicitarea rezilierii contractului turistic;
- clauze abuzive în contractele turistice încheiate cu consumatorii.

De asemenea, în perioada 2018-2020 au fost înregistrate 352 apeluri telefonice referitoare la calitatea serviciilor de turism prestate.

În toate cazurile, APCSP a recomandat petiționarilor să se adreseze în realabil prestatorului reclamat, pentru o eventuală soluționare pe cale amiabilă a petiției.

În 42 de cazuri consumatorii n-au informat despre soluționarea petiției de către agentul economic.

În 20 de cazuri din total examinate, agenții economici au soluționat amiabil revendicările consumatorilor (conform recipisei consumatorului).

În 61 de cazuri, APCSP nu a dispus de pîrghii legale pentru a obliga agenții economici să satisfacă revendicările consumatorilor, deoarece, la examinarea contractelor turistice, s-a constatat respectarea de către companiile turistice a clauzelor contractuale conform programului turistic sau n-a fost prezentată dovada prejudiciului pretins, inclusiv unii agenți economici nu se mai aflau la adresa indicată în petiție, sau și-au suspendat temporar activitatea.

Totodata, în 16 cazuri examinate APCSP a aplicat sancțiuni conform prevederilor Codului Contravențional, prin prisma Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor.

Contracarea fenomenului activității ilicite și muncii la negru în turism.

Începînd cu anul 2013, Serviciul Fiscal de Stat, conform competențelor, și-a centrat atenția pe măsuri de conformare fiscală pentru prevenirea și combaterea fenomenului muncii „la negru” și a practicii de achitare a salariilor „în plic”. Astfel, au fost implementate un șir de măsuri fiscale și administrative menite să faciliteze conformarea voluntară a contribuabililor și să minimizeze practica de achitare a salariilor „în plic” prin declararea corectă a salariilor. Acțiunile de conformare voluntară și forțată la nivel național au vizat contribuabilii, inclusiv cei care activează în domeniul turismului, cu risc sporit de achitarea a salariilor „în plic” și utilizării muncii „la negru”.

Pentru promovarea politicilor de educație juridică și civică a salariaților, informarea și consultarea celor interesați în aplicarea corectă și eficientă a legislației în domeniul relațiilor de muncă, precum și pentru asigurarea transparenței activității, au fost realizate acțiuni informative și de sensibilizare, cum ar fi:

- desfășurarea seminarelor pentru angajații și angajatorii din sectoarele cu risc sporit privind consecințele negative ale acceptării salariului neoficial;
- publicații în presă și participarea la emisiuni, la posturile de televiziune locale, cu tematica privind dezavantajele achitării salariilor „în plic” și practicării muncii „la negru”;
- plasarea afișelor și distribuirea pliantelor informative angajaților și angajatorilor cu genericul «Nu salariului „în plic”»;
- elaborarea și difuzarea spoturilor social-informative, audio și video, realizate cu suportul financiar al Guvernului Marii Britanii.

Avînd în vedere prioritățile stabilite la nivel de țară, începînd cu anul 2015, au fost formate echipe multidisciplinare compuse din reprezentanți ai Serviciului Fiscal de Stat, Inspectoratului de Stat al Muncii, Ministerului Afacerilor Interne și Confederației Naționale a Sindicatelor din Moldova, care au avut drept scop intensificarea măsurilor de monitorizare și verificare a modului de respectare a legislației în domeniul raporturilor de muncă și protejarea drepturilor salariaților. De asemenea, Serviciul Fiscal de Stat publică pe pagina sa web oficială rapoartele activităților de minimizare a practicii de achitare a salariilor „în plic” și a muncii „la negru”.

2.5. Întru realizarea obiectivului *”Modernizarea tehnologică a industriei turistice prin utilizarea tehnologiei informației și a comunicațiilor”* una dintre direcțiile de implementare a obiectivului s-a orientat spre crearea și implementarea mecanismului de evidență, în format electronic, a potențialului turistic al țării, care să conțină o bancă de date, în format electronic, privind potențialul turistic, iar în rezultat, la o etapă următoare, crearea mecanismului de reflectare pe hartă on-line a locației și informației despre obiectivele turistice din Registrul turismului, prin crearea și utilizarea Sistemului Informațional Automatizat „Harta digitală a potențialului turistic”.

Obiectivul a fost realizat parțial. Conform Legii nr. 352/2006, Registrul Turismului este o bază de date unificate care are drept scop asigurarea evidenței într-un singur sistem și punerea la dispoziția tuturor celor interesați (*autorități și instituții ale statului, agenți economici, societatea civilă, cetățeni*) a informației actualizate cu privire la resursele turistice ale Republicii Moldova. Conceptul acestuia a fost aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 559/2015.

Urmare reformei administrației publice centrale și modificărilor cadrului normativ operate prin Legea nr. 109/2018 în Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, este necesară modificarea Hotărârii Guvernului nr. 559/2015 cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului Informațional Automatizat "Registrul Turismului" (SIA RT), pentru a revizui aspectele referitoare la funcțiile și atribuțiile autorităților în raport cu SIA RT: care autorități urmează să fie posesor, deținător, registrator, furnizor de date, etc.

Pentru a lansa procesul de modificare a Hotărârii Guvernului nr. 559/2015, în anul 2019 a fost organizată o ședință de lucru la care au participat reprezentanții MEI, Centrului de Implementare a Reformelor, Agenției Servicii Publice, Agenției de Investiții, Proiectului de competitivitate al USAID.

În cadrul ședinței s-a menționat, că pînă la modificarea Legii nr. 352/2006 funcția de ținere a Registrului turismului era atribuită Agenției Turismului. După modificarea Legii nr. 352/2006 atribuția de ținere a Registrului turismului a fost exclusă din Lege, însă în Lege a fost inclusă evidența patrimoniului turistic, care este pusă în sarcina Agenției Servicii Publice (art. 9, alin. (2) din Legea nr. 352/2006).

De notat că, în conformitate cu prevederile Legii cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat nr.467-XV din 21.11.2003, SIA RT, ca și orice resursă informațională departamentală, urmează să fie creat și utilizat de către autoritatea publică, ce dispune de date necesare executării funcției sale. În acest sens, conținutul registrului turismului – baza de date despre potențialul turistic - este mai aproape de atribuțiile Agenției de Investiții, autoritatea publică centrală responsabilă de promovare turismului.

În același timp, au fost expuse opinii privind inoportunitatea creării Registrului turismului, ca o bancă de date gestionată de stat, acest lucru fiind caracteristic asociațiilor de specialitate. Respectiv, pentru a lansa procesul de creare a SIA RT, inițial este necesar de decis asupra oportunității acestuia. În dependență de decizia luată, urmează de modificat și cadrul normativ corespunzător (Legea nr. 352/2006 și Hotărârea Guvernului nr. 559/2015).

Totodată, este necesar să fie identificate sursele de finanțare pentru actualizarea Conceptului și crearea SIA RT.

2) Crearea și implementarea mecanismului de evidență statistică și raportare în format electronic a fost realizată prin elaborarea formularelor de raportare electronică „Darea de seama privind utilizarea voucherelor turistice”, 1-TUR, 1-A-SC și 1-B-SC, cu conectarea ulterioară la SIA „E-raportare”, care este un instrument de colectare electronică a datelor statistice primare (individuale) de la entități.

Totodată, în stimularea utilizării tehnologiilor informaționale în ramura turistică, accentul a fost pus pe organizarea atelierelor de lucru pe turism sustenabil și marketing. Drept exemplu, la 15 noiembrie 2019 au fost organizate 2 ateliere de lucru la care au participat 86 reprezentanți ai industriei turismului, inclusiv din UTA Gagauzia. Atelierele au avut scopul de a informa prestatorii de servicii turistice despre tendințele și cerințele globale cu accent pe turism sustenabil, dar și a oferit un exercițiu practic de elaborare a produselor turistice, susținut de instrumentele moderne de promovare digitală. Atelierele au fost moderate de către următorii experți internaționali: Damian Cook din Kenya, fondator și director al *E-Tourism Frontiers*, o inițiativă globală pentru dezvoltarea turismului online pe piețele emergente și Jack Delf din Muntenegru, consultant în domeniul creării și dezvoltării produselor turistice și a marketing-ului de destinație.

În contextul modificării condițiilor de prestare a serviciilor turistice, provocate de pandemia Covid-19, un rol important îl are digitizarea serviciilor. De menționat, în acest sens suportul acordat de stat pentru digitizarea întreprinderilor mici și mijlocii, inclusive în domeniul turismului. Astfel, după cum a mai fost menționat, prin intermediul ODIMM 18 întreprinderi în domeniul turismului au beneficiat, în cadrul Instrumentului de suport privind digitalizarea IMM, de asistență financiară în sumă de 1,22 mln. lei.

Totodată, în anii 2014-2020, popularizarea și promovarea patrimoniului cultural național, în calitate de potențial turistic, a avut loc prin utilizarea mijloacelor de comunicare în masă care a conținut: diseminarea materialelor promoționale, elaborarea materialelor pentru Radio și TV, acordarea interviurilor pentru posturile de radio și TV cu tematica valorificării și integrării patrimoniului în circuitul turistic.

Instituțiile de cultură și artă au atras turiști, elaborând și implementând diferite instrumente de promovare bazate pe tehnologii moderne. Dintre aceste pot fi evidențiate.

Muzeul Național de Artă al Moldovei a creat un Tur virtual 3D <https://www.mnam.md/3d-tur/index.html>.

Muzeul Național de Etnografie și Istorie Naturală a dezvoltat secțiunea *Turul virtual al expoziției permanente a muzeului*. De asemenea, Muzeul a organizat Excursii virtuale prin muzeele lumii, consacrate Zilei Internaționale a Ghizilor: *Lecții-video cu utilizarea mijloacelor audio-vizuale. Impresii și sugestii*.

Muzeul Național de Istorie a Moldovei a elaborat turul virtual al expozițiilor sale.

Biblioteca Națională a Republicii Moldova a creat Muzeul virtual al Bibliotecii. Această subdiviziune este formată din documente, date, imagini și informații, indiferent de suportul pe care se află, care trebuie protejate și conservate în vederea consultării ulterioare pe criterii istorice, biblioteconomice sau culturale. Aici sunt acumulate documente istorice, studii monografice, articole științifice, cercetări, comunicări la conferințe și simpozioane științifice, publicații despre

Biblioteca, apărute în Republica Moldova și în alte țări, în diferite limbi ale lumii. În cadrul proiectului Biblioteca Națională digitală Moldavica este creată pagina web: www.moldavica.bnrm.md care oferă acces integrat la moștenirea culturală scrisă, inclusiv cărți, manuscrise, tipărituri vechi și rare, alte documente patrimoniale.

În anii 2014-2019, în scopul digitizării patrimoniului cultural, acțiuni care va contribui la diversificarea instrumentelor de promovare turistică, instituțiile de cultură și artă au implementat următoarele proiecte:

- „*Portalul de arheologie, istorie și cultură din Marea Neagră*”, implementat de Muzeul Național de Istorie a Moldovei, finanțat în cadrul Instrumentului european de vecinătate „Bazinul Mării Negre 2014 - 2020”;

- Procurarea și instalarea unui laborator pentru digitalizarea, prelucrarea și restaurarea peliculelor cinematografice din arhiva S.A.”Moldova Film” (finanțat de *Ambasada SUA în Republica Moldova*);

- Dezvoltarea SOFT-ului Bibliotecii Digitale Naționale *Moldavica*, implementat de Biblioteca Națională a Republicii Moldova, finanțat de Guvernul Japoniei.

În anul 2020, în condiții de pandemie, toate activitățile de cultură de nivel național organizate de MECC s-au desfășurat exclusiv online, fiind transmise live la postul public de televiziune Moldova1 și pe rețelele sociale. Printre cele mai importante, menționăm:

- campania de sensibilizare a publicului larg cu privire la necesitatea păstrării patrimoniului cultural, cu genericul *Arheologia patrimoniului*. Organizatorii ZEP 2020 a invitat publicul larg să descopere obiectivele de patrimoniu din preajma lor. Pentru atingerea scopului, MECC împreună cu Rezervația cultural-naturală „Orheiul vechi”, MNAM, MNIM, MNEIN, ANA și CNCPPCI, de comun cu asociațiile obștești, asociațiile de voluntari, localnici, au organizat campanii de sensibilizare în 9 localități care dețin obiective de patrimoniu de importanță națională, fiind organizate sesiuni de instruire pentru publicul larg cu 84 participarea unui număr limitat de persoane. Campania a continuat și în localitățile Văleni, Slobozia Mare, Crihana Veche, Cheile Butești, Cobani, Climăuții de Jos, Vadul lui Rașcov, Mateuți. Totalurile Zilelor Europene ale Patrimoniului 2020 au fost difuzate la postul public de televiziune Moldova 1 duminică, 4 octombrie, ora 17.00. La nivel local, s -au desfășurat 136 de evenimente în 65 de localități din 22 de raioane, cu implicarea a 121 instituții;

- în scopul prevenirii răspândirii virusului COVID - 19, ediția din anul 2020 a Zilei Naționale a Portului Popular s-a desfășurat în regim online. Evenimentul a fost transmis în direct de către IPNA TV „Moldova 1”.

- la data de 28 iunie a fost difuzată în direct emisiunea „Cu mândrie, Dor de IE” dedicată Zilei Naționale a Portului Popular, iar pe parcursul săptămânii au fost difuzate în reluare mai multe emisiuni realizate anterior care pun în prim plan costumul tradițional autentic. Evenimente dedicate portului tradițional au fost organizate în alte 17 localități din Republica Moldova. Acestea s-au desfășurat online sau cu respectarea măsurilor de prevenire a infecției cu COVID19;

- Târgul Național al Covorului „Covorul Dorului” a avut loc la data de 18 decembrie în incinta Muzeului Național de Etnografie și Istorie Naturală. Cu acest prilej, a fost vernisată expoziția „Scoața de Camenca – Rai de pomi și flori” care pune în evidență tezaurul de covoare din localitățile raionului Camenca, Republica Moldova. Au fost expuse piese reprezentative din colecția Muzeului Național de Etnografie și Istorie Naturală și a Muzeului Național de Istorie a Moldovei. În expoziție au fost incluse mai multe țesături: scoarțe, kilimuri, păretare, care 86 reprezintă tradiția țesutului din satele Podoima, Podoimița, Hrușca, Hrustovaia, Valea Adîncă, de unde provin cele mai spectaculoase covoare, datînd din a II-a jumătate a secolului al XIX-lea – începutul secolului XX;

- Datorită interesului sporit al cetățenilor Republicii Moldova pentru Ziua Internațională a Muzeelor și Noaptea Europeană a Muzeelor, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării în colaborare cu instituțiile muzeale din țară, a organizat în perioada 16-18.05. 2020, o serie de evenimente online, cu genericul „*Muzeele pentru egalitate: diversitate și incluziune*”. 21 de instituții muzeale naționale și locale din țară s-au alăturat invitației MECC de a organiza evenimente de promovare în mediul online, asigurând astfel accesul publicului la colecțiile muzeale în perioada Stării de Urgență;

- Festivalul Internațional de Operă și Balet „Maria Bieșu” ediția XXVIII-a, a fost organizat la 10 septembrie 2020, iar la 13 septembrie a urmat un spectacol cu fragmente din cele mai îndrăgite opere, la 17 septembrie a urmat o gală de balet și 20 septembrie s-a desfășurat concertul de gală în scuarul Teatrului Național de Operă și Balet „Maria Bieșu”.

În anul 2020, Muzeul Național de Etnografie și Istorie Naturală a organizat un proiect destinat persoanelor din țară și turiștilor vorbitori de limbă rusă, franceză și engleză: „*Acces egal, bazat pe drepturile omului, al persoanelor cu dizabilități de vedere și auz la patrimoniul muzeal*”, implementat în parteneriat cu Alianța INFONET, Asociația Surzilor din Republica Moldova, RADIOVISION și Centrul Național de Informare și Reabilitare a Asociației Nevăzătorilor din Moldova, cu suportul financiar al Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, în cadrul Programului de proiecte culturale desfășurate de organizațiile necomerciale.

În colaborare cu postul public de televiziune Moldova1, Muzeul Național de Artă al Moldovei a participat la implementarea proiectului „Cinci minute la muzeu”. Au fost realizate mai multe emisiuni de scurt metraj care pun în valoare colecțiile Muzeului, contribuind la atragerea turiștilor și a vizitatorilor.

III. Suportul extern acordat în susținerea dezvoltării turismului din Republica Moldova

În perioada 2014 – 2020 dezvoltarea turismului în Republica Moldova a fost susținută prin diverse proiecte și programe cu finanțare externă, acordată de Uniunea Europeană, România, Statele Unite ale Americii (SUA), Polonia, Elveția, Germania, Austria, Marea Britanie, Suedia, Estonia, Cehia, etc.

De menționat, în mod special Programul Operațional Comun România – Ucraina – Republica Moldova, în cadrul căruia a fost acordată finanțare pentru reabilitarea a două obiective turistice importante: Cetatea Soroca și Conacul Manuk-Bey din Hîncești, cu un cost de peste 2 mln euro fiecare.

Diverse proiecte au fost implementate de organizații obștești cu susținerea financiară a Guvernelor Poloniei și României, precum și prin intermediul agențiilor de dezvoltare a SUA, Elveției, Austriei, Germaniei, Cehiei, etc.

Suportul acordat în susținerea dezvoltării turismului de către Proiectul de competitivitate al USAID, Guvernul Suediei și UK AID (elaborat în baza informației prezentate de Proiectul de competitivitate al USAID, Guvernul Suediei și UK AID)

Un rol important în susținerea turismului în perioada de referință l-a avut Proiectul de Competitivitate din Republica Moldova, finanțat de USAID, Guvernul Suediei și Uk (MCP). MCP are o durată de activitate din 01 octombrie 2015 pînă în 30 Septembrie 2021, valoarea totală a acestuia este de 28,4 milioane de dolari SUA, avînd drept scop promovarea competitivității sectoarelor economice tradiționale și emergente din Moldova, de la vinificație și turism, confecții de îmbrăcăminte și încălțăminte pînă la tehnologiile informaționale, inginerie și servicii creative.

În perioada 2015-2020, MCP a oferit asistență pentru 223 companii din industria turismului, dar și pentru 230 întreprinderi din industria vitivinicolă, care de asemenea intervin în filiera turismului. Totodată, 82 de afaceri din turism au fost asistate în cadrul programelor de aplicare a unor procese, standarde și tehnologii care amplifică calitatea serviciilor prestate, dintre care 55 întreprinderi au beneficiat de granturi directe în dezvoltarea de infrastructură și facilități de turism. De programele de cursuri, traininguri și seminare de instruire organizate și susținute de MCP au beneficiat 2077 de persoane. Întreprinderile asistate de MCP au atras finanțări de cca

3,087 milioane de dolari și au generat vânzări noi de 11,52 milioane de dolari, iar productivitatea acestora a crescut cu +15% în cinci ani.

MCP a dezvoltat și susținut peste 65 de evenimente de promovare a parteneriatelor în afaceri, precum expoziții, evenimente B2B, dar și zeci de campanii de promovare a notorietății destinației și a ofertelor de țară. De asemenea, MCP a susținut elaborarea unor importante documente și studii pentru dezvoltarea de politici, reglementări și analize necesare dezvoltării mediului de afaceri din domeniul turismului.

MCP a sprijinit industria turismului oferind susținere esențială pentru consolidarea sectorului, contribuind la dezvoltarea rurală și la o imagine îmbunătățită a Moldovei la nivel internațional prin crearea și promovarea brandului de țară „Pomul Vieții”. Proiectul susține dezvoltarea simbiotică atât a turismului, cât și a industriei vitivinicole, întrucât turismul vitivinicol rămâne a fi o ramură cheie a sectorului. Turismul receptor este poziționat ca un produs turistic experiențial, concentrându-se pe vin, gastronomie, viață rurală și turism de „aventură ușoară”. MCP investește în dezvoltarea de produse turistice inovatoare și durabile pentru a atrage turiști cu venit disponibil înalt în destinațiile rurale. De-a lungul anilor proiectul a facilitat îmbunătățiri ale mediului de afaceri și guvernanta/organizare a sectorului oferind asistență tehnică semnificative, inclusiv prin elaborarea Cărții Albe pentru reforma cadrului normativ-regulatoriu al industriei turismului din Republica Moldova și a noului Program de dezvoltare a turismului, cât și prin stimularea unui climat de afaceri prielnic care să permită crearea unei industrii reziliente și durabile, protejând veniturile și locurile de muncă în zone rurale. Aceste activități și programe de suport strategic pentru industria turismului au condus direct la realizarea obiectivelor setate de Strategia „Turism 2020”, fiind transformaționale, cu impact durabil și creînd tendințe de creștere a competitivității industriei și dezvoltare a afacerilor în Republica Moldova.

În vederea atingerii obiectivelor sale MCP a colaborat cu toți jucătorii principali din sector implicînd în activitățile sale 223 IMM-uri și organizații din industria turismului (ori peste 80% din sector), dar și din sectoarele conexe, partenerii de bază în implementare fiind Ministerul Economiei și Infrastructurii, Agenția de Investiții, Asociația Națională pentru Turism Receptor și Asociația Lectorilor, Ghizilor și Translatorilor, precum și instituții publice relevante, instituții de învățămînt, etc.

Pe parcursul celor 6 ani de activitate MCP (2015-2021) a investit în sectorul turismului peste 3,5 milioane de dolari SUA, inclusiv asistență tehnică directă, consultanță și expertiză locală și internațională, dar și 1 milion 350 mii de dolari SUA în formă granturi oferite IMM-urilor pentru îmbunătățire infrastructurii de cazare și

dezvoltarea capacităților turistice la vinarii și pensiuni turistice, oferite în condiții de cofinanțare.

Cele mai mari și importante programe, activități și intervenții strategice ale MCP în industria turismului includ următoarele.

Pilonul 1. Calitate, sporirea productivității și dezvoltarea forței de muncă

a) Programul de accelerare a turismului vitivinicol „Wine-Up”

Datorită eforturilor depuse de Guvernul Republicii Moldova prin implicarea directă a Agenției Turismului, cu suportul MCP și al partenerilor, în 2018 Moldova a găzduit în premieră Conferința Globală a Turismului Vinului UNWTO 2018. Invitația Moldovei de a găzdui conferința a fost un rezultat direct al vizibilității internaționale ca destinație turistică obținută inclusiv cu asistența MCP. În cadrul activităților de pregătire către Conferință, dar și ulterior, în baza parteneriatului Ministerului Economiei și Infrastructurii, Agenției de Investiții, MCP și ONVV, s-a reușit instalarea a cca 240 de indicatoare de informare turistică noi, care facilitează accesul vizitatorilor la peste 70 de situri din toată Moldova.

În februarie 2020, după ani de eforturi depuse de Republica Moldova, în special MCP și ONVV, ruta turistică ”Drumul Vinului Moldovei” a devenit primul traseu turistic moldovenesc integrat în Traseele Culturale Europene certificate de Consiliul Europei, denumită RUTA ITER VITIS. Circuitul de trasee vitivinicole include 30 de vinării, precum și obiective turistice din regiune. Drumul Vinului a fost promovat pe scară largă de MCP și ANTRIM la nivel local și internațional. La fel, Ruta a fost selectată ca finalistă, câștigând premiul II pentru categoria Premiul Destinația Turismului Cultural Durabil 2020, organizat de Rețeaua Europeană de Turism Cultural (ECTN) în parteneriat cu Comisia Europeană de Turism (ETC).

MCP a oferit sprijin pentru dezvoltarea produselor de turism vinicol, ca prin granturi și asistență tehnică să mărească numărul destinațiilor de enoturism din Moldova și să îmbunătățească experiența vizitatorilor. Portofoliul MCP de asistență pentru turismul vitivinicol include 46 de vinării de mărime diferită și în diferite stadii de dezvoltare, concentrate în cele trei regiuni cu indicație geografică protejată (IGP-uri) vitivinicole. Contribuția cramelor pentru granturi este de cel puțin 50% din valoarea totală a investiției. Proiectul a sprijinit în plus și activități proiectare și design interior de noi facilități de primire turistică, sisteme informaționale de rezervări online, servicii de digitalizare și promovare a cramelor precum crearea websiturilor, identității vizuale, promovare pe rețele de socializare, etc.

b) Programul Hospitality + Moldova: îmbunătățirea infrastructurii de ospitalitate turistică.

Modelarea bunelor practici în deschiderea și gestionarea pensiunilor rurale și a altor site-uri turistice.

MCP a sprijinit modernizarea pensiilor rurale, inclusiv îmbunătățirea facilităților și serviciilor pentru a servi drept prototipuri ale celor mai bune practici pentru actorii de pe piața locală. Aceste îmbunătățiri strategice au creat o nouă viziune pentru afacerile de turism rural în Moldova și a dus la dezvoltarea de noi produse turistice care sunt în conformitate cu tendințele globale actuale de turism durabil. 33 de pensiuni rurale au beneficiat de granturi din partea proiectului, co-finanțând investițiile în proporție de aproximativ 1 la 3. Dintre acestea 13 pensiuni au beneficiat și de suport în activități de digitalizare. Pensiunile rurale sprijinite de MCP au găzduit 36.000 de vizitatori în 2019, o creștere de 20% față de 2018, consolidând reziliența rurală și ocuparea forței de muncă. Este de remarcat faptul că, ca urmare a pandemiei, 20 din 33 de beneficiari de granturi MCP asistați până la sfârșitul anului 5 au raportat o recuperare de 70% comparativ cu anul 2019, ceea ce reconfirmă importanța sprijinul strategic al MCP pentru dezvoltarea unui sector al turismului rezilient în timp de criză.

Îmbunătățirea calității serviciilor de ospitalitate sprijinind hoteluri și ghizi de turism.

De-a lungul anilor MCP a organizat numeroase training-uri pentru industria turismului, inclusiv cursuri profesionale dedicate hotelierilor și ghizilor de turism. Spre exemplu în 2020, angajații a 12 hotele au beneficiat de cursuri profesionale menite pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor furnizate de întreprinderile hoteliere din Moldova.

MCP a asistat 43 de ghizi de turism moldoveni pentru a obține acreditare internațională de la Federația Mondială a Asociațiilor de Ghizi Turistici (WFTGA), la fel și Asociația Ghizilor, Lectorilor și Translatorilor din Moldova a devenit membru WFTGA cu suportul MCP. Scopul activității este consolidarea profesiei de ghid turistic în Moldova - un pas-cheie către profesionalizarea industriei turismului din țară. Mai mult, acești ghizi nou antrenați continuă să transmită cunoștințele acumulate organizând training-uri la nivel local. Suplimentar, în 2021, MCP a creat o nouă platformă digitală ce urmează a fi folosită de ghizii de turism din Moldova pentru a își promova serviciile.

c) Programul de dezvoltare turistică Go-Regional: destinații emergente de turism durabil în regiunile cheie ale Moldovei

Rezervația cultural-naturală "Orheiul Vechi": gestionarea durabilă a celei mai populare destinații rurale din Moldova

Din 2015, MCP a investit în regiunea „Orheiul Vechi” oferind granturi în valoare de 250.000 USD pensiunilor rurale pentru îmbunătățirea facilităților turistice din satele din rezervatie; crearea de noi trasee de aventură ușoară pentru drumeții,

ciclism și observarea păsărilor; organizarea de festivaluri emblematice precum DescOpera; elaborarea planurilor de gestionare a destinației și de zonare pentru rezervația naturală; și promovarea rezervării în străinătate în mass-media internațională. Festivalul DescOpera a adunat peste 4000 mii de spectatori dintre care turiști și zeci de jurnaliști locali și internaționali la fiecare ediție, aducând vizibilitate și resurse în regiune. MCP a susținut festivalul de la înființarea sa în 2015 pînă în 2020 cînd festivalul a fost ținut prin redifuzări online.

Regiunea Purcari: creșterea unei destinații emblematice de enoturism în cea mai veche regiune vitivinicolă din Moldova

Urmînd viziunea de dezvoltare a cluster-urilor turistice, MCP a investit 180.000 USD în granturi pentru modernizarea pensiunilor rurale, a serviciilor turistice oferite de cramele din regiunea Purcari/Ștefan Vodă, ca unul din hub-urile turistice de atracție pentru Moldova ca destinație turistică. În 2017, MCP în parteneriat cu Polish Aid au lansat primele 3 rute de ciclism din regiune pentru a suplini oferta turistică. Ulterior, MCP a investit în crearea celei mai lungi rute de biking din Moldova ce unește într-o singură rută cramele și alte atracții turistice întîlnite pe traseul de 226 km de la Chișinău la Palanca.

Dezvoltarea de drumeții, ciclism, gătit și alte produse de aventură ușoară ca nucleu al turismului experiențial.

Pentru a diversifica produsele de călătorie experiențiale ale Moldovei, MCP a susținut dezvoltarea a 16 rute de turism de aventură ușoară, inclusiv de ciclism, kayaking, drumeții, observarea păsărilor și experiențe oeno-gastronomice. La fel, MCP a dotat majoritatea beneficiarilor cu bunuri ce stimulează dezvoltarea produselor de aventură ușoară, precum biciclete, binocluri, hamacuri, kayakuri, etc. Beneficiarii MCP au fost la fel instruiți în dezvoltarea acestor produse turistice de experți de talie mondială.

Sprrijinirea centrelor de informare turistică prin consolidare și extindere.

Sesizînd lipsa de acces la informație a turiștilor ca una din problemele majore identificate de turiștii străini la ieșirea din țară, în noiembrie 2017, MCP în parteneriat cu UNDP a facilitat deschiderea primului Centru de Informare Turistica (CIT) prin intermediul unui PPP între Primăria Chișinău și ANTRIM, consacrat ca Centru Național de Informare Turistică. Centrul ce este administrat de ANTRIM, se află în clădirea Primăriei Chișinău și a găzduit peste 18 500 turiști din peste 90 de țări ale lumii. Ulterior, MCP și ANTRIM au facilitat deschiderea CIT-urilor în Comrat, Tiraspol, Orheiul Vechi și Rezervația Naturală Prutul de Jos, iar alte 2 CIT-uri sînt în proces de deschidere. CIT-urile continuă să funcționeze în regim online și pot fi transformate în viitoare platforme de dezvoltare a Organizațiilor de Dezvoltare a Destinațiilor.

d) Programul Start-Up Moldova pentru tur-operatori și ghizii de turism.

Creșterea numărului de tur-operatori și agenții de turism care furnizează produse turistice de incoming.

Începînd cu 2016, MCP a conceptualizat Programul "Startup Tourism Moldova" pentru a ajuta companiile din industria turismului să dezvolte produse turistice conform tendințelor internaționale, dar și pentru a îi asista în crearea noilor parteneriate de afaceri, pentru a crește numărul grupurilor turistice primite. Ca rezultat, 11 tur-operatori și agenții de turism au beneficiat de prima ediție a programului, 13 agenții fiind selectate pentru a participa la cea de-a 2-a ediție. Agențiile au primit asistență personalizată pentru: dezvoltarea identității vizuale și „împachetarea” în mod corespunzător a produsele turistice; îmbunătățirea marketingului; au participat la târguri internaționale de turism din Italia, România și Germania; au fost asistați să participe la călătoriile informative cu reprezentanți ai mass-media internațională; ajutați să-și invite partenerii străini pentru călătorii informaționale în Moldova.

Pilonul nr. 2. Sporirea vânzărilor, parteneriate de afaceri și valoare adăugată.

a) Programul de marketing și promovare sub umbrela brandului de țară „Pomul Vieții”: construirea imaginii Republicii Moldova ca destinație turistică la nivel internațional.

Susținerea campaniilor internaționale de comunicare și călătoriilor de familiarizare pentru presa internațională specializată.

Pentru a încuraja notorietatea Moldovei ca destinație turistică, în special pe piețele țintă precum Polonia, Italia, Germania, UK și România, MCP în colaborare cu ANTRIM, a susținut organizarea călătoriilor de presă, aducînd în Moldova peste 200 jurnaliști pentru a descoperi atracții turistice emergente în timpul evenimentelor-cheie din agenda Pomul Vieții. Drept urmare, Moldova a fost prezentată în aproximativ 500 articole în surse mass-media internaționale, inclusiv cele mai influente publicații, cum ar fi Lonely Planet, National Geographic, CNN, Euronews, precum și în publicații-cheie pe piețele țintă. Conform calculelor, pentru 1 dolar investit în asemenea activități cu presa, au fost generate un retur de investiți de 400 dolari, ceea ce denotă impactul substanțial al acestui program.

MCP a susținut numeroase campanii de promovare cu impact substanțial printre care campaniile "Hai La Mine Acasă" și "Hai La Mine Acasă de Ziua Vinului", "Vizitează Moldova Online la 360 °", "Redescoperă Moldova", "Let me Walk Moldova", "Colindă Moldova", "Hora Mărțișorului", dar și renumita campanie "Fii Oaspetele Nostru" ce a câștigat 'Cea mai bună campanie de destinație' la conferința E-TRAVEL din România, precum și Medalia Tîrgului Industriilor Creative din Moldova, mențiuni în evenimentele de turism din Polonia, precum și sute de menționări în presa internațională și o susținere civică amplă. Campaniile

inițiate cu suportul MCP au vizat atât populația locală, diaspora și turiștii străini, generând, pe parcursul anilor vizualizări de peste 10 milioane pe rețelele de socializare.

Îmbunătățirea conținutului digital și prezenței în online pentru a promova turismul receptor.

Conducându-se după bunele practici internaționale, în 2017, MCP a sprijinit dezvoltarea unei platforme pentru călătorii virtuale la nivel național (tururi la 360 °), la moment platforma include tururi la 19 cele mai vizitate destinații de călătorie din Moldova.

Numeroase campanii de promovare în spațiul digital au adus beneficii incontestabile sectorului, atât prin atragerea turiștilor cât și prin promovarea imaginii de țară. Iar pentru a dezvolta un arsenal de poze, MCP a organizat 2 expediții pentru fotografi profesioniști, adunând o arhivă de peste 7000 de poze tematice, pentru a fi folosite în scopuri promoționale.

Conștientizând importanța promovării în mediul online și digitalizarea afacerilor, MCP a asistat 25 beneficiari să dezvolte sau să își modernizeze websiturile și prezența în spațiul virtual. Trei proiecte-pilot de integrare a soluțiilor de rezervare și plată online sînt finisate, iar altele 3 sînt în derulare. Scopul final este facilitarea integrării a cât mai multe afaceri de turism pe platforme digitale ce agreghează oferta turistică și oferă soluții de real-time booking și plată online, atât de căutate de turiștii internaționali.

b) Programul de promovare a parteneriatelor de afaceri și extinderea piețelor-țintă.

Susținerea participării țării la târguri și expoziții internaționale de turism.

Participarea dinamică la expozițiile cheie de turism internaționale sub egida brandului de țară „Pomul Vieții” consolidează imaginea Moldovei ca destinație autentică de turism și asigură noi parteneriate de afaceri, ce duc la creșterea veniturilor pentru sector. MCP a susținut în mod constant din 2016 participarea reprezentanților Moldovei la târguri internaționale, facilitînd și activități de marketing direcționate, inclusiv conferințe de presă, prezentări B2B, tururi informaționale pentru potențiali parteneri și evenimente B2C personalizate. Pînă în prezent, MCP în parteneriat cu Agenția de Investiții și ANTRIM, a susținut participarea a 30 companii de turism la peste 30 ediții a celor mai importante expoziții de turism internaționale.

Integrarea potențialului turistic al Moldovei în turismul regional.

Integrarea în turismul regional a devenit deosebit de importantă odată cu impunerea restricțiilor de călătorie. MCP a facilitat în acest sens relații de parteneriat între ANTRIM și Asociația de Ospitalitate din Ucraina, ce a dus la o colaborarea sporită între Moldova, Ucraina și Belarusia în vederea dezvoltării produselor de

turism comune și împărtășirea a măsurilor anti-criză și dezvoltarea turismului în timpul pandemiei. La fel, MCP a promovat ruta transfrontalieră Ștefan cel Mare dezvoltată de Agenția de Investiții și a facilitat participarea reprezentanților Moldovei la expoziții și evenimente din țările vecine. Campaniile de comunicare ce au vizat țările din vecinătate, precum și călătoriile de presă pentru jurnaliștii din România au adus vizibilitate sporită Moldovei și au facilitat stabilirea relațiilor de business.

Informarea de piață și marketing intelligence pentru a spori competențele de vânzare.

Cu scopul de a facilita accesul la informații calitative de piață pentru reprezentanții industriei, MCP a organizat mai multe sondaje importante, concluziile cărora stau la baza deciziilor strategice de poziționare a ofertei turistice naționale. De exemplu, în 2018, 1025 turiști străini au participat la al doilea sondaj (Tourism Exit Survey), un chestionar construit după metodologia UNWTO ce a furnizat informații esențiale despre preferințele călătorilor din piețele țintă, inclusiv motivele pentru vizită și activitățile turistice preferate. Tot MCP a elaborat Strategia de Marketing în Turism, dezvoltată de un expert de talie mondială. La fel, MCP a oferit susținere în formă de expertiză valoroasă la multiple evenimente pentru sector cum ar fi Moldova Business Week sau Forumul ANTRIM pentru Turism Receptor și Domestic. MCP a facilitat dezvoltarea unui registru și hărți digitale a ofertei turistice din Moldova, un instrument ce urmează a fi folosit pentru promovarea ofertei agregate.

Pilonul 3. Ameliorarea mediului de afaceri, consolidarea parteneriatelor public-private și asociative.

a) Politici de turism durabil și mediu de afaceri prietenos.

În 2016, MCP a indicat faptul că cadrul legal și de reglementare al turismului din Moldova necesită o regândire profundă pentru a se alinia la bunele practici internaționale, a angaja modele de parteneriat public-privat și a reduce barierele de intrare pe piață pentru întreprinderi, cum ar fi pensiunile rurale.

MCP a oferit suport esențial prin furnizarea de expertiză internațională pentru elaborarea Cărții Albe pentru reforma cadrului normativ-regulatoriu al industriei turismului din Republica Moldova, care la rândul său a servit drept bază pentru dezvoltarea unei noi viziuni și strategii de țară în domeniul turismului, cu accent pe politici, planificare, consolidare instituțională, dezvoltare și diversificare a produselor, marketing și infrastructură. Programul își așteaptă aprobarea pentru a face posibilă reformarea sectorului. În tot acest proces, MCP a oferit asistență tehnică și juridică atât asociațiilor din sectorul privat, dar și autorităților publice, având o abordare pro activă și participativă.

b) Consolidarea dialogului public-privat și a asociațiilor de profil din industrie.

Pentru a încuraja activitatea mediului privat, MCP a oferit expertiză internațională pentru a sprijini asociațiile de turism să colaboreze pentru îmbunătățirea legislației și pentru a găsi cele mai potrivite soluții pentru mediul de reglementare al industriei turismului din Moldova. Cele mai bune practici internaționale demonstrează că în țările mai mici cu industrii turistice emergente, parteneriatul public-privat în gestionarea dezvoltării și promovării industriei este cel mai eficient.

În acest sens, ANTRIM a devenit principalul partener al MCP de implementare a activităților strategice în sectorul turismului. MCP a facilitat dialogul dintre ANTRIM și instituțiile de stat, pentru a acorda prioritate celor mai semnificative probleme de reglementare. MCP a susținut ANTRIM-ul inclusiv în organizarea evenimentelor precum Forumul ANTRIM pentru Turism Receptor și Gala Turismului, organizarea trainingurilor pentru diverse categorii de reprezentanți ai industriei, desfășurarea călătoriilor de presă pentru renumiți jurnaliști și a călătoriilor de familiarizare pentru partenerii de afaceri a membrilor ANTRIM, pentru a crește numărul de relații de afaceri. Datorită eforturilor MCP, ANTRIM a susținut industria de turism receptor, numărând 52 de membri, sau 80% din sectorul de turism receptor. Până în prezent, ANTRIM cu suportul MCP și Agenției de Investiții, a organizat participarea Moldovei la aproape 30 expoziții internaționale. Activitățile de consolidare a capacităților susținute de MCP au dus la sporirea potențialului de atragere a proiectelor pentru ANTRIM. La moment asociația implementează proiecte în parteneriat cu GIZ, Programul Operațional comun „Bazinul Mării Negre” 2014 – 2020, Primăria mun. Chișinău, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării și alții.

IV. Identificarea constrângerilor și problemelor în domeniul turismului din Republica Moldova

4.1. Impactul COVID-19 asupra turismului în Republica Moldova

Pandemia provocată de virusul Covid-19 a afectat grav activitatea economică din întreaga lume. Industria turismului este unul dintre sectoarele cele mai afectate, înregistrând în 2020 o scădere la nivel global de peste 70% a numărului turiștilor.

Industria turismului din Republica Moldova de asemenea a fost dur afectată, înregistrând o scădere în proporție de 75-80%.

Astfel, numărul cetățenilor străini care au vizitat Republica Moldova în anul 2020 s-a redus cu 3,21 mln persoane comparativ cu anul 2019, ceea ce constituie o scădere de cca 70% (tabelul nr. 8).

Tabelul nr. 8. Datele statistice privind traversarea frontierei de stat de către cetățeni străini în anii 2019-2020, intrări, mln. persoane.

Anul	2019	2020
<i>Total, mln persoane</i>	4,60	1,39
<i>În procente față de anul precedent</i>	+6,2%	- 70%

Numărul turiștilor cazați în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare s-a redus în anul 2020 cu 75,9% față de anul precedent, sau cu 284,5 mii persoane. Cel mai grav a fost afectat turismul receptor, care s-a redus cu 83,5%. Mai puțin, dar totuși esențial s-a redus și numărul turiștilor locali, cu 139,1 mii persoane, sau cu 69,3%. O analiză a repartizării numărului turiștilor pe tipuri de structuri de cazare a demonstrat că în anul 2020 cel mai puțin au avut de suferit pensiunile turistice și agroturistice, care au înregistrat o scădere de cca 7%.

Tabelul nr. 9. Numărul turiștilor cazați în structurile de primire turistică în anii 2019-2020, mii persoane.

Anii	2019	2020
Turiști străini	174,0	28,7
<i>În procente față de anul precedent</i>	+10,9%	- 83,5 %
Turiști locali	200,7	61,6
<i>În procente față de anul precedent</i>	- 1,8%	- 69,3%
Total număr turiști	374,8	90,3
<i>În procente față de anul precedent</i>	+2,8%	- 75,9%

Au înregistrat pierderi considerabile și agențiile de voiaj. Astfel, numărul turiștilor și excursioniștilor care au călătorit prin intermediul agențiilor de turism și turoperatorilor în anul 2020 s-a redus cu cca 252 mii persoane, comparativ cu anul 2019, ceea ce constituie o scădere de cca 67%. Cel mai mult a avut de suferit turismul emițător care a înregistrat o scădere de 76%.

De menționat faptul că, în susținerea turismului emițător, a fost adoptată *Legea nr. 72/2020 privind unele măsuri de susținere a călătoriilor și a agenților economici din industria turismului pentru atenuarea efectelor negative generate de situația epidemiologică (COVID-19)*, prin care a fost modificat termenul de returnare a banilor în cazul rezilierii contractelor de servicii turistice. Astfel, *Legea nr. 72/2020* prevede că, prin derogare de la prevederile Codului civil al Republicii Moldova nr.1107/2002, ale Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor și de la clauzele contractuale aplicabile, în cazul contractelor privind pachetele de servicii de călătorie încheiate până la data de 17 martie 2020, dacă călătorul are dreptul la restituirea

plăților efectuate ca urmare a rezoluțiunii contractului sau în alt temei, organizatorul sau alt profesionist este obligat să restituie călătorului plățile respective nu mai târziu de data de 31 decembrie 2021.

În același timp, impactul negativ al pandemiei a generat o scădere de doar 7 % a numărului de turiști în cadrul turismului intern.

Tabelul nr. 10. Numărul turiștilor și excursioniștilor care au călătorit prin intermediul agențiilor de turism și turoperatorilor în anii 2019 – 2020, persoane.

Anii	2019	2020
Turism intern	46 128	42 848
<i>În procente față de anul precedent</i>	<i>+ 14,9%</i>	<i>- 7,2%</i>
Turism emițător	310 649	74 708
<i>În procente față de anul precedent</i>	<i>+ 17,6%</i>	<i>- 76%</i>
Turism receptor	19 848	6 950
<i>În procente față de anul precedent</i>	<i>+ 2,9%</i>	<i>- 65%</i>
Total	376 625	124 506
<i>În procente față de anul precedent</i>	<i>+ 16,4%</i>	<i>- 67%</i>

S-a diminuat considerabil și volumul încasărilor din activitatea agențiilor de turism și turoperatorilor. Comparativ cu anul 2019, volumul încasărilor s-a redus cu 1,72 mln lei, înregistrând o scădere de cca 69% (tabelul nr. 11).

Tabelul nr. 11. Volumul încasărilor din activitatea agențiilor de voiaj în anii 2019-2020, mln. lei.

Anul	2019	2020
Total, mlrd lei	2,5	0,78
<i>În procente față de anul precedent</i>	<i>+ 38,9%</i>	<i>- 68,8%</i>

Unele sondaje indică faptul că cca 25% din agenți economici (agenții de voiaj) și-au sistat activitatea în anul 2020.

Unii dintre turooperatori și agenții de turism au redus și numărul de angajați de la 20 până la 50%.

În contextul pandemiei Covid-19, Agenția de Investiții, în baza atribuțiilor de implementare a politicii statului în domeniul turismului, și-a asumat rolul de a ghida și suține industria în situație de incertitudine și a derulat o seamă de activități menite să ofere suport tangibil pe câteva dimensiuni:

- susținerea sectorului în eforturile de ajustare a legislației pentru a minimiza impactul COVID-19;
- conectarea Republicii Moldova la spațiul turistic internațional prin activități de promovare în spațiu online și prin raliere la activitățile lansate de Organizația Mondială a Turismului;

- susținerea mediului asociativ și prestatorilor de servicii turistice prin sesiuni de informare, dezbateri și diseminare de bune practici internaționale privind protocoalele sanitare;

- acțiuni sistemice de relansare a turismului intern.

În context, a fost creat un grup de lucru pentru elaborarea recomandărilor de reglementare a revenirii post-pandemice la activitatea din cadrul industriei turismului: intern, emițător, HoReCa și transport în scopuri turistice (excursioniste). Rezultatele activității grupului au fost transmise sub forma de recomandări atât spre instituțiile de resort, cât și spre examinare și aprobare Comisiei Naționale Extraordinare de Sănătate Publică și Agenției Naționale pentru Sănătate Publică.

Printre alte activități de susținere informațională a agenților economici din industria turismului și diseminare de bune practici în perioada de carantinare și pandemică se enumeră:

- publicarea și diseminarea prin direct mailing a Ghidului OMS pentru structurile de cazare și lanțurile hoteliere "Instrucțiuni operaționale pentru administrarea COVID-19 în hoteluri și structurile de cazare";

- derularea chestionării agenților de turism emițători "Turism Outbound - COVID-19" în vederea evaluării pierderilor din cauza restricțiilor aplicate și soluțiile sugerate de sector, privind extinderea termenului de rambursare a banilor pentru pachetele de vacanță anulate precum și posibilitatea oferirii opțiunilor alternative de destinații de vacanțe decât în pachetul procurat;

- promovarea Ghidului cu recomandări generale pentru agenții economici elaborat de OMT și OMS pentru depășirea crizei generate de COVID-19 și diminuarea riscurilor;

- invitarea și participarea reprezentanților din medul asociativ (ANTRIM, APIT) la sesiunile de Export Morning, abordând în discuții problemele legate de turism (sesiunile Italia, Cehia și China);

- co-organizarea împreună cu Asociația Națională a Turismului Receptor din Republica Moldova (ANTRIM) și participarea în calitate de speaker la 3 webinare online tematice „Pastila după COVID”;

- actualizarea și comunicarea cu periodicitate săptămînală către sectorul asociativ a regulilor de trecere (intrare-ieșire) a frontierelor dintre state.

Concluzie. Ținînd cont de situația gravă în care s-a pomenit sectorul turismului, este oportun ca noul document de politici să se axeze pe acțiuni post-covid de redresare a situației din ramura turismului.

4.2 Impedimente, înlăturarea cărora necesită modificarea cadrului normativ.

a) Cerințe învechite, pe alocuri contradictorii și inechitabile, comparativ cu alte unități de alimentație publică, referitoare la prestarea serviciilor de alimentație publică de către pensiunile turistice, pensiunile agroturistice și casele rurale.

Astfel, conform legislației:

- *casa rurală* este o structură de cazare turistică și, după caz, de alimentare ... Alimentația turiștilor la casa rurală se asigură cu produse din producția proprie sau cu produse crescute în gospodăriile din localitate ori din localitățile din preajmă (Legea nr. 352/2006);

- *pensiunea agroturistică* este o structură de primire turistică ... care asigură o parte din alimentația turiștilor cu produse din gospodăria proprie (Hotărîrea Guvernului nr. 643/2003);

- *pensiunea turistică* este o structură de primire turistică ... care asigură și pregătirea, și servirea mesei (Hotărîrea Guvernului nr. 643/2003).

Totodată, Hotărîrea Guvernului nr. 1209/2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică nu specifică condițiile (*sau le echivalează cu unitățile mari, cum ar fi restaurante, cafenele, cantine*) în care unitățile de cazare sus-menționate prestează servicii de alimentație utilizând producția proprie.

Suplimentar, pe parcursul anilor 2018 - 2020 asociațiile de specialitate care promovează turismul receptor și intern, pensiunile turistice și agroturistice, prestatori de servicii turistice din spațiul rural au evidențiat o serie de probleme ce necesită intervenții în cadrul de reglementare a activității turistice, care țin de:

- certificarea sanitară, achiziția și evidența legumelor și fructelor crescute în propria gospodărie, altor produse alimentare din gospodărie (brînză, lapte, ouă, pâinea coaptă de gospodină, vinul de casă, etc.) utilizate în alimentația turiștilor;

- simplificarea cerințelor din Hotărîrea Guvernului nr. 1209/2007 față de pensiunile turistice și agroturistice referitoare la păstrarea alimentelor, pregătirea și servirea mesei pentru turiști, care se conțin în: *Regulile specifice de prestare a serviciilor de alimentație publică; Regulamentul sanitar pentru unitățile de alimentație publică; Cerințele tehnice față de unitățile de alimentație publică, utilaj, inventar și instalații; Cerințele profesionale față de personalul angajat în unitățile de alimentație publică, etc.*

- efectuarea verificărilor de către organele de control în timpul deservirii turiștilor;

- declararea angajaților pentru achitarea impozitelor (în majoritatea pensiunilor lucrează membrii familiei), etc.

Concluzie. Sumînd cele expuse, menționăm că este necesară examinarea complexă a cadrului normativ ce se referă la prestarea serviciilor turistice în cadrul turismului rural și elaborarea propunerilor de modificare a legislației, întru ajustarea acesteia la cerințele pieței turistice.

b) *Dificultatea evidenței turoperatorilor, agențiilor de turism și a unităților de cazare turistică.*

Una dintre problemele constatate este inexactitatea datelor referitoare la agenții economici prestatori de servicii turistice.

Pînă în anul 2017 activitatea turoperatorilor și agențiilor de turism era supusă licențierii, iar lista agenților economici ce dispuneau de licența în turism era publicată pe paginile web ale Camerei de Licențiere și ale Agenției Turismului, respectiv, numărul acestora era cunoscut cu exactitate. Urmare modificărilor cadrului normativ, operate prin Legea nr. 185/2017 pentru modificarea și completarea unor acte legislative, a fost exclusă licențierea agențiilor de turism și a turoperatorilor, iar determinarea numărului agenții economici prestatori de servicii turistice, se elaborează cu aproximație, marja de eroare fiind una majoră.

Astfel, se iau în calcul trei surse:

1) *Numărul agenților economici care la înregistrare au indicat drept genuri de activitate activități ale agențiilor turistice, activității ale tur-operatorilor, alte servicii de rezervare și asistență turistică (grupa CAEM 79).*

2) *Numărul agenților economici din domeniul turismului care au prezentat situațiile financiare.*

3) *Numărul agenților economici care au prezentat rapoarte vizînd statistica turismului.*

Conform legislației, persoana care dorește să desfășoare activitate de întreprinzător se înregistrează în calitate de întreprindere (persoană fizică sau juridică) la Agenția Servicii Publice (ASP), cu indicarea genurilor de activitate pe care intenționează să le desfășoare. De regulă, o întreprindere include în statut o gamă largă de activități economice. Astfel, la finele anului 2020 în baza de date a Agenției Servicii Publice existau înregistrate 1470 întreprinderi înregistrate în anii 2014-2020 (tabelul nr. 12) care au indicat intenția de a desfășura activități turistice (CAEM 79.11, 79.12, 79.90) și 1041 întreprinderi cu intenția de a desfășura activități de cazare (CAEM 55.10, 55.20, 55.30 și 55.90).

Tabelul nr. 12. Numărul agenților economici care, la înregistrare în anii 2014-2020, au indicat drept genuri de activitate activități ale agențiilor turistice, activității ale tur-operatorilor, alte servicii de rezervare și asistență turistică, unități.

Perioada	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total 2014- 2020
<i>Număr</i>	<i>200</i>	<i>215</i>	<i>218</i>	<i>228</i>	<i>217</i>	<i>226</i>	<i>166</i>	<i>1470</i>

Un instrument de colectare a datelor privind numărul agenților economici pe tipuri de activități ar fi rapoartele financiare și rapoartele privind genurile de activitate, prezentate la Biroul Național de Statistică (BNS).

Cu referire la rapoartele privind situațiile financiare, conform datelor BNS, în anul 2020 au prezentat rapoarte 503 întreprinderi ce au desfășurat activități turistice și 207 întreprinderi de cazare turistică.

Tabelul nr. 13. Numărul entităților cu genul principal și secundar de activitate indicat în codul CAEM N79, care au prezentat situațiile financiare.

Perioadă	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Număr	435	442	430	454	453	476	483	503

Tabelul nr. 14. Numărul entităților cu genul principal și secundar de activitate indicat în codul CAEM I 55 (unități de cazare), care au prezentat situațiile financiare.

Perioadă	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Număr	135	133	147	149	158	179	204	207

Cu referire la rapoartele prezentate conform genurilor de activitate, menționăm că la Biroul Național de Statistică în anul 2020 au prezentat rapoarte vizînd statistica turismului 552 de agenții de voiaj (tabelul nr. 15) și 272 unități de primire turistică cu funcțiuni de cazare (tabelul nr. 16).

Tabelul nr. 15. Numărul entităților cu genul principal și secundar de activitate indicat în cod CAEM N79, care au prezentat rapoarte vizînd statistica turismului (nr. I-tur).

Perioadă	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Număr	467	514	549	537	465	479	504	552

Tabelul nr. 16. Numărul entităților cu genul principal și secundar de activitate indicat în codul CAEM I 55, care au prezentat rapoarte vizînd statistica turismului (nr. I-A-SC).

Perioadă	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Număr	-	242	251	252	268	274	267	272

Diferența mare dintre datele prezentate de ASP și cele prezentate de BNS poate fi explicată prin 2 motive: ori întreprinderile înregistrate nu desfășoară activitatea indicată în statut, ori nu prezintă rapoarte la Biroul Național de Statistică. Cert este faptul că nu putem spune cu exactitate (chiar cu o anumită marjă de eroare) că numărul de unități indicat de BNS este numărul real de întreprinderi care desfășoară un anumit gen de activitate.

Suplimentar de menționat, că după înregistrare, la momentul cînd lansează un anumit gen de activitate economică, persoana fizică sau juridică notifică autoritatea administrației publice locale de nivelul întîi (Primăria) despre începutul activității, conform Legii nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior. În acest sens, notificarea ar putea servi unul dintre instrumentele utilizate pentru identificarea numărului real al agenților economici care desfășoară un anumit gen de activitate. Respectiv, drept

soluție privind evidența agenților economici pe tipuri de activități ar putea servi elaborarea unor aplicații care să extragă datele din Resursa informațională în domeniul comerțului, aprobată prin Hotărîrea Guvernului nr. 1236/2018. Conform Hotărîrii menționate, resursa informațională în domeniul comerțului se elaborează și se utilizează în baza Sistemului informațional automatizat de gestionare și eliberare a actelor permissive (SIA GEAP).

Însă, dat fiind faptul că notificarea se depune pentru o perioadă nedeterminată, pentru constatarea numărului real de întreprinderi, este necesară cumularea sumativă a datelor de la începutul utilizării SIA GEAP.

Suplimentar, de reamrnat că la moment, nu toate primăriile au inclus în SIA GEAP datele despre notificări, respectiv, este prematur de elaborat aplicațiile sus- indicate.

c) *Lipsa unei baze de date unice referitoare la potențialul turistic* al Republicii Moldova, ceea ce provoacă dificultăți în promovarea ofertelor turistice și în organizarea activității turistice în cadrul turismului receptor.

În acest context, este de menționat că Legea nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova prevede ținerea *Registrului Turismului*.

4.3. Constrîngeri și provocări în gestionarea domeniului

1) Una dintre constrîngerile de bază este *insuficiența capacităților umane* în acoperirea sarcinilor ce revin domeniului.

De notat că, urmare reformei cadrului normativ și al administrației publice centrale, atribuțiile de elaborare a politicii statului în domeniul turismului au fost atribuite Ministerului Economiei și Infrastructurii. Totodată, întru exercitarea acestor atribuții, în statele de personal ale Ministerului a fost **aprobată o singură unitate**, care, prinre altele, **are și atribuții în domeniul comerțului**.

În același timp, este necesar de acoperit o gamă largă de sarcini legate de realizarea atribuțiilor de elaborare și coordonare a politicilor în domeniul turismului.

În acest sens, se evidențiază 2 direcții de bază axate pe dezvoltarea turismului: activitate internă (turismul intern și receptor) și activitatea externă (turismul internațional).

Cu referire la activitatea internă, menționăm că sunt planificate mai multe activitati si evenimente importante, cum ar fi:

- revizuirea proiectului, promovarea și aprobarea Programului national de dezvoltare a turismului;

- actualizarea Conceptului și elaborarea Sistemului Informațional Automatizat "Registrul turismului";

- elaborarea cadrului normativ referitor la mecanismul de garanție în caz de insolvabilitate a turoperatorilor;
- elaborarea reglementărilor privind activitatea ghizilor de turism;
- modificarea cadrului normativ referitor la cerințele de prestare a serviciilor de alimentație în cadrul caselor rurale și a pensiunilor turistice/agroturistice;
- elaborarea cadrului normativ privind „organizarea și managementul destinațiilor turistice”;
- asigurarea integrării turismului în documentele sectoriale de politici (cultură; dezvoltare rurală; agricultură; relații externe; migrație și azil; diasporă; etc.), ceea ce necesită acordare de timp și resurse pentru examinarea și avizarea documentelor sectoriale, participarea la discuții publice, etc.;
- elaborarea cadrului normativ privind promovarea în plan intern și extern a potențialului turistic al Republicii Moldova, care conține modificări în legislație privind: realizarea și instalarea indicatoarelor turistice; elaborarea și înregistrarea rutelor turistice; crearea destinațiilor turistice de diferit nivel geografic: zone turistice, localități turistice; stațiuni turistice) și altele.

Toate aceste activități necesită organizare de întrevederi, consultări și discuții cu mediul de afaceri, cu societatea civilă, cu asociațiile de branșă, cu autoritățile administrației centrale și locale. La acestea, se adaugă elaborare de rapoarte, note și informații statistice în domeniul turismului; elaborare de informații și rapoarte privind implementarea documentelor de politici; elaborare de răspunsuri la adresări și petiții în domeniul turismului, etc.

Nu mai puțin importante sunt și acțiunile în plan **extern**, care reies din obligațiunile Republicii Moldova privind colaborarea internațională în domeniul turismului. Acestea se manifestă prin următoarele:

- elaborare proiecte de acte normative - legi și hotărâri de Guvern – referitoare la colaborarea internațională (aderare la convenții, ratificare acorduri, etc.), de ex.: Ratificarea Convenției privind Codul de Etică în Turism, ratificarea Acordului dintre OMT și Guvernul Estoniei privind acordarea de asistență Republicii Moldova pentru implementarea proiectului Tinere femei în afaceri în turism; Ratificarea Acordului privind participarea la rutele turistice culturale europene, etc.;

- asigurarea colaborării cu Organizația Mondială a Turismului: activitatea în structurile OMT în calitate de reprezentanți ai Republicii Moldova - participare la reuniuni, elaborare rapoarte informaționale și statistici internaționale;

- asigurarea colaborării cu UE , compartimentul Cluster II – domeniul turism;

- asigurarea colaborării în domeniul turismului prin participarea la organismele internaționale din care Republica Moldova face parte: GUAM; Organizația de Cooperare la Marea Neagră (OCEMN); Colaborarea în cadrul CEFTA; Colaborarea în cadrul SUERD; colaborarea în cadrul Comitetului pentru Turism al CSI;

Colaborarea în cadrul acordurilor de colaborare economică (componenta Turism), etc.;

- asigurarea realizării prevederilor acordurilor bilaterale în domeniul turismului (acorduri cu 24 de state): comisii mixte, schimburi reciproce, etc.; dar și încheierea de noi acorduri, proiectele cărora sunt în lucru (Muntenegru; Bosnia și Herțegovina, etc.);

- implementarea deciziilor și recomandărilor internaționale referitoare la turism;

- preluarea din practica internațională de bune practici, inovații, procese smart în turism, conform Recomandărilor OMT, în special referitoare la restabilirea domeniului turismului afectat de pandemia Covid-19, etc.

Toate acestea necesită efort și resurse umane suplimentare. La moment, o singură persoană din cadrul MEI nu reușește să acopere în timp util toate aceste sarcini. Or, tergiversarea realizării sarcinilor indicate se răsfrânge negativ asupra dezvoltării domeniului din țara noastră, dar și asupra imaginii Republicii Moldova în plan extern.

2) O altă constrângere ține de dezechilibrul și incoerența privind modul de *delimitare a atribuțiilor de elaborare politici în domeniul turismului de cele de implementare*, precum și *coordonarea dintre autoritățile centrale* privind programarea în baza CBTM și utilizarea mijloacelor financiare acordate de către stat, dar și a mijloacelor externe pentru domeniul turismului.

2.1) Astfel, pentru *elaborare* de politici în domeniul turismului a fost alocată o unitate de personal în statele Ministerului Economiei și Infrastructurii.

2.2) Pentru *implementare* de politici în domeniul turismului, în partea ce ține de *promovarea turismului*, a fost aprobată o direcție cu 5 *unități* în cadrul Agenției de Investiții, instituție care este subordonată Guvernului. În plan internațional, structurile de implementare politici sunt subordonate, de regulă, structurilor de elaborare politici. În situația Republicii Moldova există 2 autorități cu competențe în domeniul turismului, ambele subordonate Guvernului, ceea ce conduce la abordări separate, uneori diferite, necoordonate, privind dezvoltarea turismului. În special, acest aspect se răsfrânge asupra programării financiare în procesul de elaborarea a Cadrului Bugetar pe Termen Mediu.

2.3) Pentru *implementare* de politici în domeniul turismului, în partea ce ține de *infrastructura turistică* se utilizează Fondul național de dezvoltare regională și Fondul național de dezvoltare a agriculturii și mediului rural, fonduri gestionate de către Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului. În cazul, când domeniul turismului nu beneficiază de un anumit procent din fondurile respective, este imposibil de a programa anumite activități, care să aibă acoperire financiară din fondurile menționate.

2.4) Pentru *susținerea financiară a domeniului turismului în anii 2014-2020* s-au utilizat diferite mecanisme, și anume:

1) surse financiare alocate în bugetul Agenției Turismului, iar apoi a Agenției de Investiții - în special pentru acțiuni de promovare a turismului și susținere a exporturilor.

Tabelul nr. 17. Mijloacele financiare alocate Agenției Turismului/Agenției de Investiții în perioada 2014-2020, mii lei.

Perioada	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Mijloace financiare	5.925,3	5.225,9	29.697,6	21.957,0	11.772,6	19.951,3	9.071,9	103.601,6

Sursa: Ministerul Finanțelor.

2) surse financiare alocate prin intermediul programelor implementate de ODIMM.

Tabelul nr. 18. Mijloacele financiare alocate pentru domeniul turismului în anii 2014-2020 prin intermediul programelor implementate de ODIMM, mln. lei.

Denumire program	PARE 1+1	Femei în Afaceri	Start pentru Tineri	Digitalizarea ÎMM	Total
Suma alocată, mln lei	9,2	3,34	1,61	1,22	15,37

Sursa: ODIMM.

3) surse financiare alocate din Fondul național de dezvoltare regională, prin intermediul Agențiilor de dezvoltare regională - pentru implementarea proiectelor în domeniul turismului, propuse de autoritățile administrației publice locale. Astfel, în anii 2013-2020 din Fondul național de dezvoltare regională au fost finanțate 11 proiecte (din 19 incluse în DUP) cu o valoare totală de 104.817,64 mii lei;

4) surse financiare alocate din Fondul național de dezvoltare a agriculturii și mediului rural, prin intermediul Agenției pentru Intervenții și Plăți în Agricultură - pentru susținerea dezvoltării pensiunilor turistice și agroturistice. În anul 2019 din Fondul național de dezvoltare a agriculturii și mediului rural 3 pensiuni agroturistice au beneficiat de suport financiar în valoare de 2,2 mln lei;

5) surse financiare alocate din Fondul viei și vinului, gestionat de Oficiul Național al Viei și Vinului (suma nu este identificată);

6) surse financiare alocate în cadrul acțiunilor implementate de Proiectul de competitivitate al USAID, Guvernul Suediei și Uk AID – 3,5 mln dolari USA (cca 59,5 mln lei);

7) surse financiare alocate din Fondul rutier – pentru reparația drumurilor de acces către obiectivele turistice, confecționarea și instalarea indicatoarelor turistice (*suma nu este identificată*), etc.

Concluzie. Pentru susținerea domeniului turismului în anii 2013-2020 s-au alocat din diferite surse mijloace financiare în valoare de cca **285.489,24 mii lei**. În contextul situațiilor incerte provocate de dispersarea atribuțiilor, precum și în lipsa unui mecanism clar și bine expus de finanțare a domeniului, fiecare dintre autoritățile menționate, precum și organizațiile implementatoare de proiecte, au abordat viziunea proprie asupra dezvoltării turismului, uneori eclipsându-se prevederilor Strategiei „Turism 2020”.

Astfel, nu se asigură o coerență a politicii statului în finanțarea acțiunilor pentru dezvoltarea domeniului.

Concluzii, recomandări.

1. Domeniul turismului din Republica Moldova a înregistrat o creștere semnificativă în anii 2014-2020. Acest fapt se datorează mai multor factori de influență, dintre care ar fi de remarcat:

a) Obiectivele Strategiei de dezvoltare a turismului „Turism 2020” au fost stabilite adecvat conform cerințelor domeniului și au corespuns așteptărilor actorilor pieței turistice;

b) atât în cadrul de politici (inclusiv Legea nr. 352/2005), cât și la nivel de Președinție, Parlament și Guvern turismul a fost declarat drept unul dintre domeniile prioritare ale economiei naționale;

c) domeniul turismului a fost susținut financiar din diverse surse, atât din bugetul de stat, cât și din surse externe, suma generală alocată în perioada de raportare dezvoltării produselor turistice și amenajării infrastructurii turistice, constituind cca **285,5 mln lei**;

d) la intensificarea circulației turistice a contribuit esențial Acordul de asociere dintre Republica Moldova și Uniunea Europeană, încheiat în anul 2014, care a facilitat libera circulație a cetățenilor Republicii Moldova în cadrul Uniunii Europene;

2. Indicatorii de bază pentru turismul **receptor și emițător**, precum și **volumul încasărilor** din activitatea agențiilor de voiaj au înregistrat o creștere superioară prognozelor. Astfel, analiza datelor statistice denotă o majorare importantă în anii 2013 – 2019 a numărului turiștilor în cadrul *turismului receptor*, manifestând o **creștere anuală medie de 8,2%**, indicatorul stabilit în Strategia „Turism 2020” fiind de 3% anual. De asemenea, volumul vânzărilor agențiilor de voiaj a constituit în anul 2019 suma de 2,5 mlrd lei, ceea ce constituie o **creștere de 2,5 ori** mai mult față de cifra de control, sau o creștere medie anuală de cca 17% (față de cifra prognozată de 5% anual).

3. Indicatorii de progres pentru **turismul intern**, deși nu au atins cotele prognozate, în general, atestă un trend pozitiv. Astfel, deși evoluția numărului turiștilor în cadrul turismului intern atestă un trend pozitiv, majorarea numărului turiștilor în anii 2013 – 2019 a constituit o **creștere anuală medie de 3,7%** și nu a atins cotele prognozate de 4% anual.

4. Sectorul turismului din Republica Moldova se confruntă cu o serie de **constrângeri**, atât de nivelul cadrului juridic, cât și de ordin instituțional, care urmează a fi soluționate.

Urmare celor expuse, se propun următoarele acțiuni necesare a fi întreprinse în scopul soluționării constrângerilor menționate supra:

- fortificarea capacităților instituționale ale MEI (majorarea statului de personal al MEI cu încă 2-3 unități în cadrul Direcției existente sau crearea unei secții responsabile de elaborare de politici în domeniul turismului);

- consolidarea capacităților Agenției de Investiții (pentru a face posibilă dedicarea focusată pe aspecte precum: *dezvoltarea turismului intern și receptor, colaborarea internațională, marketingul și promovarea potențialului turistic, statistici, informații analitice și prognoze în dezvoltarea turismului din Republica Moldova*) și

- reconsiderarea nivelului de subordonare a Agenției de Investiții, reieșind din atribuțiile de implementare de politici;

- planificarea și programarea finanțării acțiunilor autorităților publice centrale în conformitate cu direcțiile prioritare de dezvoltare a turismului, expuse în documentele de politici în turism;

- participarea reprezentanților MEI și a Agenției de Investiții în elaborarea criteriilor și în lucrul comisiilor de selectare pentru finanțare a proiectelor în domeniul turismului;

- perfectarea mecanismului de coordonare a asistenței externe astfel, încât autoritățile și instituțiile, inclusiv cele de asistență externă, să accepte pentru examinare și finanțare doar acele proiecte care sunt în corespundere cu documentele de politici din sector.

Turismul are un rol extrem de important ca factor pentru dezvoltarea economică a tuturor regiunilor, în particular și a țării, în ansamblu. Este o sursă de ocupare a forței de muncă, de integrare socială, de creștere economică. În acest sens, noul document de politici în domeniul turismului urmează să se axeze pe susținerea relansării afacerilor în sector și revenirea la ritmul de dezvoltare a ramurii de până în anul 2019, cu orientare spre comunitățile locale.

Prioritatea de bază urmează a fi integrarea turismului în politicile naționale/sectoriale și încurajarea unui turism durabil și responsabil, bazat pe utilizarea noilor tehnologii, digitalizare, TIC și schimbul de date pentru a spori capacitatea și performanța întreprinderilor din turism, pentru a înțelege și a satisface nevoile crescânde și emergente ale consumatorilor de turism.

În contextul Agendei 2030, va fi esențială promovarea unui turism durabil și responsabil, în ceea ce privește resursele locale, naturale, sociale și culturale și bunăstarea comunităților locale, în special a celor din zonele mai puțin dezvoltate, pe baza cooperării permanente și a schimburilor de bune practici între toți membrii comunităților, realizată prin parteneriate public-private.

Este necesar a evidenția importanța educației de calitate și a dezvoltării competențelor, cu accent pe tineri și pe egalitatea de gen, dobândirea de competențe și abilități digitale de către profesioniștii din turism la toate nivelurile.