

REZUMAT

Managementul pensiunii agroturistice din zona Munților Apuseni

CUVINTE-CHEIE: *agroturism, chestionar, management, Munții Apuseni, pensiune agroturistică*

În ziua de azi, când pretențiile turiștilor sunt din ce în ce mai mari, managerii de pensiuni agroturistice trebuie să țină pasul cu cerințele pieței, să realizeze o activitate eficientă, să fie deschiși schimbărilor și să se adapteze din mers acestora, urmărind atât satisfacerea nevoilor turiștilor care le calcă pragul pensiunii, cât și obținerea de profit. Activitatea din cadrul pensiunii agroturistice este o afacere de familie și se realizează de către membrii familiei, iar în unele cazuri și de persoane angajate care dau o mână de ajutor. În aceste situații, managerii de pensiuni agroturistice trebuie să coordoneze activitățile de zi cu zi, astfel încât să primeze munca în echipă, cu accent pe obținerea rezultatului scontat care reprezintă un deziderat așteptat. La pensiunea agroturistică, managerul este prin definiție lider, persoană activă, cu inițiativă care trasează direcția strategică a entității turistice și care are viziunea de succes prin implementarea de politici ce duc la atingerea obiectivelor propuse.

Lucrarea de față intitulată „Cercetări privind managementul pensiunii agroturistice din zona Munților Apuseni” este structurată pe 5 capitole, concluzii finale și recomandări, și are ca scop investigarea tipologiei manageriale de la nivelul pensiunilor agroturistice, din zona Munților Apuseni, în vederea propunerii de măsuri de îmbunătățire care să ducă la creșterea calitativă a actului managerial și în același timp la prestarea în bune condiții a serviciilor agroturistice.

În capitolul I, „**Stadiul actual al cercetărilor la nivel național și internațional privind industria turistică**”, este punctat rolul pe care îl joacă turismul la nivel local, regional, național și internațional, având un important rol din punct de vedere economic și social.

Turismul rural și, în particular, agroturismul sunt forme de turism care au căpătat avânt în ultima perioadă și în România, fiind pârgii de atragere de noi venituri non-agricole pentru micii întreprinzători din mediul rural și, în același timp, pentru întreaga comunitate locală.

De-a lungul timpului, legiitorul român a încercat să aducă lămuriri cu privire la modul de desfășurare a turismului, în general, și, în particular, a turismului rural, facilitând angrenarea persoanelor în desfășurarea turismului în zone montane, Delta

Dunării și litoralul Mării Negre. Au fost prevăzute norme metodologice care stabilesc criteriile de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, precum și stabilirea de măsuri de finanțare a investițiilor în turism.

În capitolul al II-lea, „**Metode și instrumente de management folosite în conducerea și analiza pensiunii agroturistice**”, sunt evidențiate metodele, tehnicile specifice de management și instrumentele manageriale cele mai utilizate în conducerea pensiunilor agroturistice din zona Munților Apuseni.

Metodele specifice de management (diagnosticarea, ședința, delegarea, metodele de stimulare a creativității personalului) sunt folosite cu scopul de a rezolva eficient problemele ce apar la nivelul funcțiilor de management: previziune, organizare, coordonare, antrenare, control-evaluare. Instrumentele manageriale sunt pârgii manageriale utilizate de către managerii de la toate nivelurile ierarhice pentru a motiva atât material cât și moral personalul aflat în subordine. Dintre metodele folosite în realizarea prezentei lucrări au fost utilizate chestionarul și metoda comparației. Chestionarul este instrumentul de bază în culegerea datelor și a identificării carențelor existente la un moment dat, găsirea posibilităților de îmbunătățire a serviciilor/produselor, care să ducă la satisfacerea nevoilor clienților. Indicatorii statistici folosiți în abordarea prezentei lucrări au fost: Chi pătrat și Coeficientul Pearson, media pe perioada analizată, abaterea standard, limitele de încredere pentru diferitele grade de risc, coeficientul de variație, ritmul anual de creștere.

În capitolul al III-lea, „**Analiza evoluției turismului rural și a agroturismului în zona Munților Apuseni**”, este prezentată succint așezarea geografică a Munților Apuseni cu identificarea diviziunii pe subunități montane, a climei, florei, faunei și hidrografiei. Tot în acest capitol se trece în evidență populația și așezările umane cu activitățile economice cele mai întâlnite, precum și zonele turistice cu unitățile de cazare cele mai importante din arealul luat în studiu. Unitățile administrativ-teritoriale care se suprapun Munților Apuseni sunt județele: Alba, Arad, Bihor, Cluj, Hunedoara, Sălaj.

Dintre formele de turism ce pot fi practicate în zona Munților Apuseni putem aminti: turismul de odihnă și de weekend, turismul montan recreativ în cadrul căruia se practică sporturi de iarnă, alpinism, speologie, drumeții montane, vânătoarea și pescuitul sportiv; turismul științific (Parcul Natural Apuseni), turism balnear, turismul cultural.

În prezent, turismul rural cunoaște un trend crescător, prin deschiderea în ultimii ani, a pensiunilor turistice și pensiunilor agroturistice, unele dintre acestea fiind finanțate din fonduri europene.

În capitolul al III-lea, au fost sintetizate date statistice privind dinamica indicatorilor turistici la nivel de țară, cât și pe cele 6 județe luate în studiu (Alba, Arad, Bihor, Cluj, Hunedoara, Sălaj) în structurile de primire turistice, în pensiuni turistice și pensiuni agroturistice, pentru perioada 2007-2020. Astfel, au fost analizate: dinamica capacității de cazare existentă; dinamica capacității de cazare în funcțiune; dinamica sosirilor; dinamica înnoptărilor. Foarte punctual a fost trecut în revistă evoluția pensiunilor agroturistice pe plan internațional și în România. La noi în țară se întâlnește ca unitate de cazare din mediul rural **pensiunea agroturistică** care asigură cazarea și servirea mesei în gospodăria proprie, unde gazdele sunt persoanele care se ocupă în mod direct de programul turiștilor pe tot sejurul, însoțindu-i la activități legate de agricultură sau zootehnie, activități tradiționale, gospodărești sau meșteșugărești, care au caracter de repetabilitate.

Capitolul al IV-lea, „**Analiza managementului pensiunilor agroturistice din zona Munților Apuseni**”, a avut la bază datele culese atât pe teren, cât și prin anchetă telefonică de la un eșantion de 110 proprietari de pensiuni agroturistice din zona Munților

Apuseni, din județele: Arad (3 pensiuni agroturistice), Alba (40 pensiuni agroturistice), Bihor (10 pensiuni agroturistice), Cluj (45 pensiuni agroturistice), Hunedoara (7 pensiuni agroturistice), Sălaj (5 pensiuni agroturistice). Aceste județe fac parte din trei regiuni de dezvoltare și anume: Regiunea Centru – județul Alba; Regiunea N-V – județele Bihor, Cluj, Sălaj; Regiunea V – județele Arad, Hunedoara.

În cadrul acestui capitol, s-a urmărit realizarea analizelor de management privind: înființarea unei pensiuni agroturistice; conducerea personalului, a modului de luare a deciziei; dotarea pensiunii agroturistice; promovarea pensiunii agroturistice; modul de rezervare și de plată pentru serviciile oferite la pensiunea agroturistică; rezultatele activității de la pensiunea agroturistică (numărul mediu de înnoptări a turiștilor, gradul de ocupare a pensiunii agroturistice, naționalitatea turiștilor; profitabilitatea); perspective de dezvoltare a pensiunii agroturistice (oferta de produse/ servicii turistice, număr de turiști cazați, obținerea de fonduri nerambursate, promovarea activității turistice și implicarea agențiilor de turism în promovarea pensiunilor agroturistice, concurența).

Dintre cele 110 pensiuni agroturistice din zona Munților Apuseni luate în studiu 44 de pensiuni agroturistice sunt clasificate cu 2 margarete, 61 de unități sunt clasificate cu 3 margarete, iar 5 unități sunt de 4 margarete. Având în vedere perioada de la deschiderea afacerii în turism, 5 pensiuni agroturistice sunt deschise de un 1 an, 50 de pensiuni agroturistice au o vechime între 1-5 ani, în timp ce 13 pensiuni au o vechime între 6-10 ani. 42 de pensiuni agroturistice se bucură de o experiență bogată în activitatea agroturistică, fiind înființate de peste 10 ani.

În vederea construirii sau modernizării pensiunilor agroturistice, 58 de proprietari de pensiuni agroturistice, dintre cei intervievați, au afirmat că au apelat la fonduri structurale prin intermediul programelor SAPARD și AFIR, iar 52 de respondenți au avut resursele proprii de finanțare.

Activitatea de la pensiunea agroturistică este desfășurată de către proprietarul unității de cazare alături de membrii familiei, deci este o afacere de familie. Cu alte cuvinte, toată familia cu mic cu mare, soț/soție, părinți, socrii, copii sunt uniți în demararea cu succes a afacerii. Un atu în demararea activității turistice este cunoașterea unei limbi de circulație internațională. În 95 de cazuri, din cele 110 de structuri luate în studiu, se întâlnesc persoane care cunosc cel puțin o limbă străină.

După vizitele făcute la pensiunile agroturistice din zona Munților Apuseni, din răspunsurile primite de la cei 110 respondenți, pot concluziona că toate pensiunile agroturistice luate în studiu respectă cerințele privind dotarea cerută de Ministerul Turismului pentru fiecare clasificare de structură de primire turistică în parte, construcțiile respectând arhitectura locală și încadrarea în peisajul montan.

La nivelul desfășurării activității turistice din pensiunile agroturistice, procesul de management are aceleași funcții ca în cadrul unei unități de cazare tip hotel, dar decizia se ia, de cele mai multe ori, ținându-se cont de părerea persoanelor implicate în activitatea de agroturism.

Turiștii sunt prezenți pe cărările Munților Apuseni tot timpul anului, cu precădere vara, de sărbătorile pascale și de iarnă, la sfârșit de săptămână.

Din dialogul avut cu cei 110 proprietari de pensiuni agroturistice, din zona Munților Apuseni, am aflat că în aceste locuri vin turiști din toate colțurile lumii, atât din Europa, cât și din America, Asia, Australia. Din Europa, cei mai mulți turiști sunt din: Ungaria, Polonia, Cehia, Germania, Franța, Belgia, Marea Britanie, Olanda.

Pe viitor, în ceea ce privește îmbunătățirea ofertei de servicii/produse turistice pe care o vor avea la pensiunile agroturistice, majoritatea respondenților sunt optimiști, estimând că, în următorii 5 ani, vor fi atrași un număr tot mai mare de turiști.

Existența structurilor de primire turistice de tip pensiuni agroturistice în toate cele 6 județe din arealul Munților Apuseni oferă turiștilor români și străini posibilitatea petrecerii unor momente frumoase, în mijlocul naturii, condiții de calitate atât privind serviciile de cazare, cât și a servirii mesei cu produse autohtone, de la producători locali și chiar din gospodăria gazdei.

La pensiunea agroturistică, turistul poate participa la muncile agricole, la culesul fructelor din livadă sau din pădure, sau să participe la o șezătoare sau să asiste la confecționarea unor obiecte de artizanat specifice locului.

În finalul lucrării, am propus câteva **recomandări**, cum ar fi: realizarea de pachete turistice atractive care să vizeze implicarea mai activă a turiștilor la viața comunității locale și a gospodăriei gazdă; realizarea unei colaborări mai strânse între proprietarii de pensiuni agroturistice și reprezentanții agențiilor de turism naționale și internaționale prin sugerarea de pachete turistice personalizate, în funcție de grupul țintă de turiști; implicarea proprietarilor de pensiuni agroturistice în proiecte de dezvoltare comunitară, proiecte în domeniul ecologic și de protecție a mediului inițiate de primărie, GAL-uri, O.N.G.-uri; înscrierea pensiunilor agroturistice în asociații de promovare turistică naționale și internaționale; realizarea unei mai bune semnalizări a pensiunilor agroturistice prin plasarea în locuri vizibile a indicatoarelor de identificare a pensiunilor agroturistice; participarea în număr cât mai mare a reprezentanților pensiunilor agroturistice la târguri de turism naționale și internaționale; implementarea unui sistem de Management total al calității la nivelul pensiunilor agroturistice; realizarea unei concordanțe între legislația privind înființarea/clasificarea pensiunilor agroturistice și actele normative ale DSVSA cu privire la acordarea facilității de servire a mesei în cadrul pensiunilor agroturistice; AFIR să aducă o revizuire a Contractului de finanțare pentru acordarea ajutorului financiar nerambursabil în condițiile programului național pentru dezvoltare rurală la art. 2 privind durata de monitorizare a activității pentru care s-a acordat finanțarea, de la 5 ani cum este în prezent la 7 sau 8 ani, deoarece s-a constatat că în multe cazuri după finalizarea celor 5 ani de monitorizare proprietarii au scos din circuitul turistic construcția pentru care s-au acordat fondurile structurale. La nivel regional, unde este cuprins și arealul Munților Apuseni, propun realizarea unei hărți interactive pe internet cu prezentarea pensiunilor agroturistice (date de contact, localizare, istoric, descriere-facilități, galerie foto, obiective turistice locale).

Am certitudinea că lucrarea de față este un punct de plecare în îmbunătățirea managementului pensiunilor agroturistice atât din zona Munților Apuseni, cât și a celor din țară, prin implementarea metodelor și instrumentelor de management performant cum ar fi: Tabloul de bord și Bucla managementului performanței.