



MINISTERUL ECONOMIEI, ANTREPRENORIALULUI
ȘI TURISMULUI

Stimați colaboratori,

Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului intenționează să dezvolte un proiect pilot privind implementarea unui sistem voluntar cu titlul: "Calitatea Ospitalității Românești" - Model de bune practici pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite de structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare, clasificate din România.

Calitatea Ospitalității Românești reprezintă un model de referință, dezvoltat și administrat de către Serviciul Relații Internaționale și Afaceri Europene în Domeniul Turismului, pe o bază voluntară și la inițiativa structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare, cu scopul de a asigura și îmbunătăți calitatea serviciilor.

Sistemul Calitatea Ospitalității Românești este o completare a clasificării pe stele a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare din România, care se bazează, în principal, pe infrastructura disponibilă și pe nivelul calității serviciilor oferite.

Calitatea Ospitalității Românești este un sistem voluntar, de evaluare a calității structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare din România, care ia în considerare: nu numai infrastructura, ci și starea acesteia (curată, funcțională etc); nu numai prezența anumitor servicii, ci și modul în care sunt prestate.

Procedura de obținere a certificării Calitatea Ospitalității Românești constă în etapele următoare:

- reprezentantul unității administrativ teritoriale pe raza căreia se află structura sau proprietarul/managerul/asociatul unic al structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare va transmite o solicitare către Serviciul de Relații Internaționale și Afaceri Europene în Domeniul Turismului, pe adresa de email: steliana.cojocariu@mturism.ro. Aceasta va cuprinde: datele de contact ale structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare/ datele de contact ale proprietarului/asociatului unic sau managerului; scurtă descriere a activității, respectiv data la care a primit clasificarea, nr. de locuri și o scurtă descriere a spațiilor; metodele și tehnicile de promovare folosite și numărul de turiști din ultimii doi ani. De asemenea va cuprinde solicitarea de a obține certificarea Calitatea Ospitalității Românești, semnătura și data.
- După primirea solicitării în termen de maximum 30 de zile se constituie echipa care va efectua evaluarea pe teren și care va fi compusă din: minimum 2 reprezentanți ai Serviciului Relații Internaționale și Afaceri Europene în Domeniul Turismului și 1 reprezentant zonal în funcție de județele arondate;
- Decizia de acordare sau nu a certificării este luată de echipă în urma analizei și a întocmirii chestionarului de evaluare organizație;
- Structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare certificată i se va acorda o diplomă și un logo al sistemului pentru a-l putea folosi în vederea promovării;



MINISTERUL ECONOMIEI, ANTREPRENORIALULUI
ȘI TURISMULUI

- Monitorizarea structurii se va realiza o dată la 3 ani pentru verificarea conformității acesteia cu sistemele de referință și a îmbunătățirilor făcute în vederea continuării acordării, sau nu a certificării.

Efectele pe care dorim să le obținem prin implementarea proiectului pilot sunt următoarele:

- sensibilizarea și mobilizarea managerilor din domeniul industriei ospitalității în direcția îmbunătățirii calității serviciilor și a orientării către client;
- creșterea satisfacției consumatorului în relație cu serviciile furnizate;
- reducerea sau evitarea reclamațiilor nejustificate ale consumatorilor;
- reducerea fluctuației de personal;
- obținerea credibilității în ceea ce privește calitatea serviciilor turistice;
- îmbunătățirea sistemului de informare a angajaților - clienți interni ai întreprinderii - asupra viziunii, politicilor, strategiilor și obiectivelor precum și în ceea ce privește caracteristicile segmentului de clienți ai hotelului;
- dezvoltarea unui program de formare continuă a personalului, promovarea muncii în echipă;
- promovare prin intermediul mijloacelor de care dispune ministerul.

Vă rugăm să diseminați informațiile către structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare din aria dumneavoastră de responsabilitate și vă mulțumim anticipat pentru amabila dumneavoastră colaborare.

Cu aleasă considerație,

SECRETAR DE STAT

