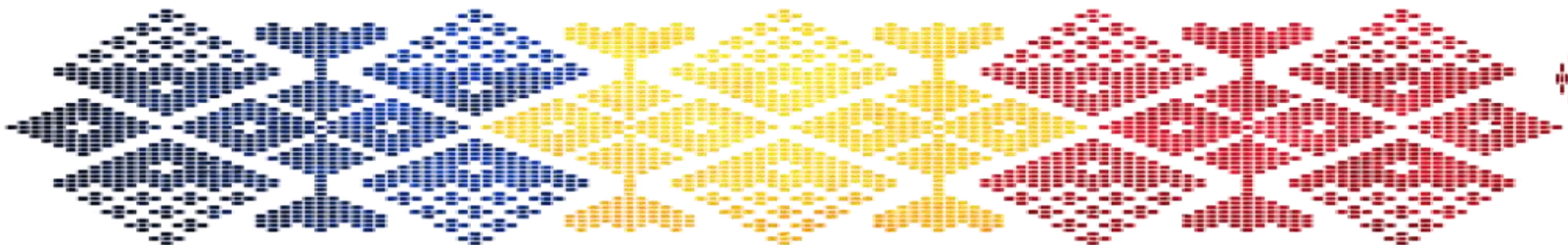


Forumul Internațional pentru Turismul Responsabil, ediția a VI-a.

Bucuroși de oaspeți!

București, 2018

Conf.univ.dr. Maria STOIAN





© Cristian-Alexandru CATANA

Ospitalitatea

Cheia către inima oricărui oaspete

- ✓ Oferă informații în ceea ce privește curiozitățile turistului cu privire la locul în care este cazat, începând cu turul pensiunii și a împrejurimilor, până la prezentarea activităților sau atracțiilor zonei respective
- ✓ Presupune acordarea atenției în totalitate turistului , începând cu un zâmbet cald și primitor, atitudine pozitivă față de acesta, astfel încât să se simtă cât mai comod posibil.

- Ospitalitate instinctivă
- Ospitalitate studiată/ pregătită



OSPITALITATE NAȚIONALĂ



Ospitalitate regională



Ospitalitate locală

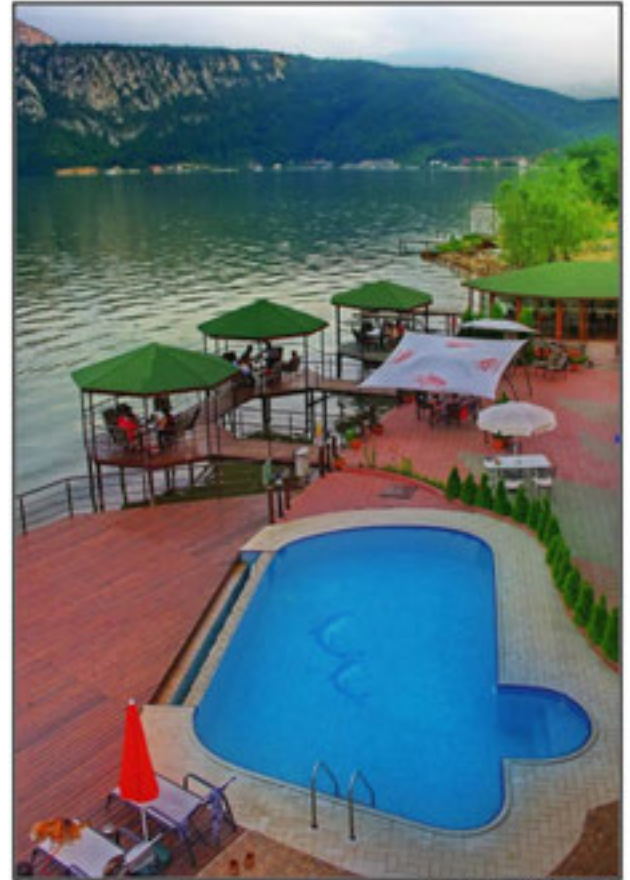


Ospitalitate familială



Când vine vorba de turism, ospitalitatea e la ea acasă. Aceasta se regăsește în absolut toate „părțile componente” ale serviciului de cazare, precum:

- ❖ Primire/ Întâmpinare
- ❖ Servicii sejur
 - cazare
 - masă
 - agrement
- ❖ Despărțire/ Rămas bun
- ❖ Post sejur



© Cristian, Alexandra C. P. ENA

Servicii sejur

De 25 de ani, pensiunile sunt împărțite în 2 categorii, respectiv cele turistice și cele agroturistice.

Cele agroturistice au în plus atractivitatea dată de ferma proprie pe care o au și care reprezintă un factor de interes atât din punctul de vedere al alimentației, cât și pentru turiști și copiii lor, care pot lua parte la activități alături de proprietari.

Tipuri de pensiuni:

- 75% sunt case ale localnicilor;
- 25 % sunt case construite special pentru turism rural.

Cine sunt proprietarii?

- 80% sunt localnici;
- 20% sunt locuitori ai marilor orașe.



© Cristian-Alexandru CATIA
© Cristian-Alexandru CATIA



©Cristian-Alexandru CATIA
©Cristian-Alexandru CATIA

Capacitatea pensiunilor:

- Mică (1-3 camere) – 20%
- Medie (3-6 camere) – 30%
- Mare (7-10 camere) – 30%
- Pentru grupuri (10-15 camere) – 20%

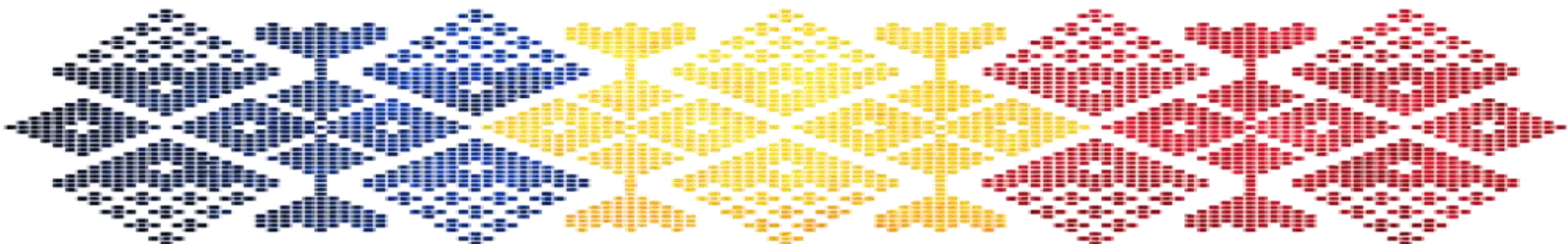
Amplasare în funcție de relief:

- 65% dintre pensiuni sunt situate în regiunile muntoase;
- 35% dintre pensiuni se găsesc în celelalte zone ale țării.

Localizare:

- 75% în sate;
- 20% în orașe mici (foste sate): Horezu, Gura Humorului, Râșnov;
- 5% în sate situate în suburbia marilor orașe.

Sursa: estimări ANTREC



De reținut: Ospitalitatea nu scuză
lipsa confortului!



Ospitalitatea excesivă poate
agasa oaspeții!

**VĂ MULȚUMESC PENTRU
ATENȚIA ACORDATĂ!**

Conf.univ.dr. Maria STOIAN