

ASPECTE DE TRANSPUNERE A CERINȚELOR DE SUSTENABILITATE ÎN CALITATE DE CRITERII DE CLASIFICARE A STRUCTURILOR DE PRIMIRE TURISTICĂ CU FUNCTIUNI DE CAZARE ȘI DE SERVIRE A MESEI

Nicolae OLĂRAȘU

Președinte al Comitetului tehnic 74 Turism și servicii conexe,
Institutul de Standardizare din Moldova
nicolai.olarasu@gmail.com

Tatiana LUPAȘCU

Expert acreditat GSTC, România

Abstract

ASPECTS OF TRANSLATING SUSTAINABILITY REQUIREMENTS INTO CLASSIFICATION CRITERIA FOR TOURIST ACCOMMODATION AND CATERING FACILITIES

The development of Moldovan standards for sustainable tourism reflects a timely and innovative response to the increasing global demand for sustainable practices in the tourism industry. This initiative aligns with international frameworks, such as the Global Sustainable Tourism Council (GSTC) criteria, while addressing the unique needs of Moldova's tourism sector. The process involves a structured multi-phase approach, including the identification of new standardization themes, stakeholder consultations, and collaboration with Technical Committee 74 (CT 74). By integrating local specificity with international best practices, the effort ensures that Moldovan standards meet global sustainability benchmarks while remaining relevant to local challenges and opportunities.

This effort is particularly relevant in the context of rising environmental challenges and the growing demand for responsible tourism. It positions Moldova as a proactive contributor to sustainable development, offering a replicable model for other countries.

Key words: sustainable tourism, Moldova, GSTC, standardization, Technical Committee 74, international collaboration, local adaptation.

Introducere

Într-o lume în care sustenabilitatea devine din ce în ce mai importantă, structurile de primire turistică, fie că vorbim de hoteluri, pensiuni sau restaurante, trebuie să adopte standarde moderne care să reflecte preocuparea pentru mediu și comunitate. Transpunerea cerințelor de sustenabilitate în criteriile de clasificare reprezintă o abordare inovatoare care promovează bunele practici, eficiența energetică, gestionarea responsabilă a resurselor naturale și reducerea amprente ecologice.

Această inițiativă are rolul de a ghida operatorii din industria ospitalității spre un model de afaceri mai verde și mai responsabil, oferindu-le în același timp un avantaj competitiv. Mai mult, turiștii sunt tot mai interesați de opțiuni de cazare și masă care respectă principiile dezvoltării durabile, ceea ce transformă sustenabilitatea într-un criteriu esențial de alegere.

Astfel, prin includerea acestor aspecte în procesul de clasificare, structurile de primire turistică își vor putea îmbunătăți performanțele, contribuind la protejarea mediului și la dezvoltarea comunităților locale. Imaginea de față reflectă tocmai această direcție strategică, subliniind legătura dintre tehnologie, natură și ospitalitate, pentru un viitor mai sustenabil.

Rezultate și discuții

Integrarea cerințelor de sustenabilitate în criteriile de clasificare ale structurilor de primire turistică reprezintă un demers esențial pentru promovarea unui turism responsabil și durabil. Această abordare

nu doar că protejează mediul înconjurător, dar contribuie și la dezvoltarea economică și socială a comunităților locale.

În România, clasificarea structurilor de primire turistică se realizează conform unor criterii stabilite prin acte normative specifice. Hotărârea Guvernului nr. 1328/2001 reglementează clasificarea structurilor de primire turistică în funcție de caracteristicile constructive, calitatea dotărilor și serviciilor prestate. Ulterior, Normele Metodologice din 15 aprilie 2010 au detaliat aceste criterii, subliniind importanța protecției turiștilor și alinierea la standardele europene.

În Republica Moldova, Hotărârea Guvernului nr. 643/2003 aprobă normele metodologice și criteriile de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei. Aceste reglementări au fost actualizate pentru a include cerințe de sustenabilitate, precum localizarea unității pe hărți digitale și asigurarea accesului la internet.

Integrarea cerințelor de sustenabilitate în clasificarea structurilor turistice implică adoptarea unor practici ecologice și responsabile, cum ar fi:

- Utilizarea resurselor regenerabile și reducerea consumului de energie.
- Gestionarea eficientă a deșeurilor și promovarea reciclării.
- Protejarea biodiversității și conservarea ecosistemelor locale.
- Implicarea comunităților locale în activitățile turistice și asigurarea beneficiilor economice pentru acestea.

Aceste măsuri contribuie la dezvoltarea unui turism sustenabil, care minimizează impactul negativ asupra mediului și societății.

Hotărârea Guvernului nr. 643/2003 stabilește criterii metodologice și obligatorii pentru clasificarea diverselor tipuri de unități de cazare și servicii turistice, cum ar fi:

- Hoteluri, moteluri și hoteluri-apartament;
- Vile turistice și bungalouri;
- Pensiuni turistice, pensiuni agroturistice și case rurale;
- Campinguri și sate de vacanță;
- Tabere de vacanță;
- Apartamente sau camere de închiriat în locuințe familiale.

Modificările din 2024 subliniază necesitatea actualizării continue a criteriilor pentru a:

- Reflecta **cerințele turistului modern**, care pune accent pe sustenabilitate, confort și inovație.
- Alinia clasificarea structurilor turistice la **tendențele internaționale** și la standardele Consiliului Global pentru Turism Sustenabil (GSTC).
- Asigura **transparență** și **competitivitate** pe piața regională și globală.

Fiecare categorie de structură de cazare beneficiază de criterii specifice, care:

- Permit adaptarea clasificării la **tipologia unității** (de exemplu, agroturismul sau campingurile au cerințe diferite față de hoteluri).
- Îmbunătățesc **experiența turistului**, oferind orientare clară pentru așteptările legate de calitatea serviciilor.
- Încurajează unitățile de cazare să implementeze **bune practici** și să investească în infrastructură.

Ajustarea criteriilor de clasificare în Republica Moldova este un demers strategic care contribuie la modernizarea industriei turistice, aliniind-o la standardele globale. Prin adaptarea cerințelor pentru diverse tipuri de structuri turistice și digitalizarea procesului, Moldova își consolidează poziția pe piața turistică internațională, promovând sustenabilitatea, calitatea și inovația.

La nivel internațional, certificarea ecologică a structurilor turistice este realizată prin diverse programe și etichete ecologice. De exemplu, în Uniunea Europeană, Ecolabel este un semn oficial al calității ecologice, aplicabil și serviciilor de cazare turistică. Aceste certificări evaluează utilizarea resurselor, gestionarea deșeurilor și impactul asupra mediului, încurajând practicile sustenabile în industria turismului.

Integrarea cerințelor de sustenabilitate în criteriile de clasificare ale structurilor de primire turistică este esențială pentru promovarea unui turism responsabil și durabil. Adoptarea unor practici ecologice și implicarea activă a comunităților locale contribuie la protejarea mediului și la dezvoltarea economică

sustenabilă. Experiențele internaționale demonstrează că certificarea ecologică și implementarea standardelor de sustenabilitate aduc beneficii semnificative atât pentru turiști, cât și pentru destinațiile turistice.

	Acreditare inițială	Reînnoirea acreditării	Extinderea domeniului de aplicare	Supraveghere
Cerere pentru Acreditare				
Cerere de acreditare				
Vizită preliminară				
Evaluare de la distanță				
Evaluarea din oficiu				
Evaluare anticipată				
Contestarea rezultatului				
Luarea deciziilor de acreditare				
Notificarea Decizie de Acreditare				
 Required or mandatory  Optional or required on condition				

Figura 1. Proceduri specifice pentru fiecare etapă de acreditare

Procesul de acreditare, reînnoire, extindere a domeniului de aplicare și supraveghere al structurilor turistice este bine structurat și adaptat fiecărei etape pentru a asigura menținerea standardelor și respectarea cerințelor. Fiecare etapă are specificități distincte, reflectând complexitatea și rigurozitatea implicate în gestionarea unui astfel de sistem.

Pentru acreditarea inițială, procesul începe cu o cerere formală, urmată de o vizită preliminară pentru evaluarea directă a conformității cu standardele. Aceasta este completată de evaluări de la distanță

și din oficiu, care asigură verificarea detaliată a criteriilor necesare. Etapa de acreditare inițială se remarcă printr-un caracter introductiv și atent detaliat, esențial pentru asigurarea unei baze solide pentru viitoarele evaluări.

Reînnoirea acreditării presupune un proces de actualizare care include o cerere specifică și o serie de evaluări, în special de la distanță și din oficiu. Acestea au rolul de a confirma că standardele sunt menținute constant, subliniind continuitatea și angajamentul față de calitate.

Când vine vorba de extinderea domeniului de aplicare, structurile trebuie să parcurgă un proces ce implică cererea de acreditare și evaluări adaptate la noile domenii de activitate. Acest lucru reflectă flexibilitatea și capacitatea sistemului de a integra noi cerințe sau activități, garantând totodată respectarea standardelor impuse.

Supravegherea este o etapă continuă și omniprezentă, caracterizată printr-un control regulat prin evaluări de la distanță și din oficiu. Acest lucru demonstrează o preocupare constantă pentru conformitate și menținerea calității. În această etapă, cererea pentru acreditare sau vizitele preliminare nu sunt necesare, întrucât accentul se pune pe monitorizarea constantă a activităților.

Evaluările de la distanță și din oficiu sunt pilonii fundamentali ai tuturor proceselor, garantând o verificare flexibilă, dar detaliată. Deși vizitele preliminare sunt specifice doar pentru anumite etape, ele aduc o valoare semnificativă acolo unde sunt aplicate. Evaluarea anticipată este folosită rar, dar își găsește locul în cazuri în care conformitatea trebuie asigurată proactiv.

Acest sistem bine structurat demonstrează echilibrul între rigurozitate și eficiență, adaptând fiecare etapă la cerințele specifice. Prin urmare, procesul de acreditare nu doar că menține standardele ridicate, dar reflectă și o abordare modernă, orientată către sustenabilitate și eficiență administrativă.

Una dintre componentele esențiale ale acestui proces este posibilitatea contestării rezultatelor. Aceasta este un pas obligatoriu în toate etapele, fiind un instrument crucial pentru garantarea echității. Prin includerea acestui mecanism, sistemul de acreditare permite operatorilor să își exprime nemulțumirile față de deciziile luate, asigurând astfel un echilibru între cerințele autorităților și drepturile structurilor de primire turistică.

Luarea deciziilor reprezintă nucleul fiecărui proces. Indiferent de etapa în care se află structura – fie că este vorba despre acreditare inițială, reînnoire, extinderea domeniului de aplicare sau supraveghere – acest pas este esențial și obligatoriu. Prin această etapă, autoritățile evaluează conformitatea structurilor cu cerințele stabilite și decid dacă acestea sunt îndeplinite, asigurând astfel o verificare riguroasă și standardizată.

Procesul de notificare și emiterea deciziei de acreditare este un alt element esențial. În majoritatea cazurilor, acesta este un pas obligatoriu, însă poate deveni opțional în funcție de condițiile specifice. De exemplu, pentru unele tipuri de supraveghere sau situații speciale, notificarea poate fi aplicată condiționat. Acest lucru oferă flexibilitate sistemului, permițând adaptarea la diferite contexte și nevoi.

Consiliul Global pentru Turism Sustenabil joacă un rol crucial în promovarea sustenabilității la nivel global. Prin acest proces, GSTC oferă un cadru standardizat care permite organismelor de certificare să implementeze practici sustenabile, oferind turiștilor și organizațiilor garanția că standardele sunt aplicate în mod corespunzător.

Procesul GSTC este conceput într-o manieră graduală, fiecare etapă având un rol clar în validarea și verificarea conformității standardelor utilizate de un organism de certificare. Etapele sunt:

- **Certificarea standardului:** Procesul începe cu recunoașterea standardului folosit de un organism de certificare. Aceasta reprezintă fundamentul acreditării și confirmă că standardele sunt aliniate principiilor de sustenabilitate.

- **Faza I: Recunoașterea standardului de certificare:** În această etapă, standardul este verificat în detaliu pentru a corespunde cerințelor stabilite de GSTC. Acest pas asigură credibilitatea și integritatea standardului propus.

- **Faza II: Recunoașterea procesului de certificare:** După aprobarea standardului, procesul de certificare al organismului este evaluat. Acesta implică verificarea procedurilor de lucru, a obiectivității și a mecanismelor de control.

- **Programul GSTC de acces la piață:** După ce standardul și procesul sunt recunoscute,

organizația este inclusă în programul GSTC Market Access, ceea ce îi oferă o poziționare favorabilă în piață.

- **Acreditarea GSTC:** Aceasta reprezintă ultima etapă, în care organismul de certificare primește acreditarea oficială, confirmând conformitatea deplină cu standardele și cerințele GSTC.

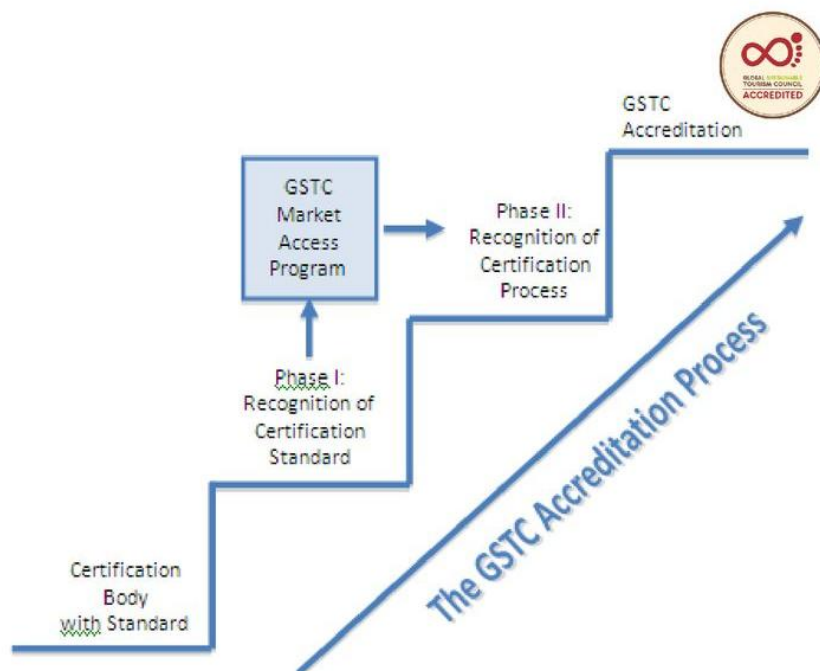


Figura 2. Procesul de acreditare conform standardelor Consiliului Global pentru Turism Sustenabil (GSTC)

Fiecare etapă este esențială pentru asigurarea unui proces transparent și credibil:

- **Certificarea standardului** stabilește un fundament solid, evitând ambiguitățile legate de cerințele de sustenabilitate.

- **Faza I și II** asigură că atât standardele, cât și procesele utilizate sunt aliniate cu bunele practici internaționale.

- **Programul de acces la piață** facilitează conectarea organismului de certificare cu entități interesate, consolidându-i relevanța și influența.

Procesul de acreditare GSTC reprezintă un model de bune practici pentru orice industrie care dorește să integreze sustenabilitatea în activitatea sa. Etapele clar definite și rigurozitatea procesului asigură credibilitatea și transparența organismelor de certificare, consolidând în același timp încrederea consumatorilor și a partenerilor comerciali. Acest model poate fi adaptat și aplicat cu succes în alte domenii, contribuind la promovarea unei dezvoltări sustenabile globale.

Alinierea la practicile internaționale, adaptând cerințele globale la specificul Republicii Moldova urmând pașii pentru implementarea criteriilor de sustenabilitate conform standardelor GSTC (Consiliul Global pentru Turism Sustenabil), ar presupune următoarele:

5. Faza inițială: Stabilirea direcției

Procesul începe cu **agregarea unui consens asupra implementării criteriilor GSTC** și selectarea celor mai relevante pentru contextul național. Acest prim pas are o importanță strategică, asigurând o bază solidă și o direcție clară pentru dezvoltarea ulterioară a standardelor.

2. Propunerea și redactarea preliminară

Se identifică o **temă nouă de standardizare (TNS)**, care definește necesitatea unui nou standard, urmată de elaborarea unui **anteproiect (AP)**. Această etapă este crucială pentru structurarea inițială a ideilor și propunerilor, oferind o schiță detaliată a standardului propus.

6. Consultare și feedback

Următorul pas implică un **proiect pentru comitet (PC)**, unde experții analizează și redactează standardul. Acesta este completat de o **anchetă publică (PA)**, care permite implicarea actorilor relevanți – autorități, organizații și publicul interesat. Consultarea publică asigură transparența procesului și validarea criteriilor în funcție de nevoile reale ale sectorului.

7. Aprobare și finalizare

După colectarea feedbackului, standardul trece prin etapa finală de redactare ca **proiect de standard (PS)**, urmată de aprobarea oficială. Această etapă confirmă că standardul este adecvat pentru implementare, respectând cerințele naționale și internaționale.

Un aspect central al procesului este revitalizarea **Comitetului Tehnic 74 Turism și servicii conexe**. Acesta are un rol esențial în examinarea standardelor internaționale, adaptându-le la specificul Republicii Moldova. Prin coordonarea cu comitetul tehnic ISO/TC 228, se asigură o compatibilitate globală și o integrare armonioasă a standardelor moldovenești în peisajul internațional al turismului sustenabil.

Concluzie

Procesul de elaborare a standardelor moldovenești pentru turism evidențiază o abordare bine structurată și colaborativă, care își propune să alinieze cerințele locale la standardele internaționale de sustenabilitate. Etapele clar definite – de la identificarea unei noi teme de standardizare, consultările publice și implicarea Comitetului Tehnic 74, până la aprobarea finală – reflectă o metodologie care asigură transparență, relevanță și aplicabilitate.

Rolul central al Comitetului Tehnic 74 în acest proces este crucial, acesta funcționând ca un punct de legătură între specificul național și tendințele globale, prin colaborarea sa cu ISO/TC 228. Această aliniere internațională contribuie nu doar la standardizarea proceselor de sustenabilitate, ci și la creșterea competitivității turismului moldovenesc pe piețele globale.

Prin adoptarea și implementarea acestor standarde, Republica Moldova face un pas semnificativ spre un viitor turistic mai sustenabil, în care practicile responsabile devin normă. Acest demers reprezintă o oportunitate de a dezvolta o industrie care protejează mediul, sprijină comunitățile locale și oferă turiștilor experiențe autentice, contribuind totodată la poziționarea țării ca destinație turistică modernă și sustenabilă.

Bibliografie:

1. Global Sustainable Tourism Council (GSTC). (n.d.). *GSTC Criteria for Hotels and Tour Operators*. <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/>
2. United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*. Madrid: UNWTO. <https://www.unwto.org>
3. Guvernul Republicii Moldova. (2003). *Hotărârea nr. 643 privind normele metodologice și criteriile de clasificare a structurilor turistice* (modificată prin HG nr. 872/2020). <https://www.legis.md>
4. International Organization for Standardization (ISO). (n.d.). *ISO/TC 228: Tourism and Related Services*. <https://www.iso.org>
5. Hall, C. M., & Gössling, S. (Eds.). (2013). *Sustainable Culinary Systems: Local Foods, Innovation, and Tourism*. Routledge. DOI: 10.4324/9780203121510
6. Weaver, D. B. (2006). *Sustainable Tourism: Theory and Practice*. Routledge. DOI: 10.4324/9780203464914
7. European Commission. (2016). *Sustainability and Competitiveness in Tourism*. <https://ec.europa.eu>
8. United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2016). *Global Report on Tourism Standards and Quality Labels*. Madrid: UNWTO. <https://www.unwto.org>
9. Agenția de Investiții a Republicii Moldova. (n.d.). *Rapoarte și documente despre dezvoltarea turismului în Moldova*. Retrieved from <https://invest.gov.md>