

UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ

CLUJ-NAPOCA

ȘCOALA DOCTORALĂ

FACULTATEA DE AGRICULTURĂ

Specializarea: Management și marketing în agricultură

Ec. VICTORIA GHE. CIUGUDEAN (POPA)

TEZĂ DE DOCTORAT

Ph.D. THESIS

MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE ÎN TURISMUL

RURAL

(REZUMAT AL TEZEI DE DOCTORAT)

TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN THE ROURAL

TOURISM

(SUMMARY OF Ph.D. THESIS)

CONDUCĂTOR ȘTIINȚIFIC

Prof. univ. dr. EMILIAN MERCE

CLUJ - NAPOCA

2009

CUPRINS

INTRODUCERE	8
PARTEA I	10
STADIUL CUNOAȘTERII ÎN DOMENIU	10
CAPITOLUL 1	10
MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE, ASPECTE TEORETICO – METODOLOGICE	10
1.1. Conceptul de calitate și calitate totală: definiție, caracteristici	10
1.2. Calitatea în turism	10
1.3. Managementul calității: definiție, activități specifice	11
1.4. Managementul calității totale: definiție, activități specifice	11
1.5. Locul și importanța managementului calității totale în evoluția organizației	11
CAPITOLUL 2	12
TURISMUL RURAL – O PROVOCARE PENTRU TURISMUL ROMÂNESC?	12
2.1. Trei concepte de bază: turism, turism rural și agroturism	12
2.1.1. Turismul	12
2.1.2. Agroturismul	12
2.1.3. Turismul rural	12
2.2. Produsul turistic rural	13
2.3. Turismul rural în țările europene cu tradiție	13
2.4. Turismul rural în România	13
2.5. Analiza cadrului legislativ care guvernează activitatea turismului rural românesc.	14
PARTEA A II-A	15
MATERIAL ȘI METODE DE CERCETARE	15
CAPITOLUL 3	15
METODE DE CULEGERE ȘI PRELUCRARE A INFORMAȚIILOR	15

3.1. Prezentarea județului Alba	15
3.2. Analiza mediului economic, analiza SWOT, în județul Alba	15
3.3. Modalități de obținere a datelor și informațiilor prelucrate	16
3.4. Metode utilizate în cercetare, prelucrare și interpretarea rezultatelor	16
PARTEA A III-A	21
REZULTATE ȘI DISCUȚII	21
CAPITOLUL 4	21
ANALIZA EVOLUȚIEI ACTIVITĂȚII DE TURISM RURAL ÎN JUDEȚUL ALBA	21
4.1. Indicatori statistici ce caracterizează activitatea de turism rural în județul Alba, din perspectiva calității totale	21
4.1.1. Pensuni turistice rurale în județul Alba	21
4.1.2. Capacitatea de cazare în pensiunile turistice rurale din județul Alba	23
4.1.3. Sosirile în pensiunile turistice rurale din județul Alba	26
4.1.4. Înnoptările în pensiunile turistice rurale din județul Alba	28
4.1.5. Indicatorii cererii turistice	30
4.1.6. Indicatorii circulației turistice	30
4.1.7. Indicatorii ofertei turistice	39
4.1.8. Indicatorii calității activității turistice rurale	47
4.2. Nivelul și dinamica sosirilor în pensiunile turistice rurale din județul Alba	50
CAPITOLUL 5	52
STUDIU DE CAZ PRIVIND POSIBILITATEA APLICĂRII PRINCIPILOR MANAGEMENTULUI CALITĂȚII TOTALE (ORIENTAREA SPRE CLIENT ȘI ARGUMENTAREA CU DATE) LA PENSIUNEA TURISTICĂ RURALĂ „CASA CU DOR” DIN LOCALITATEA AMPOIȚA, JUDEȚUL ALBA	52
5.1. Prezentarea pensiunii turistice rurale „Casa cu dor”	52
5.2. Analiza evoluției activității de turism rural în pensiunea „Casa cu dor”	52
5.2.1. Indicatori statistici ce caracterizează activitatea de turism rural	52

în pensiunea „Casa cu dor”, din perspectiva calității totale

5.2.2. Posibilitatea aplicării principiilor TQM (orientare spre client și argumentare cu date) la pensiunea „Casa cu dor” 58

CAPITOLUL 6 59

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI 59

CONTRIBUȚII PROPRII 62

SURSE BIBLIOGRAFICE 64

REZUMAT ÎN LIMBA ENGLEZĂ 71

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION	8
PART I	10
THE STAGE OF KNOWLEDGE ON THIS FIELD	10
CHAPTER 1	10
TOTAL QUALITY MANAGEMENT, THEORETICAL – METHODOLOGICAL ASPECTS	10
1.1. The concept of quality and total quality: definition, characteristics	10
1.2. The quality regarding tourism	10
1.3. Quality management: defining the concept, activities, specificity	11
1.4. Total Quality Management: defining the concept, activities, specificity	11
1.5. The place and the importance of total quality management in organization development	11
CHAPTER 2	12
RURAL TOURISM – A CHALLENGE FOR ROMANIAN TOURISM?	12
2.1. Three basic concepts: tourism, rural tourism and agrotourism	12
2.1.1. The tourism	12
2.1.2. The agrotourism	12
2.1.3. The rural tourism	12
2.2. Rural tourist product	13
2.3. Rural tourism in European countries of rich tourist tradition	13
2.4. Rural tourism in Romania	13
2.5. The analysis of legislative framework governing the activity of Romanian rural tourism	14
PART II	15
MATERIAL AND RESEARCH METHODS	15
CHAPTER 3	15
METHODS OF COLLECTING AND PROCESSING INFORMATION	15

3.1. The presentation of Alba County	15
3.2. The Analysis of economic environment, SWOT analysis in Alba County	15
3.3. Ways of obtaining data and processed information	16
3.4. The methods used in the research, processing and the results interpretation	16
PART III	21
RESULTS (FINDINGS) AND DISCUSSIONS	21
CHAPTER 4	21
THE ANALYSIS OF THE EVOLUTION OF RURAL TOURISM ACTIVITY IN ALBA COUNTY	21
4.1. Statistical indexes characterising rural tourism activity in Alba county, in the perspective of total quality	21
4.1.1. Rural boarding houses in Alba County	21
4.1.2. Accommodation capacity of rural boarding houses in Alba County	23
4.1.3. Arrivals at the rural boarding houses in Alba County	26
4.1.4. The put ups for the night at rural boarding houses in Alba County	28
4.1.5. Indexes of tourist demand	30
4.1.6. Indexes of tourist flow	30
4.1.7. Indexes of tourist supply (offer)	39
4.1.8. Quality indexes of the tourist rural activity	47
4.2. The level and the dynamics of arrivals at rural boarding houses in Alba County	50
CHAPTER 5	52
CASE STUDY ON THE POSSIBILITY OF APPLYING THE PRINCIPLES OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (CUSTOMER – ORIENTED PRINCIPLE AND PROVIDING NECESSARY DATA FOR ARGUMENTATION) AT “CASA CU DOR” RURAL BOARDING HOUSE, IN AMPOITA, ALBA COUNTY.	52

5.1. The presentation of “Casa cu dor” rural boarding house	52
5.2. The Analysis of the development of rural tourism activity at “Casa cu dor” rural boarding house	52
5.2.1. Statistical indexes characterizing the rural tourism activity at “Casa cu dor” rural boarding house, regarding total quality	52
5.2.2. The Possibility of applying TQM principles (customer – oriented strategy and providing necessary data for argumentation) at “Casa cu dor” rural boarding house	58
CHAPTER 6	59
CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS	59
OWN CONTRIBUTIONS	62
BIBLIOGRAPHIC SOURCES	64
ABSTRACT IN ENGLISH	71

INTRODUCERE

1. Actualitatea temei de cercetare și gradul de studiere a acesteia. În ultimii ani, conform statisticilor la nivel mondial, turismul în spațiul rural a câștigat tot mai mulți adepți. Pentru a putea face față cerințelor pieții, fiecare structură de primire turistică rurală trebuie să ofere o garanție a calității.

Un nou mod de conducere a calității la nivelul structurii de primire turistice rurale este managementul calității totale (TQM = Total Quality Management, în limba engleză). Aceasta presupune o strategie pe termen lung care determină o îmbunătățire continuă a calității produselor și serviciilor turistice rurale coroborată cu abilitatea conducerii de a satisface și depăși nevoile turiștilor, facilitând mărirea productivității muncii și profitului.

Managementul calității totale în turismul rural românesc este insuficient studiat. Astfel necesitatea abordării TQM în structurile de primire turistice rurale a determinat alegerea temei pentru prezenta teză și cercul de probleme propus să le studieze autorul.

2. Scopul lucrării și aspectele investigate. Scopul prezentei teze îl constituie realizarea unui posibil model de abordare a TQM în turismul rural din județul Alba prin prisma a două dintre principiile de bază: orientarea spre client și argumentare cu date.

Pentru atingerea scopului tezei au fost investigate și soluționate următoarele:

- analiza situației turismului rural în județul Alba și calculul indicatorilor activității turistice rurale în județul Alba din prisma calității pe baza principiului managementului calității totale „argumentare cu date”;
- evidențierea aspectelor calității totale din turismul rural în intercorelație cu aspectele manageriale pe baza principiului managementului calității totale „orientare spre client”;
- elaborarea unor instrumente teoretico-practice care să poată impulsiona abordarea managementului calității totale pentru sporirea eficienței economice și asigurarea unei dezvoltări stabile a turismului rural în județul Alba.

3. Obiectul investigațiilor îl constituie sistemul calității în turismul rural din perspectiva TQM.

4. Inovația științifică a investigațiilor constă în:

- calculul indicatorilor ce vizează calitatea activității turismului rural în județul Alba și importanța lor în implementarea TQM la pensiuni, pe categorii de confort;

- abordarea a două dintre principiile de bază ale TQM la pensiunile turistice rurale pe categorii de confort;
- elaborarea propunerilor privind implementarea TQM în turismul rural;
- argumentarea științifică a necesității TQM în asigurarea creșterii calității produselor și serviciilor turistice rurale.

Noutatea științifică a lucrării este determinată de scopul și sarcinile cercetărilor, de rezultatele analizei complexe a turismului rural din județul Alba, de concluziile rezultate din cercetările efectuate în teză.

5. Importanța teoretică și valoarea aplicativă a tezei constă în radiografierea activității turistice rurale a județului Alba în vederea abordării aspectelor metodice ale TQM în turismul rural din perspectiva celor două principii și propunerea unor soluții care pot contribui la asigurarea funcționării eficiente a structurilor de primire turistice rurale.

6. Aprobarea rezultatelor. Esența, necesitatea și principiile fundamentale ale cercetărilor, precum și rezultatele obținute au fost discutate în cadrul ANTREC filiala Alba, la un șir de conferințe la nivel județean și național organizate de ANTREC filiala Alba (2005-2008). O parte a rezultatelor cercetărilor științifice au fost publicate în articole științifice în Buletin USAMV-CN, 64 (1-2)/2007, PRINT ISSN 1843-5254, Buletin UASVM-CN 65 (2)/2008, pISSN 1843-5254, eISSN 1843-5394, Management agricol-Lucrări Științifice, Seria I, vol. XI (4)– ISSN:1453-1410, USAMV Timișoara.

Conținutul tezei este expus pe 261 pagini, ilustrat cu 51 tabele și 60 grafice. Teza se compune din introducere, 5 capitole, concluzii și recomandări, 88 surse bibliografice, 1 anexă, rezumat.

La finalizarea acestei teze un merit deosebit îl are conducătorul științific prof. univ. dr. Emilian Merce de la Catedra de Management și Inginerie Economică a Facultății de Horticultură din cadrul Universității de Științe Agricole și Medicină Veterinară Cluj-Napoca, care prin interesul acordat a oferit valoare științifică acestei lucrări. Mulțumirile se îndreaptă către întregul colectiv al catedrei pentru ajutorul acordat, către președintele A.N.T.R.E.C. Alba – ing. Emil Anton Comșa a cărui sprijin a dat consistență acestei teze. Mulțumiri deosebite adresez familiei mele pentru dragostea și încrederea acordată, pentru permanenta susținere, fără de care nu aș fi reușit în acest demers.

PARTEA I - STADIUL CUNOAȘTERII ÎN DOMENIU

CAPITOLUL 1

MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE, ASPECTE TEORETICO – METODOLOGICE

1.1. CONCEPTUL DE CALITATE ȘI CALITATE TOTALĂ: DEFINIȚIE, CARACTERISTICI

Momentan, specialiștii managementului calității din toată lumea preferă orientarea spre utilizator, a definiției calității, conform căreia calitatea unui produs ar fi reprezentată de aptitudinea acestuia de a fi utilizat.

După Kélada, conceptul calității totale presupune „satisfacerea nevoilor clienților în ceea ce privește calitatea produsului sau a serviciului (Q), livrarea cantității cerute (V), la momentul (T) și locul (L) dorite, la un cost (C) cât mai mic pentru client, în condițiile unor relații agreabile și eficiente cu acesta și ale unui sistem administrativ (A) fără erori, începând cu elaborarea comenzii și până la plata facturii” [9, 1992].

1.2. CALITATEA ÎN TURISM

Turismul a rămas în afara conceptului calitate până când s-a ajuns la o criză în acest domeniu, fapt ce a condus la regândirea rolului calității și, evident, a mecanismelor de management. Se observă tot mai mult încercarea adaptării și introducerii mijloacelor și instrumentelor managementului calității în turism prin simpla copiere sau prin ajustări oportune, pe baza caracteristicilor și particularităților identificate pentru turism.

În condițiile actuale, noțiunea de calitate concepută doar ca o adaptare la standarde trebuie redimensionată astfel încât să se adapteze necesităților și așteptărilor clientului.

Pentru managerii din turism definițiile calității totale ar necesita o readaptare la obiectivele strategice urmărite, exprimând nivelul de perfecțiune pe care entitatea economică, organizația s-a decis să o atingă și să o mențină pentru a satisface preferințele clienței-țintă.

1.3. MANAGEMENTUL CALITĂȚII: DEFINIȚIE, ACTIVITĂȚI SPECIFICE

Potrivit standardului ISO 9000/2000, managementul calității reprezintă ansamblul activităților funcției generale de management, care determină politica în domeniul calității, obiectivele, responsabilitățile și le implementează în sistemul calității prin mijloace cum sunt planificarea, ținerea sub control, asigurarea și îmbunătățirea calității. Toate activitățile menite să realizeze calitatea se regăsesc în sistemul calității, reprezentând structura organizatorică, procedurile, procesele și resursele necesare pentru implementarea managementului calității [78, 2000].

1.4. MANAGEMENTUL CALITĂȚII TOTALE: DEFINIȚIE, ACTIVITĂȚI SPECIFICE

Noutatea pe care o aduce TQM este faptul că accentul cade pe aspectele manageriale, pe lângă cele umane și tehnice, luate în considerare în ultimii cincizeci de ani. TQM se găsește la intersecția a trei elemente: clientul, procesul de producție și proprii salariați.

Majoritatea specialiștilor sunt de acord cu următoarele principii de bază ale TQM: orientarea spre client, calitatea pe primul plan, accentul pe prevenire, internalizarea relațiilor client-furnizor, implicarea întregului personal, argumentare cu date, îmbunătățirea continuă și implicarea conducerii de vârf.

1.5. LOCUL ȘI IMPORTANȚA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII TOTALE ÎN EVOLUȚIA ORGANIZAȚIEI

Calitatea totală este orientată în mod special spre satisfacerea cerințelor clientului pe parcursul întregului proces. În acest context calitatea cuprinde toată traiectoria produsului, în realizarea ei fiind implicați toți angajații. Implementarea principiilor calității totale contribuie la creșterea nivelului de satisfacere a cerințelor consumatorului, la mărirea volumului de vânzări și la reducerea esențială a costurilor.

CAPITOLUL 2

TURISMUL RURAL – O PROVOCARE PENTRU TURISMUL ROMÂNESC ?

Turismul rural poate fi o soluție în vederea creării unor noi activități și locuri de muncă din toate zonele rurale (deal, șes, munte), aducătoare de venituri complementare celor în natură și în bani oferite deja de gospodării țărănești existente.

2.1. TREI CONCEPTE DE BAZĂ: TURISM, TURISM RURAL ȘI AGROTURISM

2.1.1. Turismul

H.G. nr. 58/ 1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România, definește turismul ca fiind „ramura economiei naționale, cu funcții complexe, ce reunește un ansamblu de bunuri și servicii oferite spre consum persoanelor care călătoresc în afara mediului lor obișnuit pe o perioadă mai mică de un an și al căror motiv principal este altul decât exercitarea unei activități remunerate în interiorul locului vizitat”.

2.1.2. Agroturismul

Dintre numeroasele definiții date agroturismului o relevanță aparte are următoarea: „o formă de turism practicat în mediul rural, bazată pe asigurarea serviciilor de cazare, masă, agrement și altele, în cadrul gospodăriei, valorificându-se astfel, în mod superior resursele naturale și antropice ale zonei și contribuind la ridicarea nivelului de trai al populației rurale”[35, 2000].

2.1.3. Turismul rural

Din punct de vedere conceptual, turismul rural este cel care vizează organizarea activității turistice în cadrul comunității rurale, a unei zone, a unei regiuni, microregiuni sau bazin din mediul rural. El este marcat de specificul său aparte bazat pe teritorialitate care pune în evidență istoria locului, viața cotidiană a localnicilor cu obiceiurile și tradițiile specifice. Turismul rural necesită un spațiu rural bine păstrat, cu specificul său rustic, dar nu necesită obligatoriu și activități în sectorul primar ca agroturismul.

2.2. PRODUSUL TURISTIC RURAL

Un produs turistic este un ansamblu de prestații susceptibile să se constituie într-un răspuns global și coerent la ansamblul așteptărilor și solicitărilor turistului. Se remarcă două tipuri de elemente componente ale produsului turistic rural: primare sau de bază (cazarea, hrana și transportul) și secundare sau auxiliare (primirea, descoperirea mutuală, animația, activitățile sportive, agrementul, balneoterapia etc.). La toate acestea trebuie să se adauge asigurarea serviciilor administrative, comerciale, de sănătate etc. capabile să răspundă cerințelor turiștilor.

2.3. TURISMUL RURAL ÎN ȚĂRILE EUROPENE CU TRADIȚIE

Un renume deosebit în acest domeniu și-a câștigat Franța, Austria, Elveția și Germania. În ultima perioadă s-au evidențiat: Italia, Portugalia, Belgia, Finlanda, Irlanda, Danemarca. Turismul rural s-a impus și în zone din ce în ce mai noi în ultimele decenii ale secolului XX, manifestându-se viguros în: Spania, Luxemburg, Anglia. De asemenea este în plină afirmare în: Grecia, Islanda și Suedia. Încearcă a se impune și în țările Europei Estice: Polonia, Ungaria, Bulgaria, Slovacia și România [4, 1999; 5, 1999; 37, 1996; 26, 2003].

2.4. TURISMUL RURAL ÎN ROMÂNIA

La noi, turismul rural se practică din totdeauna, dar spontan, sporadic, întâmplător și mai ales neorganizat; forma sa de materializare o reprezintă, începând cu anii 1920-1930, cazarea la cetățeni a vizitatorilor ocazionali ai unei așezări rurale [26, 2003]. În anii 1967-1968 s-au realizat primele încercări de turism organizat, pentru grupuri de turiști aflați pe litoralul românesc al Mării Negre.

Renașterea interesului pentru turismul rural apare iar din anul 1990. Dar, activitatea turistică rurală a demarat greu, cu o evoluție nu tocmai bună. Astfel, s-au înființat asociații și organisme care încearcă dezvoltarea și promovarea turismului în zonele rurale [41, 2000].

2.5. ANALIZA CADRULUI LEGISLATIV CARE GUVERNEAZĂ ACTIVITATEA TURISMULUI RURAL ROMÂNESC

În prezent legislația specifică sectorului turistic din România nu este armonizată în totalitate cu legislația comunitară iar legea turismului românesc este neclară și se impune perfecționarea cadrului juridic necesar dezvoltării și implementării conceptului de calitate, respectiv calitate totală în turismul rural. Este necesară armonizarea cu legislația din țările Uniunii Europene pentru standarde de calitate; standarde pentru construcții și amenajări turistice rurale; standarde tehnice. Pentru o analiză calitativă a activității turismului rural se impune uniformizarea și utilizarea indicatorilor statistici pentru turismul rural. Pentru asigurarea unei calități totale în turismul rural este necesară alinierea la standardele ecologice și de pregătire profesională în domeniu, lucruri insuficient precizate în legislația actuală.

În concluzie, ar fi nevoie de un cadru legislativ general care să încurajeze activitatea de turism rural, legislație care să reglementeze resursele turistice (înființarea pensiunilor turistice rurale în zone bogate în resurse turistice atât naturale cât și antropice), completată cu cadru legislativ turistic rural.

PARTEA A II – A - MATERIAL ȘI METODE DE CERCETARE**CAPITOLUL 3****METODE DE CULEGERE ȘI PRELUCRARE A INFORMAȚIILOR****3.1. PREZENTAREA JUDEȚULUI ALBA**

Județul Alba este situat în partea centrală a României, în zona de contact a Podișului Transilvaniei cu Munții Apuseni și Carpații Meridionali, pe cursul mijlociu al râului Mureș. Aici predomină formele înalte de relief, munții ocupând cca. 52% din suprafață, zonele de podiș și dealuri 26%, iar zonele de câmpie, inclusiv luncile râurilor 22%. Județul Alba este plasat în Regiunea Centru, acolo unde există momentan cea mai vastă rețea de pensiuni turistice rurale, cca. 50% din pensiunile cu acest specific din țară.

3.2. ANALIZA MEDIULUI ECONOMIC, ANALIZA SWOT, ÎN JUDEȚUL ALBA

Plecând de la evaluarea mediului economic au fost identificate:

- PUNCTE TARI: cadrul natural (munți, rezervații naturale), bogată moștenire istorică (monumente istorice, mănăstiri, catedrale, biserici, castele și palate, fortărețe, muzee), patrimoniu cultural-istoric și arhitectural inclus în patrimoniul UNESCO, faună și floră bogată cu specii și ecosisteme unicate în Europa, existența unei agenții de turism în Rimetea, diversitatea produselor agroalimentare ecologice la prețuri foarte mici, centre locale de informare și promovare turistică la Gârda și Arieșeni (OVR).
- PUNCTE SLABE: acces îngreunat la cea mai mare parte a obiectivelor turistice datorită infrastructurii, lipsa unei organizații oficiale de marketing rural, lipsa unui mecanism de finanțare durabil pe termen lung, calitatea scăzută a serviciilor de cazare și alimentație, nevoia unor programe de formare profesională adecvate pentru cei din turismul rural.
- OPORTUNITĂȚI: dezvoltarea și promovarea de programe turistice rurale, accesul la resurse financiare durabile pe termen lung deja existente, crearea unui efort de marketing turistic rural comun cu județele învecinate, posibilitatea de a atrage turiști în toate anotimpurile, diversitatea atracțiilor turistice

- AMENINȚĂRI: lipsa cadrului legislativ turistic aliniat la cerințele și standardele europene, sisteme de informare și semnalizare turistică insuficient dezvoltate și necorelate cu nivelul de dezvoltare a turismului rural, lipsa agrementului și posibilitatea de a practica alte activități în timpul liber.

Marele avantaj al județului Alba pentru dezvoltarea turismului rural este oferit de prezența resurselor naturale și culturale de o mare diversitate, care alături de cele antropice concură la direcționarea unor importante fluxuri turistice spre această zonă.

3.3. MODALITĂȚI DE OBȚINERE A DATELOR ȘI INFORMAȚIILOR PRELUCRATE

Au fost culese date din cadrul Asociației Naționale de Turism Rural, Ecologic și Cultural – Filiala Alba, de la proprietarii de pensiuni, personalul angajat și de la turiști. În urma cercetărilor proprii s-au obținut o serie de date destul de complete asupra laturii fizice și economice a turismului rural din județul Alba. În vederea caracterizării turismului rural județean din punct de vedere economic, natural și social au fost utilizate surse bibliografice de tipul studiilor de geografie, monografii, publicații ale administrației publice locale, pagini web. Au fost studiate actele normative și legile în vigoare elaborate de Ministerul de resort, precum și numeroase lucrări din țară și străinătate ce fac referiri la turismul rural, managementul calității și managementul calității totale.

3.4. METODE UTILIZATE ÎN CERCETARE, PRELUCRARE ȘI INTERPRETAREA REZULTATELOR

În vederea îndeplinirii obiectivelor propuse au fost utilizate metodele: monografia statistică, ancheta selectivă, raportul statistic, înregistrările, chestionarul, metoda indicilor și indicatorilor statistici, metoda trendurilor ajustate, metoda scalară, analiza SWOT.

1. Monografia statistică. Pentru realizarea acesteia s-au obținut informații în urma discuțiilor purtate cu „actorii” care participă la întreaga activitate turistică rurală (turiști, proprietari de pensiuni, membri A.N.T.R.E.C., autorități locale etc.), observând direct

structurile de primire turistice rurale, localitățile unde acestea sunt amplasate sau cercetând materiale informative (pliante, ghiduri turistice, reviste etc.).

2. Anchetele selective au fost realizate atât în pensiuni turistice rurale de 1, 2, 3, 4, 5 margarete din județ, cât și în locurile frecventate de turiști doar pentru peisaje.

3. Rapoartele statistice. Au fost consultate rapoartele statistice realizate de A.N.T.R.E.C. Alba. S-au folosit date culese prin înregistrare totală, deci de la toate structurile de primire sau de la întreg personalul angajat în turismul rural, sau prin înregistrare parțială.

4. Înregistrările ocazionate au fost realizate cu ocazia desfășurării celor patru ediții ale Târgului național de turism rural de la Albac, județul Alba. A fost utilizată înregistrarea directă, prin contactul direct al cercetătorului cu pensiunea, turistul, proprietarii de pensiuni, personalul angajat. A fost abordată și înregistrarea prin interogare, bazată pe interogarea președintelui și a membrilor A.N.T.R.E.C. Alba.

5. Chestionarul a fost astfel conceput încât să conțină întrebări filtru și de control, care să permită identificarea subiectului interviuat cu exigențele de reprezentativitate ale eșantionului (30 de persoane). Scopul chestionarului a fost de a depista gradul de satisfacție a turistului privind calitatea serviciilor oferite prin prisma gradului de confort, la Pensiunea „Casa cu dor” din Ampoița, ca structură cu funcțiune de cazare.

6. Metoda indicilor și indicatorilor statistici

Pentru prelucrarea și interpretarea informației s-a folosit metoda indicatorilor statistici, respectiv analiza comparativă a fenomenelor cercetate pe baza acestora.

Principalii indicatori care reflectă evoluția activității turismului rural sunt: număr pensiuni turistice rurale, capacitatea de cazare, număr sosiri în pensiunile turistice rurale, număr înnoptări în pensiunile turistice rurale. Alături de aceștia au fost abordați și alți indicatori: indicatorii cererii turistice, indicatorii circulației turistice, indicatorii ofertei turistice, indicatorii calității activității turistice.

Prin indicatorii statistici s-a analizat cererea turistică în structura și dinamica ei pe principalele mijloace de cazare astfel, de exemplu:

$$(C_{p1}/C_t) \times 100$$

C_{p1} – cererea pentru pensiune de o margaretă

C_t – cererea totală (adaptare după [31, 2005]).

Indicatori ai volumului circulației turistice utilizați:

A) număr total de turiști ($\sum T$) sosiți în zonele de practicare a turismului;

B) numărul mediu de turiști sosiți în zonele de practicare a turismului (N): se calculează raportând numărul total de turiști ai unei localități, zone, țări într-o anumită perioadă de timp ($\sum T$) la mărimea perioadei (n) luată în calcul [41, 2000]:

$$N = \frac{\sum T}{n}$$

Intensitatea circulației turistice este evidențiată cu ajutorul următorilor indicatori:

A) număr de zile-turiști (ZT): este rezultatul produsului dintre numărul de turiști care au efectuat „i” înnoptări (x_i) și înnoptările efectuate de aceștia (y_i), în condițiile în care perioada maximă luată în calcul trebuie să fie de un an [41, 2000].

$$ZT = \sum x_i \times y_i$$

B) durata medie a sejurului (D_s) din turism: se calculează ca raport între zile-turiști considerate la „i” înnoptări (y_i) și numărul total de turiști sosiți (x_i) [41, 2000]:

$$D_s = \frac{\sum y_i}{\sum x_i}$$

C) densitatea circulației turistice (f_l): se exprimă ca raport între numărul turiștilor ce vizitează o țară, zonă sau stațiune, pentru a practica turismul (T) sau numărul total de zile-turist (ZT) și numărul rezidenților țării, zonei sau stațiunii receptoare (P), astfel [41, 2000]:

$$f_l = \frac{T}{P} \quad \text{sau} \quad f_2 = \frac{ZT}{P}$$

Indicatorii capacităților de cazare: numărul total de unități de cazare (locuri), oferta teoretică maximă în unități-zile, oferta efectivă (reală) în unități-zile [31, 2005].

A) numărul total de unități de cazare (locuri);

Capacitatea de cazare se prezintă sub două forme:

a) capacitatea de cazare existentă C_{ext} : exprimă numărul de locuri de cazare existente la un moment dat într-o stațiune, unitate turistică [41, 2000].

b) capacitatea de cazare în funcțiune C_f (număr locuri – zile) ne arată numărul total de locuri disponibile ale unei structuri de primire turistice cu funcțiune de cazare pe durata de funcționare (L), din timpul unui an.

$$C_f = L \times Z_f \quad Z_f = \text{numărul de zile de funcționare dintr-un an [41, 2000].}$$

B) oferta teoretică maximă în unități-zile;

Numărul total de unități de cazare (locuri, paturi) \times 365 zile calendaristice = Oferta Teoretică [35, 1999]

C) oferta efectivă (reală) în unități-zile;

Numărul total de unități de cazare (locuri, paturi) \times număr efectiv de zile = Oferta Efectivă (Reală) [35, 1999]

Dintre indicatorii folosiți pentru caracterizarea eficienței folosirii bazei tehnico-materiale de cazare se remarcă:

A) Indicele de utilizare a capacității de cazare în funcțiune:

$$I_u = (ZT / C_f) \times 100 \text{ (\%)}$$

ZT = numărul total de zile – turiști sau înnoptări efectuate de turiști la acea unitate [41, 2000].

B) Gradul de ocupare al unității de cazare:

$$G_0 = [(T \times D_s) / (L \times 365)] \times 100$$

T = număr total de turiști cazați la unitate în acel an;

D_s = durata medie a sejurului turiștilor la unitate

L = număr total de locuri disponibile ale unității [41, 2000].

Dintre indicatorii calității activității turistice au fost supuși studiului:

A) Indicatorii calității ofertei: se pot evalua prin creșterea / scăderea cererii ca urmare a îmbunătățirii / înrăutățirii și diversificării / nediversificării produselor și serviciilor turistice rurale. A fost supus analizei gradul de confort și de dotare.

B) Indicatorii efectelor sociale: pot fi apreciați prin intermediul indicatorilor specifici ce caracterizează refacerea și fortificarea forței de muncă precum și efectele cultural-educative. Acestea sunt redată prin indicatori ce vizează nivelul de servire al turiștilor ce poate fi caracterizat, la nivelul unei zone turistice, de următorii parametri: număr structuri de primire turistică rurală la 10.000 turiști, structura capacității de cazare pe categorii de confort [41, 2000].

Analiza tehnico-economică are drept scop constatarea nivelului principalilor indicatori ce caracterizează activitatea de turism rural din prisma managementului calității totale, individualizarea factorilor de influență, aprecierea și cuantificarea

relațiilor de intercondiționare pe lanțul transformărilor cauzale, precum și evidențierea tendinței generale de dezvoltare a acestora.

În funcție de natura indicatorilor care stau la baza seriilor cronologice, acestea pot furniza informații despre nivelul unui indicator, despre sensul evoluției sale și proporția în care evoluează de la o perioadă la alta, de la un moment la altul.

Nivelul mediu al unei serii cronologice de intervale s-a calculat ca o medie aritmetică a stărilor întrunite de fenomenul cercetat [21,2009].

$$\bar{y} = \frac{y_1 + y_2 + \dots + y_j + \dots + y_n}{1 + 1 + \dots + 1 + \dots + 1} = \frac{\sum_{j=1}^n y_j}{n}$$

Presupunând că intervalele de timp cu care se operează se consideră egale între ele, determinarea nivelului mediu al diferențelor absolute, revine la a calcula media aritmetică simplă a diferențelor cu baza în lanț:

$$\bar{\Delta}_y = \frac{\sum_{k=2}^n \Delta_y^{k/k-1}}{n-1}$$

Calculul indicelui mediu ca medie geometrică a unui fenomen cu n stări:

$$I_y = \sqrt[n-1]{\frac{y_n}{y_1}}$$

La calculul ritmului mediu al unui indicator s-a utilizat relația:

$$\bar{R}_y = \bar{I}_y \cdot 100 - 100 \quad [21,2009]$$

Metoda a fost utilizată în vederea stabilirii evoluției indicatorilor cronologici a numărului de turiști cazați în pensiunile din județul Alba în intervalul analizat, pe categorii de confort.

7. Metoda trendurilor ajustate a fost utilizată pentru ajustarea numărului de turiști după trendul liniar la pensiunile turistice rurale, pe toate categoriile de confort, pentru intervalul de timp 2008-2010.

Modelul liniar:

$$\hat{y} = a + bt \quad [56,2008].$$

8. Metoda scalară s-a utilizat în vederea aprecierii gradului de atractivitate turistică a județului Alba.

PARTEA A III – A - REZULTATE ȘI DISCUȚII

CAPITOLUL 4

ANALIZA EVOLUȚIEI ACTIVITĂȚII DE TURISM RURAL ÎN JUDEȚUL ALBA

4.1. INDICATORI STATISTICI CE CARACTERIZEAZĂ ACTIVITATEA DE TURISM RURAL ÎN JUDEȚUL ALBA, DIN PERSPECTIVA CALITĂȚII TOTALE

Pe baza studiului efectuat, a datelor obținute, au fost calculați și interpretați indicatorii statistici menționați anterior ce caracterizează activitatea de turism rural în județul Alba, din perspectiva calității totale. Au fost reliefate nivelul și dinamica turiștilor sosiți în pensiunile turistice rurale, pe categorii de confort, din județ.

Mai mult de jumătate din comunele existente în județul Alba dispun de potențial turistic, prezentând un însemnat grad de atractivitate turistică, făcând oportună dezvoltarea turismului rural. Cu toate acestea doar 3,46% din totalul localităților rurale dețin pensiuni turistice.

4.1.1. Pensiuni turistice rurale în județul Alba

Până în 31 decembrie 2007 județul Alba număra 30 de localități în care au fost identificate 146 pensiuni turistice rurale (Tabelul 4.1.), dintre care 124 sunt clasificate iar 22 neclasificate. Refuzul clasificării acestor pensiuni de către proprietari conduce la realizarea unei concurențe neloiale față de pensiunile clasificate și induce anumite îndoieli în ce privește calitatea serviciului turistic prestat și implicit a produsului turistic rural oferit.

Se evidențiază tendința de creștere a numărului pensiunilor turistice rurale clasificate din județul Alba în perioada 2000-2007. Aceasta este rezultatul dezvoltării turismului rural în general, preferințele potențialilor turiști fiind orientate spre activități diverse, recreative, desfășurate într-un spațiu cât mai puțin poluat. Se remarcă creșterea anuală a numărului pensiunilor turistice rurale de 2 margarete, deci la o categorie

inferioară de confort (Figura 4.1.), acestea deținând cea mai mare pondere în totalul pensiunilor în anul 2007.

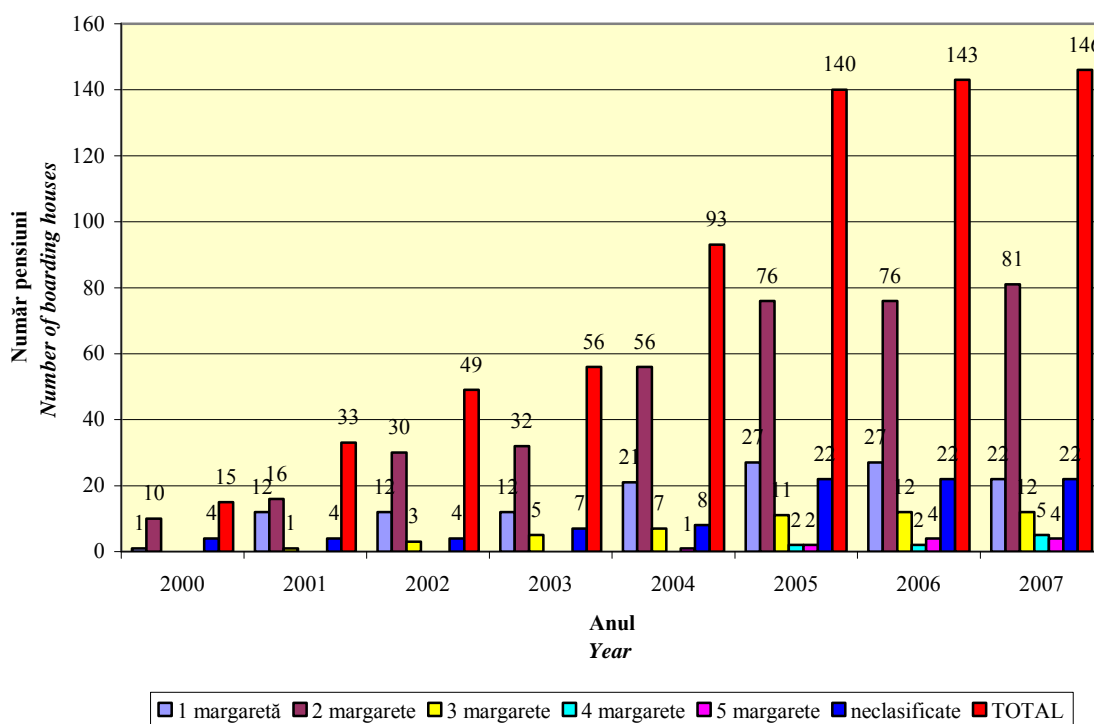


Fig. 4.1. Evoluția pensiunilor turistice rurale cu funcțiuni de cazare din județul Alba în perioada 2000-2007 pe categorii de confort

Fig. 4.1. The evolution of rural boarding houses with lodging functions in Alba County in the period 2000 – 2007, on comfort categories

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

Acest lucru se datorează faptului că majoritatea au fost dezvoltate pe locuințele deja existente ale întreprinzătorilor. Pensiunile clasificate la categorii superioare de confort (4 și 5 margarete) sunt în număr foarte mic datorită puterii financiare scăzute a celor care doresc să investească în acest domeniu.

Cele mai multe pensiuni clasificate se găsesc în Rimetea (30), Albac (26), Arieșeni (18) și Gârda cu 15 pensiuni (Tabelul 4.1.). Ponderea cea mai mare o dețin pensiunile clasificate la o categorie inferioară de confort (2 margarete) din Rimetea datorită patrimoniului arhitectural bine conservat ce a generat o dezvoltare economică bazată pe turismul rural.

Tabelul 4.1.

Numărul pensiunilor turistice rurale în localitățile din județul Alba în 2007, pe categorii de confort/

The number of rural boarding houses in the localities of Alba County in 2007, on comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>	neclasificate <i>unclassified</i>
Albac	3	19	2	1	1	-
Ampoița	-	1	-	-	1	-
Arieșeni	3	7	2	2	-	4
Balomir	-	-	1	-	-	-
Brăzești	-	1	1	-	-	-
Bucuru	5	-	-	-	-	-
Calene	2	-	-	-	-	-
Căpâlna	-	1	-	-	-	-
Colțești	-	-	-	1	-	-
Gârda	-	12	3	-	-	-
Ghețar Scărișoara	-	1	-	-	-	-
Horea	-	3	-	-	-	12
Ighiu	-	-	1	-	1	-
La Cărări	-	-	-	-	-	1
Loman	-	-	-	-	-	1
Lupșa	-	-	1	-	-	-
Mărtinie	-	-	-	-	-	1
Mugești	1	-	-	-	-	-
Petrești	-	-	-	-	-	1
Poiana Aiudului	-	1	-	-	-	-
Rahău	-	-	-	-	1	-
Rimetea	6	24	-	-	-	-
Sălciua de Jos	-	1	-	-	-	-
Săsciori	1	1	-	-	-	-
Scărișoara	-	1	-	-	-	2
Șibot	-	1	1	-	-	-
Șugag	-	1	-	-	-	-
Vadu Moților	1	-	-	1	-	-
Valea Cerbului	-	1	-	-	-	-
Valea Lungă	-	5	-	-	-	-
Total/ <i>Total</i>	22	81	12	5	4	22

Sursa/Source: prelucrare după documente interne ANTREC Alba

4.1.2. Capacitatea de cazare în pensiunile turistice rurale din județul Alba

În perioada 2000-2007 s-a înregistrat o creștere continuă a capacității de cazare existentă ca urmare a sporirii numărului pensiunilor turistice rurale din județ. Aceasta se explică prin dorința localnicilor de a-și porni propria afacere în vederea obținerii unor

venituri suplimentare celor de bază, urmare a creșterii cerințelor pentru practicarea turismului rural.

Tabelul 4.2.

Număr total locuri de cazare existente la pensiunile turistice rurale din județul Alba
în 2000 - 2007/

*The total number of lodging places available in the rural boarding houses in Alba
County in the period 2000 - 2007*

Număr locuri cazare pensiuni: <i>The number of lodging places:</i>	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 margaretă <i>1 - daisy</i>	6	36	36	46	70	89	89	69
2 margarete <i>2 - daisy</i>	20	60	176	238	310	452	452	480
3 margarete <i>3 - daisy</i>	-	10	40	66	82	174	202	202
4 margarete <i>4 - daisy</i>	-	-	-	-	-	42	42	100
5 margarete <i>5 - daisy</i>	-	-	-	-	16	36	72	72
neclasificate <i>unclassified</i>	24	24	24	36	66	100	100	100
Total <i>Total</i>	50	130	276	386	544	893	957	1023

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

Se observă că, în 2007, cea mai mare parte a locurilor de cazare erau distribuite la pensiunile turistice rurale de 2 și 3 margarete, respectiv inferioară și medie de confort (Tabelul 4.2.). Drept urmare, tocmai în aceste categorii de confort s-au înregistrat și cel mai mare număr de înnoptări.

Un număr relativ mic al locurilor de cazare se găsesc la pensiunile de 4 și 5 margarete (Tabelul 4.2.). Proprietarii de pensiuni nu dispun de suficienți bani pentru a crea locuri de cazare, care implică toate aspectele calitative, la aceste categorii de confort. La aceasta se adaugă faptul că nu sunt suficient informați în ce privește existența și aplicarea unui management al calității. Numărul locurilor de cazare existente la pensiunile turistice rurale neclasificate din județul Alba în perioada 2000-2007 a avut o

creștere ascendentă (Tabelul 4.2.). Aceste pensiuni preferă să rămână neclasificate, deoarece o dată clasificate ele sunt monitorizate.

Tabelul 4.3.

Numărul locurilor de cazare la pensiunile turistice rurale în localitățile din județul Alba în 2007 pe categorii de confort/
The number of lodging places in rural boarding houses, in the localities of Alba County, in the 2007, on comfort categories

Specifi- care <i>Specifi- cation</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>	necla- sificate <i>uncla- ssified</i>	To- tal <i>To- tal</i>
Albac	9	94	50	20	20	-	193
Ampoița	-	40	-	-	16	-	56
Arieșeni	12	42	50	40	-	24	168
Balomir	-	-	10	-	-	-	10
Brăzești	-	8	10	-	-	-	18
Bucuru	10	-	-	-	-	-	10
Calene	4	-	-	-	-	-	4
Căpâlna	-	20	-	-	-	-	20
Colțești	-	-	-	30	-	-	30
Gârda	-	72	50	-	-	-	122
Ghețar Scărișoara	-	6	-	-	-	-	6
Horea	-	18	-	-	-	30	48
Ighiu	-	-	20	-	20	-	40
La Cărări	-	-	-	-	-	30	30
Loman	-	-	-	-	-	4	4
Lupșa	-	-	6	-	-	-	6
Mărtinie	-	-	-	-	-	4	4
Mugești	2	-	-	-	-	-	2
Petrești	-	-	-	-	-	4	4
Poiana Aiudului	-	6	-	-	-	-	6
Rahău	-	-	-	-	16	-	16
Rimetea	24	120	-	-	-	-	144
Sălciua de Jos	-	20	-	-	-	-	20
Săsciori	4	4	-	-	-	-	8
Scărișoa-ra	-	6	-	-	-	4	10
Șibot	-	4	6	-	-	-	10
Șugag	-	6	-	-	-	-	6
Vadu Moșilor	4	-	-	10	-	-	14
Valea Cerbului	-	4	-	-	-	-	4
Valea Lungă	-	10	-	-	-	-	10
Total/ <i>Total</i>	69	480	202	100	72	100	1023

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

Cea mai mare capacitate de cazare este deținută de pensiunile turistice clasificate la 2 margarete din Rimetea (120) datorită numărului mare de pensiuni existent, urmate de Albac (94), Gârda (72) și Arieșeni cu 42 locuri (Tabelul 4.3.).

4.1.3. Sosirile în pensiunile turistice rurale din județul Alba

Evoluția numărului turiștilor înregistrează o creștere susținută, fiind rezultatul amplificării cererii și consumului pentru această formă de turism. Numărul mare al turiștilor sosiți în pensiunile de două (18451 sosiri, reprezentând 78,34% din totalul sosirilor) și trei margarete (2791 sosiri, reprezentând 11,91% din totalul sosirilor), în 2007 (Tabelul 4.4.), se explică și prin faptul că aceștia au ca principal scop evadarea din activitatea stresantă de zi cu zi în căutarea unui loc liniștit, cu aer curat, preocupându-i mai puțin locul în care urmează să se odihnească pe timpul nopții. Pensiunile de 2 margarete au înregistrat mai mult de jumătate din numărul turiștilor sosiți la nivelul județului Alba pe toată perioada analizată. Practicarea turismului rural este accesibilă tuturor categoriilor de consumatori și astfel prețurile și tarifele trebuie să fie accesibile tuturor celor care aleg această formă de turism. Ca urmare, la baza rezultatelor evidențiate referitor la numărul turiștilor sosiți în pensiunile turistice rurale, privite din punct de vedere al clasificării pe categorii de confort, stă și situația financiară cu care se confruntă turiștii.

Tabelul 4.4.

Număr sosiri la pensiunile turistice rurale clasificate din județul Alba în 2000 - 2007/
*The number of arrivals at classified rural boarding houses, in Alba County, in the period
2000 - 2007*

Număr sosiri la pensiuni de: <i>Number of arrivals at boarding houses:</i>	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 margaretă / 1- daisy	6	1208	1315	1322	1439	1164	1392	806
2 margarete / 2- daisy	1936	6370	9267	9871	11577	15085	15910	18451
3 margarete / 3- daisy	-	196	596	910	1247	2304	2557	2791
4 margarete / 4- daisy	-	-	-	-	-	196	305	566
5 margarete / 5- daisy	-	-	-	-	86	144	384	937
Total / Total	1942	7774	11178	12103	14349	18893	20548	23551

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

Este de apreciat faptul că în 2007 sosirile la pensiunile de 5 margarete au cunoscut o creștere spectaculoasă la 937 sosiri, față de 384 sosiri în 2006, respectiv de 2,44 ori (Tabelul 4.4.). Din discuțiile purtate cu proprietarii de pensiuni reiese că aceasta se datorează și numeroaselor solicitări din partea diverselor entități economice pentru desfășurarea unor seminarii, simpozioane, pensiunile de 5 margarete dispunând de săli de conferințe.

Tabelul 4.5.

Număr sosiri la pensiunile turistice rurale clasificate în localitățile din județul Alba în 2007 pe categorii de confort/

The number of arrivals at classified rural boarding houses, in the localities of Alba County, in 2007, on comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1- daisy</i>	2 margarete <i>2- daisy</i>	3 margarete <i>3- daisy</i>	4 margarete <i>4- daisy</i>	5 margarete <i>5- daisy</i>	Total <i>Total</i>
Albac	20	3988	756	196	254	5214
Ampoia	-	250	-	-	329	579
Arieșeni	106	4010	707	250	-	5073
Balomir	-	-	46	-	-	46
Brăzești	-	26	58	-	-	84
Bucuru	16	-	-	-	-	16
Calene	14	-	-	-	-	14
Căpâlna	-	210	-	-	-	210
Colțești	-	-	-	80	-	80
Gârda	-	3680	706	-	-	4386
Ghețar Scărișoara	-	308	-	-	-	308
Horea	-	106	-	-	-	106
Ighiu	-	-	400	-	106	506
Lupșa	-	-	86	-	-	86
Mugești	14	-	-	-	-	14
Poiana Aiudului	-	36	-	-	-	36
Rahău	-	-	-	-	248	248
Rimetea	600	5500	-	-	-	6100
Sălciua de Jos	-	136	-	-	-	136
Săsciori	18	30	-	-	-	48
Scărișoara	-	26	-	-	-	26
Șibot	-	26	32	-	-	58
Șugag	-	26	-	-	-	26
Vadu Moților	18	-	-	40	-	58
Valea Cerbului	-	16	-	-	-	16
Valea Lungă	-	77	-	-	-	77

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

Din 23551 sosiri, 6100 sosiri sunt deținute de Rimetea (25,9% din total), urmată de Albac (5214 sosiri, reprezentând 22,13% din total), Arieșeni (5073 sosiri, reprezentând 21,54% din total) și Gârda cu 4386 sosiri, reprezentând 18,62% din total (Tabelul 4.5.). În acest moment Rimetea este recunoscută atât în România cât mai ales în Ungaria ca o destinație a turismului cultural, locul în care se valorifică cel mai bine patrimoniul de cultură tradițională. Ponderea se datorează în special obiectivelor turistice existente (menționate în analiza SWOT) dar și serviciilor calitative oferite de pensiunile din aceste localități.

4.1.4. Înoptările în pensiunile turistice rurale din județul Alba

În perioada 2000-2007 se constată o evoluție ascendentă a numărului înoptărilor la nivelul tuturor categoriilor de confort, cu excepția celor de o margaretă, unde se constată unele fluctuații (Tabelul 4.6.).

Tabelul 4.6.

Număr înoptări la pensiunile turistice rurale clasificate din județul Alba în 2000-2007/
The number of put ups for the night at classified rural boarding houses, in Alba County, in the period 2000- 2007

Număr înoptări la pensiuni de: <i>Number of put ups for the night at boarding houses:</i>	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 margaretă / 1 - <i>daisy</i>	18	3634	3940	3975	4314	3392	4164	2401
2 margarete / 2 - <i>daisy</i>	3979	16830	22776	24331	28507	42095	43806	54563
3 margarete / 3 - <i>daisy</i>	-	340	1211	1837	2592	5351	6140	7982
4 margarete / 4 - <i>daisy</i>	-	-	-	-	-	530	693	1726
5 margarete / 5 - <i>daisy</i>	-	-	-	-	186	486	1147	2379
Total / <i>Total</i>	3897	20804	27927	30143	35599	51854	55950	69051

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

Aceasta se datorează faptului că o parte din pensiunile de o margaretă existente la Rimetea și-au sporit gradul de confort prin îmbunătățirea calității bazei materiale, a produsului turistic rural și a serviciilor oferite, având posibilitatea conform legislației în vigoare să solicite o nouă clasificare. Astfel au fost clasificate la 2 margarete. Din 69051 înoptări în 2007, la pensiunile turistice rurale clasificate, ponderea cea mai mare a

înnoptărilor o dețin pensiunile de 2 margarete, respectiv 54563 înnoptări, reprezentând 79,01% din totalul înnoptărilor. Pe locul doi se află pensiunile de 3 margarete cu 7982 înnoptări, reprezentând 11,56% din totalul înnoptărilor (Tabelul 4.6.).

Tabelul 4.7.

Numărul înnoptărilor la pensiunile turistice rurale în localitățile din județul Alba în 2007 pe categorii de confort/

The number of put ups for the night at rural boarding houses, in Alba County, in 2007, on comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>	Total <i>Total</i>
Albac	54	11968	2270	596	790	15678
Ampoia	-	512	-	-	821	1333
Arieșeni	340	12120	2129	632	-	15221
Balomir	-	-	102	-	-	102
Brăzești	-	68	150	-	-	218
Bucuru	42	-	-	-	-	42
Calene	39	-	-	-	-	39
Căpâlna	-	468	-	-	-	468
Colțești	-	-	-	253	-	253
Gârda	-	11062	2125	-	-	13187
Ghețar Scărișoara	-	732	-	-	-	732
Horea	-	230	-	-	-	230
Ighiu	-	-	890	-	256	1146
Lupșa	-	-	246	-	-	246
Mugești	30	-	-	-	-	30
Poiana Aiudului	-	80	-	-	-	80
Rahău	-	-	-	-	512	512
Rimetea	1806	16520	-	-	-	18326
Sălciuma de Jos	-	298	-	-	-	298
Săsciori	49	64	-	-	-	113
Scărișoara	-	70	-	-	-	70
Șibot	-	79	70	-	-	149
Șugag	-	60	-	-	-	60
Vadu Moților	41	-	-	245	-	286
Valea Cerbului	-	42	-	-	-	42
Valea Lungă	-	190	-	-	-	190
Total / <i>Total</i>	2401	54563	7982	1726	2379	69051

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

Cele mai multe înnoptări se remarcă la categoria inferioară de confort, respectiv 2 margarete în Rimetea, Arieșeni, Albac și Gârda (Tabelul 4.7.).

Numărul înnoptărilor este influențat în mod direct de numărul sosirilor în pensiunile turistice rurale și în mod indirect prin oferta turistică rurală, respectiv calitatea

serviciilor turistice oferite turiștilor. În acest context, datele înregistrate anterior privind înnopțările sunt rezultatul acestor influențe. Astfel, evoluția crescândă a factorilor de influență au determinat o creștere a numărului înnopțărilor în intervalul de timp analizat.

4.1.5. Indicatorii cererii turistice

Cea mai mare cerere turistică în perioada analizată a fost la pensiunile turistice rurale clasificate la 2 margarete, deci la o categorie inferioară de confort, urmată la mare distanță de cele clasificate la 3 margarete, la o categorie medie de confort (Figura 4.2.). Aceasta se datorează faptului că cel mai mare segment de turiști provin din rândul populației cu venituri modeste. Cererea remarcată la categoria de confort medie este un rezultat al sporirii pretențiilor turiștilor pentru o mai bună calitate a produsului și serviciului turistic rural, materializat în gradul de confort.

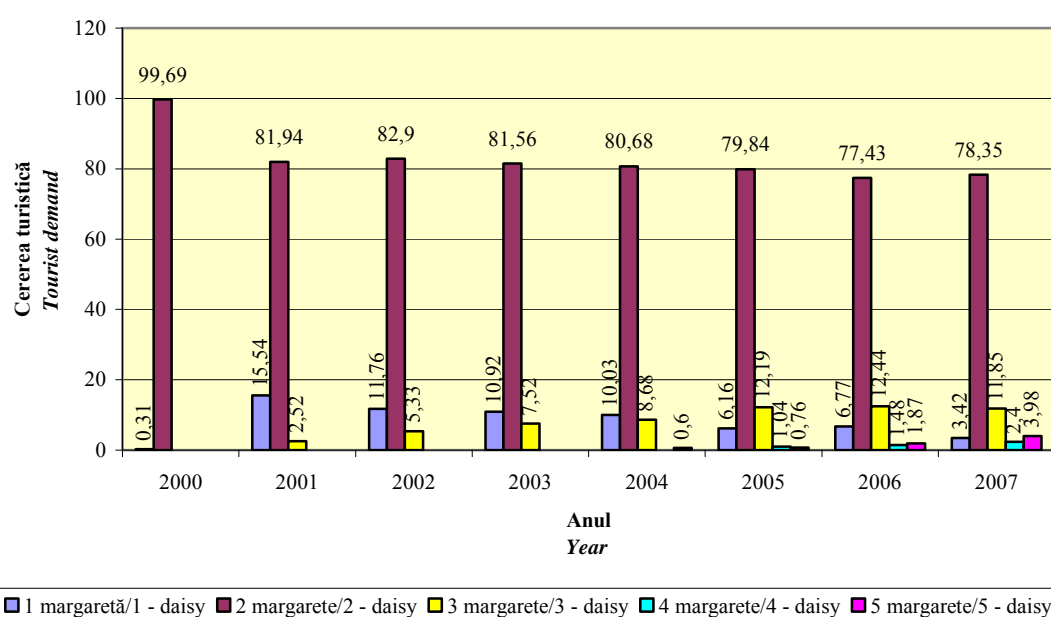


Fig. 4.2. Evoluția cererii turistice (%) la pensiunile turistice rurale din județul Alba, pe categorii de confort, în perioada 2000-2007

Fig. 4.2. The evolution of tourist demand (%) at classified rural boarding houses, in Alba County, on comfort categories, in the period 2000 - 2007

4.1.6. Indicatorii circulației turistice

Dintre indicatorii volumului circulației turistice au fost supuși studiului:

A) număr total de turiști ($\sum T$) sosiți în zonele de practicare a turismului rural

Tabelul 4.8.

Numărul total de turiști sosiți la pensiunile turistice rurale din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort/

The total number of tourists accommodated at classified rural boarding houses, in Alba County, on comfort categories, in 2007

Pensiuni clasificate la: <i>Rural boarding houses classified by:</i>	Număr total de turiști sosiți <i>Total number of tourists accommodated</i>
1 margaretă / 1 - <i>daisy</i>	806
2 margarete / 2 - <i>daisy</i>	18451
3 margarete / 3 - <i>daisy</i>	2791
4 margarete / 4 - <i>daisy</i>	566
5 margarete / 5 - <i>daisy</i>	937
Total / <i>Total</i>	23551

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

Liderul incontestabil în ce privește numărul total de turiști sosiți la pensiunile turistice rurale din județul Alba, în 2007 este pensiunea de 2 margarete (Tabelul 4.8.). ceea ce denotă nivelul ridicat de dezvoltare al activității turistice la această categorie de pensiune. Un factor important în această alegere a fost și situația financiară a respectivilor turiști, care reprezentau un segment de populație cu venituri modeste.

Cei mai mulți turiști (6100), în 2007, au preferat localitatea Rimetea (Tabelul 4.9.). Acest lucru este dat și de numărul cel mai mare de pensiuni clasificate la categoria de confort de două margarete existente la nivelul județului. La aceasta se adaugă faptul că localitatea este promovată îndeosebi în Ungaria și anual este vizitată de un număr însemnat de turiști maghiari datorită patrimoniului arhitectural bine conservat.

Tabelul 4.9.

Număr turiști la pensiunile turistice rurale clasificate în localitățile din județul Alba în 2007 pe categorii de confort/

The number of tourists at classified rural boarding houses, in Alba County, in 2007, on comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>	Total <i>Total</i>
Albac	20	3988	756	196	254	5214
Ampoița	-	250	-	-	329	579
Arieșeni	106	4010	707	250	-	5073
Balomir	-	-	46	-	-	46
Brăzești	-	26	58	-	-	84

Bucuru	16	-	-	-	-	16
Calene	14	-	-	-	-	14
Căpâlna	-	210	-	-	-	210
Colțești	-	-	-	80	-	80
Gârda	-	3680	706	-	-	4386
Ghețar Scărișoara	-	308	-	-	-	308
Horea	-	106	-	-	-	106
Ighiu	-	-	400	-	106	506
Lupșa	-	-	86	-	-	86
Mugești	14	-	-	-	-	14
Poiana Aiudului	-	36	-	-	-	36
Rahău	-	-	-	-	248	248
Rimetea	600	5500	-	-	-	6100
Sălciua de Jos	-	136	-	-	-	136
Săsciori	18	30	-	-	-	48
Scărișoara	-	26	-	-	-	26
Șibot	-	26	32	-	-	58
Șugag	-	26	-	-	-	26
Vadu Moților	18	-	-	40	-	58
Valea Cerbului	-	16	-	-	-	16
Valea Lungă	-	77	-	-	-	77
Total / Total	806	18451	2791	566	937	23551

Sursa/Source: prelucrare după documente interne A.N.T.R.E.C. Alba

B) numărul mediu de turiști sosiți în zonele de practicare a turismului rural

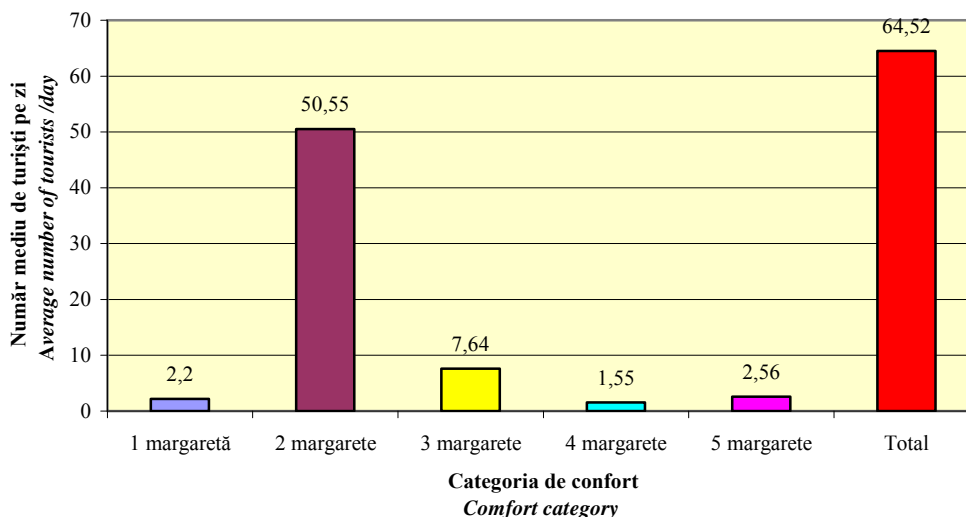


Fig. 4.3. Numărul mediu de turiști pe zi sosiți la pensiunile turistice rurale, pe categorii de confort, în județul Alba, în 2007

Fig. 4.3. The average number of tourists a day accommodated in the rural boarding houses, on comfort categories, in Alba County, in 2007

În județul Alba, numărul mediu de turiști pe zi sosiți la pensiunile turistice rurale, în 2007 este de 64,52 (Figura 4.3.). Locul întâi în ce privește numărul mediu de turiști pe zi sosiți în județ, în 2007 este deținut de pensiunile turistice rurale de două margarete (aproximativ 51) urmate la mare distanță de cele de trei margarete cu aproximativ 8 turiști pe zi (Figura 4.3.).

Tabelul 4.10.

Număr mediu de turiști pe zi sosiți la pensiunile turistice rurale în localitățile din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort/
The average number of tourists a day accommodated in the rural boarding houses, in the localities of Alba County, in 2007, on comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>	Total <i>Total</i>
Albac	0,05	10,92	2,07	0,53	0,69	14,28
Ampoița	-	0,68	-	-	0,90	1,58
Arieșeni	0,29	10,98	1,93	0,68	-	13,89
Balomir	-	-	0,12	-	-	0,12
Brăzești	-	0,07	0,15	-	-	0,23
Bucuru	0,04	-	-	-	-	0,04
Calene	0,03	-	-	-	-	0,03
Căpâlna	-	0,57	-	-	-	0,57
Colțești	-	-	-	0,21	-	0,21
Gârda	-	10,08	1,93	-	-	12,01
Ghețar Scărișoara	-	0,84	-	-	-	0,84
Horea	-	0,29	-	-	-	0,29
Ighiu	-	-	1,09	-	0,29	1,38
Lupșa	-	-	0,23	-	-	0,23
Mugești	0,03	-	-	-	-	0,03
Poiana Aiudului	-	0,09	-	-	-	0,09
Rahău	-	-	-	-	0,68	0,68
Rimetea	1,64	15,06	-	-	-	16,71
Sălciua de Jos	-	0,37	-	-	-	0,37
Săsciori	0,04	0,08	-	-	-	0,13
Scărișoara	-	0,07	-	-	-	0,07
Șibot	-	0,07	0,08	-	-	0,15
Șugag	-	0,07	-	-	-	0,07
Vadu Moților	0,04	-	-	0,10	-	0,15
Valea Cerbului	-	0,04	-	-	-	0,04
Valea Lungă	-	0,21	-	-	-	0,21
Total / <i>Total</i>	2,20	50,55	7,64	1,55	2,56	64,52

Primul loc în ce privește numărul mediu de turiști pe zi sosiți la pensiunile turistice rurale, pe localități, în județul Alba, în 2007 este deținut de Rimetea cu aproximativ 17 turiști/zi, urmată de Albac, Arieșeni cu aproximativ 14 turiști/zi și Gârda

cu aproximativ 12 turiști/zi. Valorile mari ale numărului mediu de turiști pe zi sosiți, menționate anterior nu se datorează alegerii de către turiști a unui nivel ridicat al gradului de confort, ci dimpotrivă, valorile cele mai mari ale acestui indicator se întâlnesc la pensiunile turistice rurale de două margarete (Tabelul 4.10.). Și aici o influență hotărâtoare a avut-o corelația număr pensiuni-număr turiști sosiți. Aceste clasamente sunt în strânsă corelație cu numărul pensiunilor existente, număr ce a influențat și sosirile. Aprecierea influenței factorului calitate privitor la gradul de confort asupra numărului mediu de turiști pe zi sosiți este mai greu de cuantificat datorită corelației menționate anterior.

Intensitatea circulației turistice s-a evidențiat cu ajutorul următorilor indicatori:

A) număr de zile-turiști (ZT) din turismul rural

Cele mai multe zile turiști în județ, în 2007, sunt la pensiunile turistice rurale clasificate la 2 margarete, urmate de cele de 3 margarete (Tabelul 4.11.).

Tabelul 4.11.

Număr de zile-turiști la pensiunile turistice rurale clasificate, pe categorii de confort, în județul Alba, în 2007/

Days – tourists number at classified rural boarding houses, on comfort categories, in Alba County, in 2007

Pensiuni turistice rurale de: <i>Rural boarding houses:</i>	Număr turiști (x_i) <i>Number of tourists</i>	Înnoptări (y_i) <i>Put ups for the night</i>	Număr de zile-turiști (ZT) <i>Days – tourists number</i>
1 margaretă / 1 - daisy	806	2401	1935206
2 margarete / 2 - daisy	18451	54563	1006741913
3 margarete / 3 - daisy	2791	7982	22277762
4 margarete / 4 - daisy	566	1726	976916
5 margarete / 5 - daisy	937	2379	2229123
Total / Total	23551	69051	1626220101

Aceasta se datorează și faptului că pensiunile clasificate la 2 margarete sunt atât cele mai multe ca număr dar și ca locuri de cazare.

Evidențierea pensiunilor de 3 margarete denotă că un important segment de turiști solicită un grad mediu de confort, calitatea devenind un factor-cheie în decizia acestora de a alege astfel de pensiuni. Pentru acest segment de turiști a contat impresia de ansamblu referitoare la gradul de confort și nu în mod special reușita relativă a anumitei acțiuni componentă a prestației turistice.

Tabelul 4.12.

Număr de zile-turiști la pensiunile turistice rurale clasificate în localitățile din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort/
Days – tourists number at classified rural boarding houses, in the localities of Alba

County, in 2007, on comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>	Total <i>Total</i>
Albac	1080	47728384	1716120	116816	200660	81745092
Ampoița	-	128000	-	-	270109	629605
Arieșeni	36040	48601200	1505203	158000	-	77216133
Balomir	-	-	4692	-	-	4692
Brăzești	-	1768	8700	-	-	18312
Bucuru	672	-	-	-	-	672
Calene	546	-	-	-	-	546
Căpâlna	-	98280	-	-	-	98280
Colțești	-	-	-	20240	-	20240
Gârda	-	40708160	1500250	-	-	57838182
Ghețar Scărișoara	-	225456	-	-	-	225456
Horea	-	24380	-	-	-	24380
Ighiu	-	-	356000	-	27136	579876
Lupșa	-	-	21156	-	-	21156
Mugești	420	-	-	-	-	420
Poiana Aiudului	-	2880	-	-	-	2880
Rahău	-	-	-	-	126976	126976
Rimetea	1083600	90860000	-	-	-	111788600
Sălciuma de Jos	-	40528	-	-	-	40528
Săsciori	882	1920	-	-	-	5424
Scărișoara	-	1820	-	-	-	1820
Șibot	-	2054	2240	-	-	8642
Șugag	-	1560	-	-	-	1560
Vadu Moților	738	-	-	9800	-	16588
Valea Cerbului	-	672	-	-	-	672
Valea Lungă	-	14630	-	-	-	14630
Total <i>Total</i>	1935206	1006741913	22277762	976916	2229123	1626220101

Cel mai mare număr de zile-turiști sunt deținute de pensiunile clasificate la 2 margarete din localitățile Rimetea, Albac, Arieșeni și Gârda (Tabelul 4.12.). La nivelul localității Rimetea, gradul de confort a influențat numărul de zile-turiști, cele mai solicitate fiind pensiunile turistice rurale de două margarete în detrimentul celor de o margaretă. La aceasta se adaugă și afinitățile de ordin etnic, majoritatea turiștilor fiind maghiari. La Albac, Arieșeni și Gârda, turiștii au preferat un grad de confort scăzut (două margarete) și mediu (trei margarete). Această cerință a turiștilor demonstrează că aceștia

reprezintă un segment cu venituri modeste care au ales aceste destinații turistice doar pentru practicarea sporturilor de iarnă.

B) durata medie a sejurului (D_s) din turismul rural

Tabelul 4.13.

Evoluția duratei medii a sejurului turiștilor (zile) la pensiunile turistice rurale calificate, pe categorii de confort, în județul Alba în 2000-2007/

The evolution of the average time of tourists' holiday (days) in classified rural boarding houses, on comfort categories, in Alba County, in the period 2000 - 2007

Specificație <i>Specification</i>	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1 margaretă <i>1 - daisy</i>	3	3	2,99	3	2,99	2,91	2,99	2,97
2 margarete <i>2 - daisy</i>	2,05	2,64	2,45	2,46	2,46	2,79	2,75	2,95
3 margarete <i>3 - daisy</i>	-	1,73	2,03	2,01	2,07	2,32	2,40	2,85
4 margarete <i>4 - daisy</i>	-	-	-	-	-	2,70	2,27	3,05
5 margarete <i>5 - daisy</i>	-	-	-	-	2,16	3,37	2,98	2,53
Total / <i>Total</i>	2	2,67	2,49	2,49	2,48	2,74	2,72	2,93

Perioada 2005-2006 aduce pe piața turistică rurală, turiști ale căror cerințe se îndreaptă spre un nivel calitativ superior. Pensiunile clasificate la 5 margarete au reușit să impună încredere în performanțele lor, răspunzând operativ la solicitările turiștilor, conducând la cea mai mare durată medie a sejurului înregistrată în județul Alba în perioada analizată (Tabelul 4.13.). La nivelul județului, valorile acestui indicator sunt relativ mici, ceea ce demonstrează că se practică în mare parte un turism de week-end. Fiecare turist a petrecut în 2007, în medie, aproximativ cinci zile în localitatea Vadu Moșilor. Se remarcă o valoare ridicată a duratei medii a sejurului la pensiunea de patru margarete existentă în Vadu Moșilor (6,12) ceea ce denotă că proprietarul pensiunii a perceput corect ce ar dori clienții, fiind preocupat de respectarea calității prestației turistice (Tabelul 4.14.).

De remarcat sunt localitățile Albac, Arieșeni, Colțești unde se constată o valoare ridicată a duratei medii a sejurului la pensiunile de 5, respectiv 4 margarete (Tabelul 4.14.), ceea ce demonstrează că pe lângă posibilitățile de agrement, prin calitatea serviciilor oferite, la aceste categorii de confort respectivele structuri de primire au reușit să satisfacă cerințele clienților determinându-i să petreacă mai mult timp în pensiune.

Tabelul 4.14.

Durata medie a sejurului turiștilor (zile) la pensiunile turistice rurale clasificate, în localitățile din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort/
The average time of tourists' holiday (days) in classified rural boarding houses, in the localities of Alba County, in 2007, on comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>	Total <i>Total</i>
Albac	2,7	3	3	3,04	3,11	3
Ampoița	-	2,04	-	-	2,49	2,30
Arieșeni	3,20	3,02	3,01	2,52	-	3
Balomir	-	-	2,21	-	-	2,21
Brăzești	-	2,61	2,58	-	-	2,59
Bucuru	2,62	-	-	-	-	2,62
Calene	2,78	-	-	-	-	2,78
Căpâlna	-	2,22	-	-	-	2,22
Colțești	-	-	-	3,16	-	3,16
Gârda	-	3	3	-	-	3
Ghețar Scărișoara	-	2,37	-	-	-	2,37
Horea	-	2,16	-	-	-	2,16
Ighiu	-	-	2,22	-	2,41	2,26
Lupșa	-	-	2,86	-	-	2,86
Mugești	2,14	-	-	-	-	2,14
Poiana Aiudului	-	2,22	-	-	-	2,22
Rahău	-	-	-	-	2,06	2,06
Rimetea	3,01	3	-	-	-	3
Sălciuma de Jos	-	2,19	-	-	-	2,19
Săsciori	2,72	2,13	-	-	-	2,35
Scărișoara	-	2,69	-	-	-	2,69
Șibot	-	3,03	2,18	-	-	2,56
Șugag	-	2,3	-	-	-	2,3
Vadu Moșilor	2,27	-	-	6,12	-	4,93
Valea Cerbului	-	2,62	-	-	-	2,62
Valea Lungă	-	2,46	-	-	-	2,46
Total / <i>Total</i>	2,97	2,95	2,85	3,04	2,53	2,93

C) densitatea circulației turistice rurale (f_i)

În județ, densitatea circulației turistice rurale în 2007 este de 0,0625 turiști/1 locuitor sau aproximativ 6 turiști/100 locuitori (Figura 4.4.).

Majoritatea turiștilor, în 2007, au preferat pensiunile cu un nivel scăzut (2 margarete) și mediu de confort, respectiv 3 margarete (Figura 4.4.).

Cele mai solicitate au fost categoriile de confort scăzut (2 margarete) din Arieșeni, Ghețar Scărișoara, Gârda, Albac, Rimetea și cele de confort mediu (3 margarete) din Arieșeni, Gârda, Albac (Tabelul 4.15.). Majoritatea turiștilor ce au vizitat județul în 2007

provin din rândurile populației cu venituri modeste, care nu-și permit cazarea la un nivel calitativ ridicat al gradului de confort.

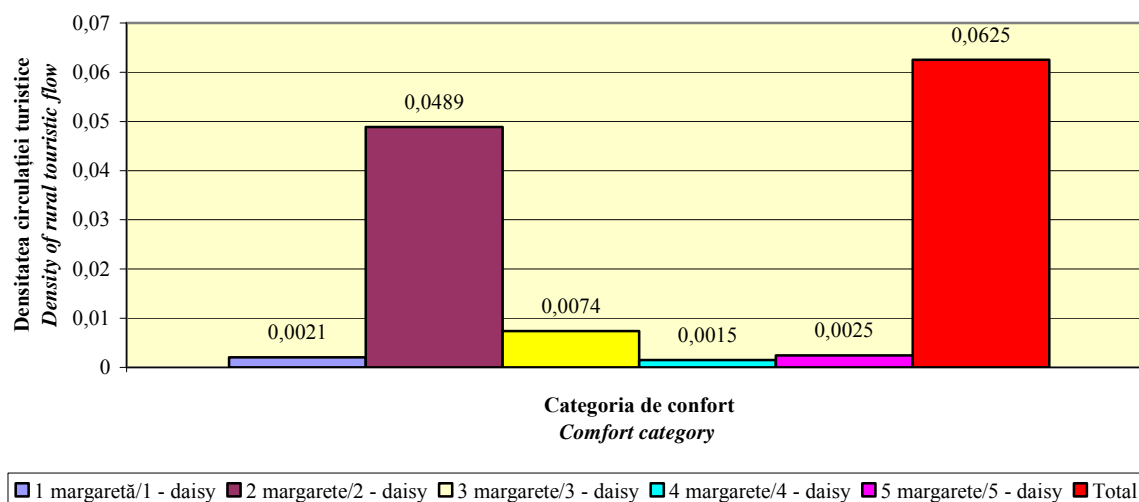


Fig. 4.4. Structura densității circulației turistice rurale (turiști/1 locuitor) pe categorii de confort, în județul Alba, în 2007

Fig. 4.4. The density structure of rural tourist flow (tourists/1 inhabitant), on comfort categories, in Alba County, in 2007

Pensiunile de patru și cinci margarete au ca grup țintă îndeosebi turiști cu venituri ridicate sau grupuri de turiști aflați la training-uri care au ales aceste locații și pentru faptul că dețin săli de conferințe.

Tabelul 4.15.

Densitatea circulației turistice (turiști/1 locuitor) la pensiunile turistice rurale clasificate în localitățile din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort/

The density of tourist flow (tourists/1 inhabitant) at classified rural boarding houses, in the localities of Alba County, in 2007, on comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>
Albac	0,039	7,850	1,488	0,385	0,500
Ampoița	-	0,362	-	-	0,477
Arieșeni	0,929	35,17	6,201	2,19	-
Balomir	-	-	0,071	-	-
Brăzești	-	0,095	0,212	-	-
Bucuru	0,155	-	-	-	-
Calene	0,140	-	-	-	-
Căpâlna	-	0,234	-	-	-
Colțești	-	-	-	0,130	-
Gârda	-	5,034	1,955	-	-
Ghețar Scărișoara	-	2,655	-	-	-
Horea	-	0,306	-	-	-
Ighiu	-	-	0,321	-	0,085

Lupșa	-	-	0,122	-	-
Mugești	0,106	-	-	-	-
Poiana Aiudului	-	0,088	-	-	-
Rahău	-	-	-	-	0,266
Rimetea	0,759	6,962	-	-	-
Sălciuma de Jos	-	0,198	-	-	-
Săsciori	0,012	0,020	-	-	-
Scărișoara	-	0,035	-	-	-
Șibot	-	0,019	0,024	-	-
Șugag	-	0,020	-	-	-
Vadu Moților	0,088	-	-	0,197	-
Valea Cerbului	-	0,195	-	-	-
Valea Lungă	-	0,040	-	-	-

4.1.7. Indicatorii ofertei turistice

Au fost luați în studiu următorii indicatori:

A) numărul total de unități de cazare/pensiuni turistice rurale (locuri);

Capacitatea de cazare se prezintă sub două forme:

a) capacitatea de cazare existentă C_{ext}

Capacitatea de cazare existentă la pensiunile turistice rurale din județul Alba în 2007, pe categorii de confort a fost pusă în evidență cu ajutorul tabelului 4.2., iar cea pe localități și categorii de confort a fost pusă în evidență cu ajutorul tabelului 4.3.

b) capacitatea de cazare în funcțiune C_f

În urma studiului efectuat și a discuțiilor purtate cu proprietarii de pensiuni din localitățile specificate se constată că acestea funcționează sezonier, diferit în funcție de amplasarea geografică, anotimp și posibilitățile de agrement.

La nivelul județului, în 2007, numărul total de locuri disponibile în structurile turistice rurale cu funcțiune de cazare este cel mai mare la cele cu o categorie inferioară de confort (2 margarete) din Rimetea, Gârda, Albac și Arieșeni (Tabelul 4.16.). Unul dintre factorii care au generat acest lucru este potențialul financiar scăzut al proprietarilor de pensiuni care și-au amenajat spațiile de cazare în propriile locuințe, cu minim de investiție.

Din totalul capacității de cazare în funcțiune la pensiunile turistice rurale, pe categorii de confort, în județul Alba, în 2007, primul loc îl ocupă cele clasificate la 2

margarete, deci cele cu un grad scăzut de confort, urmate de cele de 3 margarete, cu un grad mediu de confort. (Figura 4.5.).

Acest clasament are ca principali factori, pe lângă potențialul financiar al întreprinzătorilor din localitățile respective și mulți alții cu repercusiuni asupra numărului de zile de funcționare a pensiunilor turistice rurale.

Tabelul 4.16.

Capacitatea de cazare în funcțiune (locuri – zile) la pensiunile turistice rurale clasificate din județul Alba, pe localități, în 2007 și pe categorii de confort/

The capacity of available accommodation (places – days) at classified rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to localities and comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>
Albac	1080	12220	7500	4800	4800
Ampoița	-	6000	-	-	5440
Arieșeni	1560	12180	7500	10000	-
Balomir	-	-	1350	-	-
Brăzești	-	720	1300	-	-
Bucuru	900	-	-	-	-
Calene	360	-	-	-	-
Căpâlna	-	1800	-	-	-
Colțești	-	-	-	5400	-
Gârda	-	12960	7500	-	-
Ghețar Scărișoara	-	780	-	-	-
Horea	-	1620	-	-	-
Ighiu	-	-	2700	-	4200
Lupșa	-	-	810	-	-
Mugești	180	-	-	-	-
Poiana Aiudului	-	540	-	-	-
Rahău	-	-	-	-	3360
Rimetea	3600	18000	-	-	-
Sălciua de Jos	-	1800	-	-	-
Săsciori	360	360	-	-	-
Scărișoara	400	600	-	-	-
Șibot	-	360	810	-	-
Șugag	-	810	-	-	-
Vadu Moților	360	-	-	1800	-
Valea Cerbului	-	360	-	-	-
Valea Lungă	-	900	-	-	-

Ca factori importanți ar fi: infrastructura care în anumite anotimpuri face impracticabile căile de acces spre anumite trasee turistice, inexistența zăpezii sau existența acesteia pe o perioadă scurtă de timp ceea ce duce la imposibilitatea practicării sporturilor de iarnă, insuficienta promovare datorată lipsei fondurilor alocate etc.

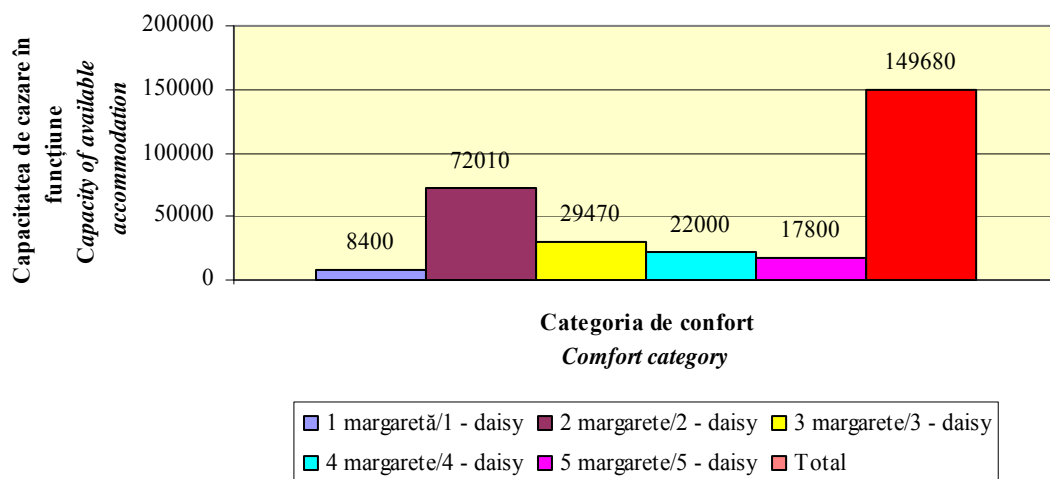


Fig. 4.5. Structura capacității de cazare în funcțiune (locuri – zile) la pensiunile turistice rurale, pe categorii de confort, în județul Alba, în 2007

Fig. 4.5. The structure of available accommodation capacity (places – days) at rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to comfort categories

B) oferta teoretică maximă în unități-zile;

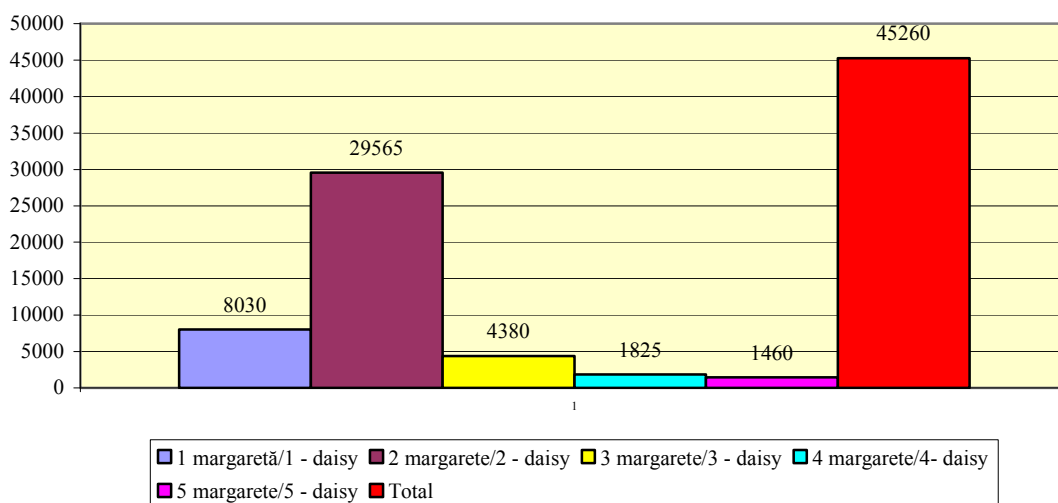


Fig. 4.6. Structura ofertei teoretice a pensiunilor turistice rurale clasificate pe categorii de confort, din județul Alba, în 2007

Fig. 4.6. The structure of the offer of classified rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to comfort categories

Valorile mari ale ofertei teoretice maxime înregistrate la categoriile inferioare de confort, de două și o margaretă (Figura 4.6.), conturează ideea că întreprinzătorii din acest domeniu au dispus de potențial financiar minim pentru a înființa astfel de structuri

de primire, neurmărind în mod special un nivel calitativ ridicat al produsului turistic oferit ci mai degrabă, considerând aceasta o alternativă pentru rotunjirea veniturilor.

Tabelul 4.17.

Oferta teoretică a pensiunilor turistice rurale clasificate, din județul Alba, în 2007 pe localități și categorii de confort/
The offer of classified rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to localities and comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3- daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>
Albac	1095	6935	730	365	365
Ampoița	-	365	-	-	365
Arieșeni	1095	2555	730	730	-
Balomir	-	-	365	-	-
Brăzești	-	365	365	-	-
Bucuru	1825	-	-	-	-
Calene	730	-	-	-	-
Căpâlna	-	365	-	-	-
Colțești	-	-	-	365	-
Gârda	-	4380	1095	-	-
Ghețar Scărișoara	-	365	-	-	-
Horea	-	1095	-	-	-
Ighiu	-	-	365	-	365
Lupșa	-	-	365	-	-
Mugești	365	-	-	-	-
Poiana Aiudului	-	365	-	-	-
Rahău	-	-	-	-	365
Rimetea	2190	8760	-	-	-
Sălciua de Jos	-	365	-	-	-
Săsciori	365	365	-	-	-
Scărișoara	-	365	-	-	-
Șibot	-	365	365	-	-
Șugag	-	365	-	-	-
Vadu Moților	365	-	-	365	-
Valea Cerbului	-	365	-	-	-
Valea Lungă	-	1825	-	-	-

Cea mai mare ofertă teoretică pe localități este la pensiunile de 2 margarete din Rimetea, Albac, Gârda, Arieșeni și o margaretă din Rimetea (Tabelul 4.17.). Aceste categorii de pensiuni sunt cele mai numeroase din punct de vedere numeric la nivelul județului, deținând și cea mai mare capacitate de cazare. Fiind amenajate cu eforturi minime financiare, aceste pensiuni nu au avut de la bun început ca obiectiv principal calitatea totală în ce privește gradul de confort.

C) oferta efectivă (reală) în unități-zile;

Cea mai mare ofertă efectivă a pensiunilor turistice rurale clasificate pe localități și categorii de confort, din județul Alba, în 2007 se remarcă la categoria inferioară de confort, respectiv la pensiunile de două margarete, în localitatea Rimetea, Albac, Gârda și Arieșeni (Tabelul 4.18.). Faptul că cele mai multe pensiuni din județ se află la această categorie de confort în localitățile menționate mai sus, precum și numărul mare de zile de funcționare a pensiunilor respective în aceste localități au influențat în acest sens oferta efectivă. La nivelul județului, oferta efectivă nu vizează un grad ridicat de confort, ea rezumându-se la un nivel calitativ inferior .

Tabelul 4.18.

Oferta efectivă a pensiunilor turistice rurale clasificate, din județul Alba, în 2007 pe localități și categorii de confort/
The supply of classified rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to localities and comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>
Albac	360	2470	300	240	240
Ampoița	-	150	-	-	340
Arieșeni	390	2030	300	500	-
Balomir	-	-	135	-	-
Brăzești	-	90	130	-	-
Bucuru	450	-	-	-	-
Calene	180	-	-	-	-
Căpâlna	-	90	-	-	-
Colțești	-	-	-	180	-
Gârda	-	2160	450	-	-
Ghețar Scărișoara	-	130	-	-	-
Horea	-	270	-	-	-
Ighiu	-	-	135	-	210
Lupșa	-	-	135	-	-
Mugești	90	-	-	-	-
Poiana Aiudului	-	90	-	-	-
Rahău	-	-	-	-	210
Rimetea	900	3600	-	-	-
Sălciuma de Jos	-	90	-	-	-
Săsciori	90	90	-	-	-
Scărișoara	-	100	-	-	-
Șibot	-	90	135	-	-
Șugag	-	135	-	-	-
Vadu Moților	90	-	-	180	-
Valea Cerbului	-	90	-	-	-
Valea Lungă	-	450	-	-	-

Indicatorii folosiți pentru caracterizarea eficienței folosirii bazei tehnico-materiale de cazare:

A) Indicele de utilizare a capacității de cazare în funcțiune;

La nivelul județului Alba, în 2007 doar 46,13% din capacitatea de cazare în funcțiune a fost efectiv utilizată.

Eficiența cea mai ridicată a utilizării capacității de cazare în funcțiune este la pensiunile cu un nivel inferior calitativ al gradului de confort, respectiv două și o margaretă (Figura 4.7.). Aceasta se datorează și numărului mare de pensiuni deținute de județul Alba la această categorie dar și faptului că majoritatea turiștilor au provenit din categoria păturilor sociale cu venituri mici care nu și-au permis achitarea tarifelor mai mari de cazare de la pensiunile cu un nivel calitativ mediu sau ridicat de confort.

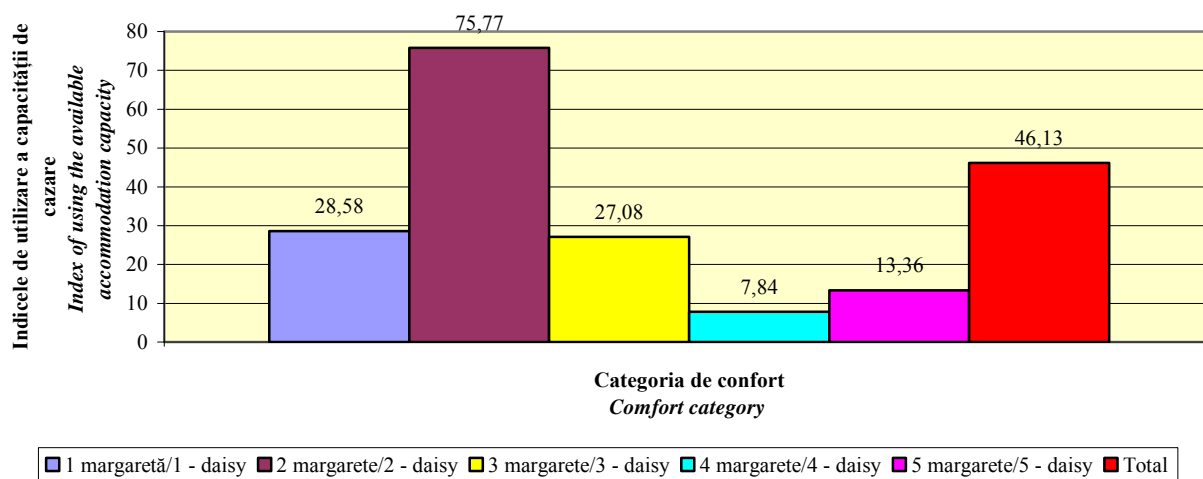


Fig. 4.7. Structura indicelui de utilizare a capacității de cazare în funcțiune (%) la pensiunile turistice rurale din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort
 Fig. 4.7. The structure of the index of using the available accommodation capacity (%) at rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to comfort categories

Capacitatea de cazare în funcțiune la pensiunile turistice rurale a fost efectiv utilizată în 2007, cel mai mult la pensiunile turistice rurale de două margarete (Tabelul 4.19.) din localitatea Arieșeni (99,50%), urmată de Albac (97,93%). Aceasta se datorează potențialului turistic natural deosebit al zonei dar și faptului că aceste localități reprezintă un important punct de atracție atât pentru practicarea sporturilor de iarnă cât și pentru drumeții montane.

Tabelul 4.19.

Indicele de utilizare a capacității de cazare în funcțiune (%) la pensiunile turistice rurale din județul Alba, în 2007 pe localități și categorii de confort/

The index of using the available accommodation capacity (%) at rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to localities and comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>
Albac	5	97,93	30,26	12,41	16,45
Ampoița	-	8,53	-	-	15,09
Arieșeni	21,79	99,50	28,38	6,32	-
Balomir	-	-	7,55	-	-
Brăzești	-	9,44	11,53	-	-
Bucuru	4,66	-	-	-	-
Calene	10,83	-	-	-	-
Căpâlna	-	26	-	-	-
Colțești	-	-	-	4,68	-
Gârda	-	85,35	28,33	-	-
Ghețar Scărișoara	-	93,84	-	-	-
Horea	-	14,19	-	-	-
Ighiu	-	-	32,96	-	6,09
Lupșa	-	-	30,37	-	-
Mugești	16,16	-	-	-	-
Poiana Aiudului	-	14,81	-	-	-
Rahău	-	-	-	-	15,23
Rimetea	50,16	91,77	-	-	-
Sălciuma de Jos	-	16,55	-	-	-
Săsciori	13,61	17,77	-	-	-
Scărișoara	-	11,66	-	-	-
Șibot	-	21,94	8,64	-	-
Șugag	-	7,40	-	-	-
Vadu Moților	11,38	-	-	13,61	-
Valea Cerbului	-	11,66	-	-	-
Valea Lungă	-	21,11	-	-	-

B) Gradul de ocupare al unității de cazare;

Se constată un grad redus de ocupare la nivelul județului Alba în 2007, adică a fost ocupată numai 20,48% din capacitatea de cazare (Figura 4.8.).

Cel mai mare procent în ce privește capacitatea de cazare ocupată, îl dețin pensiunile turistice rurale clasificate la 2 margarete, deci cele cu un nivel calitativ inferior în ce privește gradul de confort, urmate la mare distanță de cele de 3 margarete. Există o tendință încurajatoare a capacității de cazare ocupată la pensiunile cu un grad mediu de confort. Deci, s-a desprins un segment de turiști, cu venituri medii, care-și doresc

petrecerea timpului liber în pensiuni cu un nivel calitativ mediu în ce privește confortul oferit, ceea ce ar trebui să impulsioneze managementul pensiunilor clasificate la două și o margaretă în privința calității (Figura 4.8.).

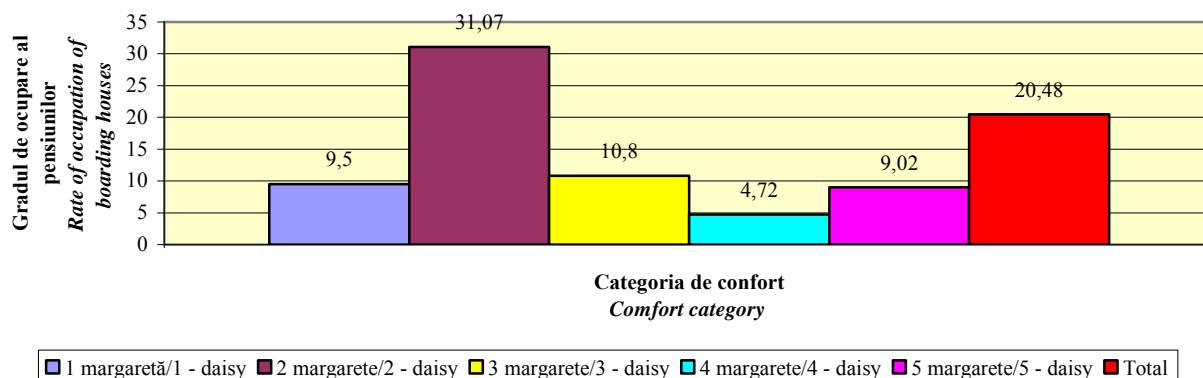


Fig. 4.8. Structura gradului de ocupare (%) al pensiunilor turistice rurale clasificate, din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort

Fig. 4.8. The structure of the rate of occupying (%) the classified rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to comfort categories

Cel mai ridicat grad de ocupare a capacității de cazare se remarcă la nivelul localităților care dețin pensiuni clasificate la 2 margarete (Arieșeni, Rimetea, Albac, pensiunea din apropierea Peșterii Ghețar Scărișoara) și o margaretă din Rimetea (Tabelul 4.20.). Gradul mare de ocupare a capacității de cazare la pensiunile turistice rurale la un nivel inferior al gradului de confort, din localitatea Arieșeni se datorează îndeosebi faptului că aici se pot practica atât sporturile de iarnă dar și drumeții montane de către turiști, majoritatea tineri, cu venituri modeste. Aceștia preferă un nivel calitativ scăzut al gradului de confort în schimbul petrecerii timpului liber pe o perioadă mai mare în zonă.

Tabelul 4.20.

Gradul de ocupare (%) al pensiunilor turistice rurale clasificate, din județul Alba, în 2007 pe localități și categorii de confort/

The rate of occupying (%) the rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to comfort categories

Specificare <i>Specification</i>	1 margaretă <i>1 - daisy</i>	2 margarete <i>2 - daisy</i>	3 margarete <i>3 - daisy</i>	4 margarete <i>4 - daisy</i>	5 margarete <i>5 - daisy</i>
Albac	1,64	34,87	12,43	8,16	10,82
Ampoia	-	3,49	-	-	14,02
Arieșeni	7,74	78,99	11,66	4,31	-
Balomir	-	-	2,78	-	-

Brăzești	-	2,32	4,10	-	-
Bucuru	1,15	-	-	-	-
Calene	2,67	-	-	-	-
Căpâlna	-	6,39	-	-	-
Colțești	-	-	-	2,31	-
Gârda	-	42	11,61	-	-
Ghețar Scărișoara	-	33,33	-	-	-
Horea	-	3,48	-	-	-
Ighiu	-	-	12,16	-	3,50
Lupșa	-	-	11,23	-	-
Mugești	4,10	-	-	-	-
Poiana Aiudului	-	3,65	-	-	-
Rahău	-	-	-	-	8,74
Rimetea	20,61	37,67	-	-	-
Sălciuma de Jos	-	4,08	-	-	-
Săsciori	3,35	4,38	-	-	-
Scărișoara	-	3,19	-	-	-
Șibot	-	5,40	3,19	-	-
Șugag	-	2,73	-	-	-
Vadu Moților	2,80	-	-	6,70	-
Valea Cerbului	-	2,87	-	-	-
Valea Lungă	-	5,19	-	-	-

4.1.8. Indicatorii calității activității turistice rurale

Dintre indicatorii calității activității turistice rurale au fost supuși studiului:

A) Indicatorii calității ofertei;

În vederea comensurării calității ofertei a fost luat spre analiză gradul de confort și de dotare al pensiunilor turistice rurale existente în județul Alba.

În anul 2007 a avut loc o creștere foarte mică a numărului pensiunilor turistice rurale clasificate la doar 124 (Figura 4.1.), datorată apariției a trei pensiuni de 4 margarete în Arieșeni, Colțești și Vadu Moților.

Aceste pensiuni au fost construite din fonduri SAPARD în urma constatării apariției unui segment de turiști cu un nivel calitativ ridicat în ce privește gradul de confort în zona respectivă. Din cele 124 pensiuni turistice rurale clasificate, existente la nivelul județului, în 2007, majoritatea se încadrează în categoria de confort de 2 margarete, reprezentând 65,32% din totalul pensiunilor. Cu o pondere de 17,74% sunt cele clasificate la o margaretă, ceea ce denotă că factorul calitativ în ce privește gradul de

confort trebuie să fie din ce în ce mai mult în atenția celor care doresc să pornească o astfel de afacere în turismul rural (Figura 4.9.).

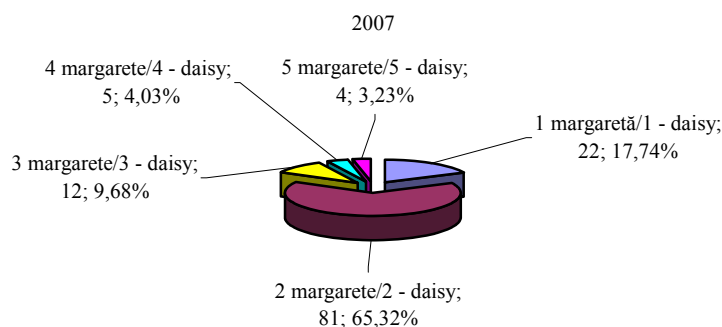


Fig. 4.9. Numărul și ponderea pensiunilor turistice rurale clasificate, din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort

Fig. 4.9. The number and percentage of the classified rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to comfort categories

Se constată o creștere anuală timidă a calității serviciilor de cazare, privite prin prisma gradului de confort, prin apariția și mărirea numărului pensiunilor turistice rurale clasificate la 3, 4 și 5 margarete.

B) Indicatorii efectelor sociale;

S-au luat spre studiu doar următorii parametri: număr structuri de primire turistică rurală la 10.000 turiști și structura capacității de cazare pe categorii de confort.

Pe baza datelor prezentate în capitolele anterioare se poate aprecia că numărul structurilor de primire turistică rurală la 10.000 turiști este în anul 2007 de 53.

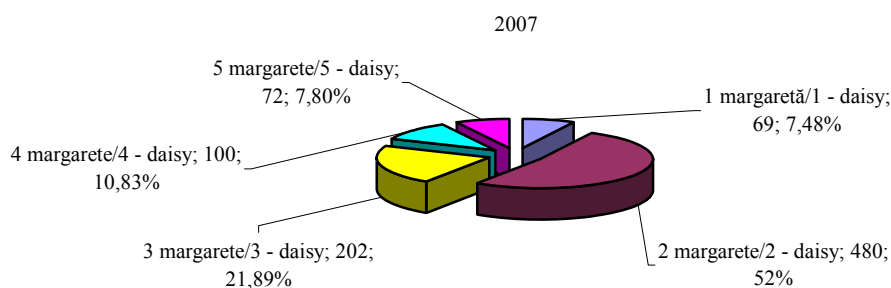


Fig. 4.10. Structura capacității de cazare la pensiunilor turistice rurale clasificate, din județul Alba, în 2007, pe categorii de confort

Fig.4.10. The structure of accommodation capacity at the classified rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to comfort categories

Cea mai mare pondere a capacității de cazare este deținută de pensiunile turistice rurale clasificate la 2 margarete (52% din totalul capacității de cazare) datorită faptului că

acestea sunt și cele mai numeroase, urmate de cele de 3 margarete cu 21,89% din totalul capacității de cazare (Figura 4.10.), deoarece și cererea pentru această categorie de confort a fost mai mare decât pentru categoriile superioare de confort.

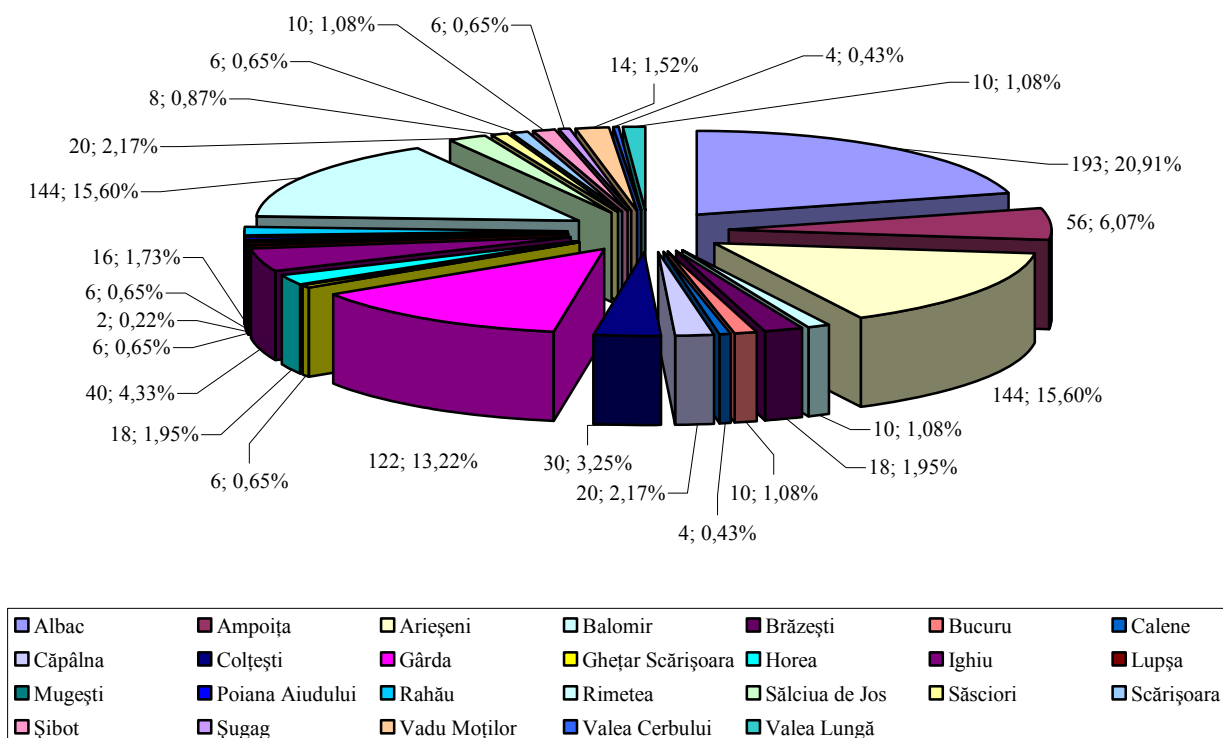


Fig. 4.11. Structura capacității de cazare la pensiunile turistice rurale clasificate, din județul Alba, în 2007, pe localități și categorii de confort

Fig. 4.11. The structure of accommodation capacity at the classified rural boarding houses in Alba County, in 2007, according to localities and comfort categories

Capacitatea de cazare la nivelul județului Alba este concentrată în localitatea Albac, cuprinzând 20,91% din locurile de cazare (Figura 4.11.) dar din păcate la o categorie inferioară de confort, de altfel predominantă la nivelul întregului județ. Numărul mare de turiști care doreau să viziteze munții Apuseni anual au determinat implicarea mai multor locuitori din Albac în dezvoltarea afacerii în turismul rural. Astfel numărul pensiunilor au crescut de la un an la altul odată cu numărul locurilor de cazare. La toate acestea au contribuit și implicarea autorităților locale prin declararea localității ca stațiune de interes local și organizarea Târgului național de turism rural, patru ani consecutiv.

4.2. NIVELUL ȘI DINAMICA TURIȘTILOR SOSIȚI ÎN PENSIUNILE
TURISTICE RURALE DIN JUDEȚUL ALBA

Tabelul 4.21.

Dinamica numărului de turiști în pensiunile turistice rurale din județul Alba pe categorii de confort, în perioada 2000-2007/

The dynamics of the number of tourists in the rural boarding houses in Alba County, according to comfort categories, in the period 2000 - 2007

Pensiuni clasificate la : <i>Boarding houses classified by:</i>	Nivelul mediu (\bar{y}) <i>Average level</i>	Modificarea medie absolută ($\bar{\Delta}$) <i>Average growth</i>	Indicele mediu (\bar{I}) <i>Average index</i>	Ritmul mediu de dinamică ($\bar{R}\%$) <i>Average dynamic rate</i>	Funcția de ajustare <i>Adjustment function</i>	Abaterea medie pătratică <i>Standard deviation</i>
1 margareță <i>1 - daisy</i>	1082	114	2,013845	101,38	$y=73,619x+750,21$	593,46
2 margarete <i>2 - daisy</i>	11058	2359	1,379982	38	$y=2172,2x+1283,5$	5055,80
3 margarete <i>3 - daisy</i>	1514	433	1,556863	55,69	$y=467,89x-357,14$	648,86
4 margarete <i>4 - daisy</i>	356	185	1,699339	69,93	$y=185x-14,333$	155,24
5 margarete <i>5 - daisy</i>	388	284	2,216904	121,69	$y=279,3x-310,5$	336,21
TOTAL	13792	3087	1,42831	42,83	$y=2863,4x+907,04$	7106,7

Cel mai mare nivel mediu se remarcă la categoria de confort de 2 margarete, respectiv, 11058 persoane pentru numărul total de turiști cazați în pensiunile județului Alba. Numărul total al turiștilor cazați în pensiunile clasificate la 2 margarete, pe parcursul celor 8 ani, a crescut în medie cu 2359 turiști (Tabelul 4.21.). Acest lucru este influențat de capacitatea mare de cazare existentă la aceste pensiuni și nu în mod special de factorul calitativ.

Cea mai mare valoare a ritmului mediu de dinamică se semnalează la cea mai superioară categorie de confort (121,69%). Deci, cea mai însemnată creștere anuală, medie procentuală a numărului total de turiști cazați a fost semnalată la pensiunile

clasificate la cinci margarete, ceea ce denotă lărgirea segmentului de turiști care tind spre calitatea totală (Tabelul 4.21.).

Valorile estimate ale numărului de turiști după trendul liniar pentru perioada 2008-2010 sunt în creștere pentru toate categoriile de confort, cea mai mare creștere semnalându-se la cele de 2 margarete datorită numărului mare de pensiuni existent la această categorie și implicit capacității de cazare (Tabelul 4.22.).

Tabelul 4.22.

Valorile estimate ale numărului de turiști după trendul liniar pentru perioada 2008 – 2010/

The estimated values of the number of tourists according to the linear trend, for the period 2008 - 2010

Pensiuni clasificate la : <i>Boarding houses classified by:</i>	2008	2009	2010
1 margaretă / 1 - <i>daisy</i>	1.413	1.486	1.560
2 margarete / 2 - <i>daisy</i>	20.833	23.006	25.178
3 margarete / 3 - <i>daisy</i>	3.386	3.854	4.322
4 margarete / 4 - <i>daisy</i>	726	911	1.096
5 margarete / 5 - <i>daisy</i>	1.086	1.365	1.645

În vederea creșterii numărului de turiști la pensiunile cu grad ridicat de confort este nevoie de o orientare spre calitatea totală care trebuie să ia în considerare și calitatea vieții și a relațiilor interumane. De aceea, managementul calității totale oferă un cadru amplu de acțiune determinând un proces de îmbunătățire continuă prin extinderea cerințelor de calitate, de la produse la procese, și mai departe la nivelul relațiilor, atitudinilor și convingerilor că acesta duce la succes.

CAPITOLUL 5

STUDIUL DE CAZ PRIVIND POSIBILITATEA APLICĂRII PRINCIPILOR MANAGEMENTULUI CALITĂȚII TOTALE (ORIENTAREA SPRE CLIENT ȘI ARGUMENTAREA CU DATE) LA PENSIUNEA TURISTICĂ RURALĂ „CASA CU DOR” DIN LOCALITATEA AMPOIȚA, JUDEȚUL ALBA

5.1. PREZENTAREA PENSIUNII TURISTICE RURALE „CASA CU DOR”

Situată în munții Trascăului, în satul Ampoița, pensiunea turistică rurală „Casa cu dor”, înconjurată de peisaje de poveste, de tradiții și oameni ospitalieri este construită prin fonduri S.A.P.A.R.D. și clasificată la cinci margarete în anul 2006.

Pensiunea dispune de 8 camere duble, dotate la standarde înalte. Are 2 săli de servire a mesei cu o capacitate de 60, respectiv 30 persoane, sală de conferință, terase, barbecue.

5.2. ANALIZA EVOLUȚIEI ACTIVITĂȚII DE TURISM RURAL ÎN PENSIUNEA „CASA CU DOR”

5.2.1. Indicatori statistici ce caracterizează activitatea de turism rural în pensiunea „Casa cu dor”, din perspectiva calității totale

Studierea evoluției indicatorilor în pensiune se realizează pe baza datelor culese în urma discuțiilor avute cu proprietara pensiunii.

Deoarece pensiunea și-a început activitatea în decembrie 2006 perioada supusă cercetării a fost 2007-2008 iar indicatorii abordați sunt:

1. Capacitatea de cazare

Pensiunea dispune de o capacitate de cazare de 16 locuri, cu dotare corespunzătoare categoriei de confort pentru care a primit clasificare (minibar, televizor).

2. Sosirile

Deși numărul locurilor de cazare la pensiunea de 2 margarete din localitate este mult mai mare (40 locuri), totuși numărul sosirilor înregistrate la pensiunea „Casa cu

dor”, în 2007 este mai ridicat (329 sosiri) față de cealaltă pensiune (250 sosiri). Evoluția se păstrează ascendentă și la nivelul anului 2008 [Tabelul 5.1.]. Privită din perspectiva managementului calității totale, turiștii au preferat un grad de confort mai ridicat în detrimentul celui de 2 margarete.

Tabelul 5.1.

Număr sosiri la pensiunea „Casa cu dor” în 2007-2008/
The number of arrivals at “Casa cu dor” boarding house in 2007 - 2008

Anul / Year	Număr sosiri / Number of arrivals
2007	329
2008	348

De asemenea, la nivelul anului 2007, pensiunea „Casa cu dor” s-a situat pe primul loc în județ la categoria de cinci margarete, în ce privește numărul sosirilor (Tabelul 4.5.).

3. Înoptările

Comparativ cu cealaltă pensiune de două margarete din Ampoița (Tabelul 4.7.), în anul 2007, aceasta înregistrează un număr mai mare de înoptări (Tabelul 5.2.). Totodată, în 2007, deține primul loc în ce privește numărul înoptărilor la această categorie de clasificare. Evoluția se păstrează ascendentă și la nivelul anului 2008. Numărul înoptărilor a fost influențat în mod direct de numărul sosirilor și în mod indirect de ofertă, respectiv de calitatea serviciilor oferite prin prisma gradului ridicat de confort.

Tabelul 5.2.

Număr înoptări la pensiunea „Casa cu dor” în 2007-2008/
The number of put ups for the night at “Casa cu dor” boarding house in 2007 - 2008

Anul / Year	Număr înoptări / Number of put ups for the night
2007	821
2008	916

4. Indicatorii cererii turistice

Comparând cererea turistică la cele două pensiuni existente în Ampoița se constată că aceasta a fost mai mare la Pensiunea „Casa cu dor”, cu aproximativ 13,64 procente (Tabelul 5.3.). Aceasta se explică și prin faptul că a crescut numărul turiștilor care doresc

o categorie superioară de confort, pensiunea în cauză venind în întâmpinarea clientului în ce privește o astfel de cerință.

Tabelul 5.3.

Cererea turistică (%) la pensiunile turistice rurale din Ampoita în 2007/
The tourist demand (%) at rural boarding houses in Ampoita, in 2007

Specificație / <i>Specification</i>	2007
Pensiunea clasificată la 2 margarete / <i>2 – daisy boarding house</i>	43,18
Pensiunea „Casa cu dor” / „Casa cu dor” <i>Boarding House</i>	56,82

De remarcat este faptul că, în urma calculelor efectuate la nivelul pensiunilor de cinci margarete existente în județ, cererea turistică în 2007 era cea mai mare la Pensiunea „Casa cu dor”, respectiv 35,11% față de pensiunea din Albac – 27,11%, Rahău – 26,47% și Ighiu – 11,31%. Acest rezultat vine să întărească încă o dată că pensiunea studiată a venit în întâmpinarea cerințelor clientului în ce privește gradul de confort și implicit calitatea serviciilor oferite.

5. Numărul mediu de turiști

Numărul mediu de turiști pe zi în 2007, la Ampoita, este mai mare la Pensiunea „Casa cu dor” (0,90) față de pensiunea clasificată la 2 margarete (0,64). De asemenea la nivelul pensiunilor de cinci margarete existente în județ, tot aceasta se află pe primul loc (Tabelul 4.10.) în ce privește numărul mediu de turiști sosiți pe zi.

Tabelul 5.4.

Numărul mediu de turiști pe zi sosiți la Pensiunea „Casa cu dor” în 2007-2008/
The average number of tourists arrived a day at “Casa cu dor” boarding house in 2007 - 2008

Anul <i>Year</i>	Numărul mediu de turiști pe zi sosiți <i>The average number of tourists arrived a day</i>
2007	0,90
2008	0,95

La nivelul anului 2008 se remarcă o ușoară creștere la 0,95 turiști /zi. Aceasta se datorează și faptului că în 27 iulie 2008 în cadrul celei de-a cincea ediții a „Festivalului Secerișului” de la Ampoita, primirea cununii de spice și alaiului a fost la familia Hălga, la

Pensiunea „Casa cu dor”. Implicarea pensiunii în astfel de evenimente demonstrează atât calitatea produsului turistic oferit din prisma gradului de confort cât și a serviciilor turistice în general, căutând să depășească așteptările clienților și să-i facă să fie încântați.

Evidențierea intensității circulației turistice s-a realizat cu ajutorul următorilor indicatori: număr de zile – turiști (ZT) și durata medie a sejurului (D_s)

6. Număr de zile – turiști

Comparativ cu pensiunea de 2 margarete (Tabelul 4.12.), la Pensiunea „Casa cu dor”, numărul de zile-turiști în 2007 a fost mai mare cu 142109 zile-turiști. La nivelul anului 2008 se constată o creștere cu 48659 zile-turiști față de 2007 (Tabelul 5.5.).

Tabelul 5.5.

Număr de zile-turiști la Pensiunea „Casa cu dor” în 2007-2008/
The number of days – tourists at “Casa cu dor” boarding house in 2007 - 2008

Anul <i>Year</i>	Număr turiști <i>Number of tourists</i>	Înnoptări <i>Put ups for the night</i>	Număr de zile-turiști <i>Number of days – tourists</i>
2007	329	821	270109
2008	348	916	318768

De asemenea, în 2007 Pensiunea „Casa cu dor” se afla pe primul loc la categoria de confort de 5 margarete în ce privește numărul de zile-turiști la nivelul județului Alba (Tabelul 4.12.). Numărul de zile-turiști a fost influențat în mod direct de numărul sosirilor și înnoptărilor și în mod indirect de ofertă, respectiv de calitatea serviciilor oferite prin prisma gradului ridicat de confort.

7. Durata medie a sejurului

În perioada analizată durata medie a sejurului a cunoscut o ușoară creștere (Tabelul 5.6.) influențată de creșterea numărului turiștilor și a înnoptărilor. Comparând cu pensiunea de 2 margarete (Tabelul 4.14.) din Ampoița se remarcă o durată medie a sejurului mai mare la Pensiunea „Casa cu dor” în 2007, iar la nivelul pensiunilor clasificate la categoria de confort de 5 margarete, din județ, se situează pe locul doi (Tabelul 4.14.). Primul loc este deținut de Albac și de aici concluzia că, o influență notabilă asupra duratei medii a sejurului a avut-o și apropierea de Arieșeni, adică pe lângă cerințele clienților legate de gradul de confort a primat și necesitatea agreementului,

practicarea sporturilor de iarnă. Evident poate fi vorba și de un alt segment de turiști, iubitori ai sporturilor de iarnă, ski.

Tabelul 5.6.

Durata medie a sejurului (zile) la Pensiunea „Casa cu dor” în 2007-2008/
The average time of holidays (days) at “Casa cu dor” boarding house in 2007 - 2008

Anul <i>Year</i>	Număr turiști <i>Number of tourists</i>	Înnoptări <i>Put ups for the night</i>	Durata medie a sejurului <i>Average time of holidays</i>
2007	329	821	2,49
2008	348	916	2,63

Oferta turistică a fost analizată prin prisma următorilor indicatori:

8. Capacitatea de cazare în funcțiune

În anul 2007 Pensiunea „Casa cu dor” se afla pe primul loc în județ la categoria de confort de cinci margarete privind capacitatea de cazare în funcțiune (Tabelul 4.16.). Aceasta se datorează și numărului mare de zile de funcționare dintr-un an calendaristic, neavând un caracter sezonier. Creșterea numărului turiștilor în anul 2008 a determinat mărirea numărului de zile de funcționare și implicit capacitatea de cazare în funcțiune (Tabelul 5.7.), venind în întâmpinarea cerințelor clienților.

Tabelul 5.7.

Capacitatea de cazare în funcțiune (locuri – zile) a Pensiunii „Casa cu dor” în 2007-2008/
The accommodation capacity available (places – days) at “Casa cu dor” boarding house in 2007 - 2008

Anul <i>Year</i>	Număr zile de funcționare <i>Number of operating days</i>	Capacitatea de cazare în funcțiune <i>The available accommodation capacity</i>
2007	340	5440
2008	350	5600

9. Oferta teoretică maximă la Pensiunea „Casa cu dor” este de 365 unități – zile atât în 2007 cât și la nivelul anului 2008. Aceasta demonstrează că structura de primire poate funcționa la nivelul categoriei de confort clasificată, satisfăcând așteptările clienților.

10. Oferta efectivă este de 340 unități – zile în 2007, fiind considerată cea mai bună din județ la această categorie de confort, respectiv 350 unități – zile în 2008. Din discuțiile purtate cu proprietara pensiunii se dorește ca pe viitor să crească oferta efectivă dacă în urma sondajelor efectuate în rândul turiștilor se va impune acest lucru.

Pentru caracterizarea eficienței folosirii bazei tehnico-materiale de cazare s-au luat în calcul următorii indicatori:

11. Indicele de utilizare a capacității de cazare în funcțiune

În urma calculelor efectuate, în anul 2007, Pensiunea „Casa cu dor” a utilizat efectiv 15,09% din capacitatea de cazare în funcțiune, situându-se pe locul trei la nivelul județului la această categorie de confort (Tabelul 4.19.). În anul 2008 s-a remarcat o creștere a utilizării efective a capacității de cazare în funcțiune, la 16,36%. Pensiunea se confruntă cu o perioadă scurtă de ședere a turistului în zonă, reflectată prin indicele de utilizare a capacității de cazare în funcțiune.

12. Gradul de ocupare al unității de cazare (G_0)

Tabelul 5.8.

Gradul de ocupare al unității de cazare (%) la Pensiunea „Casa cu dor” în 2007-2008/
The rate of occupying the accommodation places (%) at “Casa cu dor” boarding house in 2007 - 2008

Anul <i>Year</i>	Numărul total de turiști <i>The total number of tourists</i> T	Durata medie a sejurului turiștilor <i>The average time of tourists’ holiday</i> D_s	Numărul total al locurilor de cazare <i>Total number of lodging places</i> L	Gradul de ocupare <i>The rate of occupying</i> G_0 (%)
2007	329	2,49	16	14,02
2008	348	2,63	16	15,67

În anul 2007 pensiunea a fost ocupată 14,02% din capacitatea de cazare, ocupând primul loc la nivelul județului la categoria de confort de 5 margarete (Tabelul 4.20.), cu un grad de ocupare de aproximativ 4 ori mai mare decât pensiunea de 2 margarete existentă în Ampoița (Tabelul 4.20.). Ca principal factor ce a contribuit la obținerea

acestor valori a fost în primul rând satisfacerea cerințelor clientului în ce privește gradul de confort și apoi factorii turistici naturali existenți în zonă.

Gradul de ocupare a crescut în 2008, ajungând la 15,67% (Tabelul 5.8.) ca urmare a îmbunătățirii serviciilor oferite în urma concluziilor desprinse din sondajele efectuate în rândul turiștilor. La acestea s-a adăugat promovarea pensiunii prin „viu grai” din partea celor care au călcat pragul acestei structuri de primire.

5.2.2. Posibilitatea aplicării principiilor managementului calității totale (orientare spre client și argumentare cu date) la pensiunea „Casa cu dor”

Competitivitatea, dorința de a rezista pe piață și nu în ultimul rând realizarea unui profit a determinat-o pe proprietara pensiunii să devină tot mai interesată de urmărirea permanentă a nevoilor turiștilor în vederea satisfacerii depline, rapide și eficiente a cerințelor acestora.

În vederea măsurării gradului de satisfacție a clienților este nevoie mai întâi să-i cunoști nevoile, iar acest lucru se poate realiza prin efectuarea unor sondaje care pot sta la baza aprecierii îmbunătățirii sau nu a situației și, nu în ultimul rând, la baza fundamentării deciziilor. Astfel, în urma chestionarului aplicat, ce a avut drept scop depistarea gradului de satisfacție a turistului în legătură cu calitatea serviciilor oferite prin prisma gradului de confort, jumătate din numărul turiștilor erau pentru prima oară în pensiune, iar un procent însemnat (40%) au vizitat pensiunea de mai multe ori ceea ce demonstrează existența unui motiv de revenire, cel mai probabil calitatea serviciilor oferite. Aproape jumătate din numărul turiștilor cunosc pensiunea din relatările prietenilor și rudelor ceea ce întărește expresia referitoare la calitate, în sensul că un turist mulțumit atrage pe viitor și alții după el.

Mai mult de jumătate din numărul turiștilor au fost foarte mulțumiți de calitatea serviciilor oferite de structura de primire cu funcțiune de cazare, nici unul nedeclarându-și nemulțumirea. Analiza activității desfășurate stă la baza identificării celor mai potrivite decizii ce trebuie luate, în vederea îmbunătățirii performanței pensiunii în ce privește aplicarea principiilor managementului calității totale.

CAPITOLUL 6

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Principalele concluzii care se desprind în urma cercetării efectuate sunt următoarele:

1. Mai mult de jumătate din comunele existente în județul Alba dispun de potențial turistic, prezentând un însemnat grad de atractivitate turistică ceea ce face oportună dezvoltarea turismului rural.
2. Analiza evoluției indicatorilor număr pensiuni turistice rurale clasificate, capacitate de cazare existentă, număr sosiri și număr înnoptări înregistrate în județul Alba, în perioada 2000-2007, evidențiază tendința de creștere a acestora. Aceasta este rezultatul tendinței de dezvoltare a turismului rural în general. Cea mai însemnată creștere a indicatorilor menționați anterior se remarcă la pensiunile clasificate la 2 margarete, deci la o categorie inferioară de confort, pe toată perioada 2000-2007, acestea fiind dezvoltate pe locuințele deja existente ale întreprinzătorilor. De asemenea, cele mai mari valori ale indicatorilor număr pensiuni turistice rurale clasificate și capacitate de cazare existentă au fost semnalate în 2007 la pensiunile de 2 margarete din Rimetea, Albac, Gârda și Arieșeni. Numărul mare de pensiuni în aceste localități, la această categorie de confort a influențat și numărul locurilor de cazare. Ca o consecință, atât oferta teoretică maximă cât și oferta efectivă, în 2007, este la pensiunile de 2 margarete din aceleași localități. De asemenea, cea mai mare capacitate de cazare în funcțiune, în 2007, este la pensiunile clasificate la 2 margarete din Rimetea, Gârda, Albac și Arieșeni ca urmare a numărului mare de locuri existent. Proprietarii de pensiuni nu dispun de suficiente fonduri pentru a crea locuri de cazare cu un nivel calitativ superior al gradului de confort. Cele mai ridicate valori ale indicatorilor număr sosiri și înnoptări se remarcă, în 2007, tot la pensiunile de 2 margarete din Rimetea, Arieșeni, Albac și Gârda ducând la înregistrarea celor mai însemnate valori ale numărului mediu de turiști sosiți pe zi la aceeași categorie inferioară de confort, din localitățile respective. Pensiunile din județ se adresează încă unui segment de turiști cu un nivel scăzut de pretenții în ce privește gradul de confort

3. Cea mai mare cerere turistică în perioada analizată a fost la pensiunile turistice rurale clasificate la 2 margarete, deci la o categorie inferioară de confort. Pretențiile turiștilor pentru o mai bună calitate a produsului și serviciului turistic rural, materializat în gradul de confort sunt mici. Ei au ca principal scop evadarea din activitatea stresantă de zi cu zi în căutarea unui loc liniștit, cu aer curat, preocupându-i mai puțin locul în care urmează să se odihnească pe timpul nopții
4. Cel mai mare număr de zile-turiști, în 2007 sunt deținute de pensiunile clasificate la 2 margarete din localitățile Rimetea, Arieșeni, Albac și Gârda. Acest rezultat este în mare parte influențat de numărul mare de pensiuni și capacitatea de cazare existentă la această categorie de confort. Cea mai mare durată medie a sejurului în județul Alba a fost remarcată la pensiunea de 4 margarete din Vadu Moșilor ceea ce denotă că proprietarul pensiunii a reușit să satisfacă cerințele clienților, determinându-i să petreacă mai mult timp în pensiune. La nivelul județului, valorile duratei medii a sejurului sunt relativ mici, ceea ce demonstrează că se practică în mare parte un turism de week-end. Valorile densității circulației turistice conduc la concluzia că majoritatea turiștilor, în 2007, au preferat pensiunile cu un nivel scăzut și mediu de confort. Cele mai solicitate au fost pensiunile de două margarete din Arieșeni, Ghețar Scărișoara, Gârda, Albac, Rimetea și cele de 3 margarete din Arieșeni, Gârda, Albac. Aceasta se datorează faptului că aceștia reprezintă un segment cu venituri modeste.
5. Valorile indicilor de utilizare a capacității de cazare în funcțiune, indică o eficiență foarte redusă la nivelul județului Alba în 2007. Eficiența utilizării capacității de cazare în funcțiune la nivelul județului este cea mai ridicată la pensiunile de 2 margarete din Arieșeni, Albac, pensiunea de 2 margarete din apropierea Ghețar Scărișoara și Rimetea (peste 90%). În 2007, turiștii care au preferat să practice turism rural sunt în primul rând cei care nu au dispus de un buget substanțial pentru a se caza într-un spațiu care să ofere condiții de confort mai ridicate.
6. Principalul element al gradului redus de ocupare la nivelul județului este durata redusă a sejurului, respectiv durata medie a sejurului fiind de aproximativ 3 zile, pe fondul lipsei programelor turistice, a facilităților complementare cazării și a slabei promovări turistice a județului. De remarcat că cel mai mare grad de

ocupare este deținut de pensiunile clasificate la 2 margarete din Arieșeni, Gârda, Rimetea și Albac.

7. Cel mai ridicat nivel mediu și cea mai mare modificare medie absolută a numărului de turiști în județul Alba, în perioada 2000 – 2007, a fost la pensiunile situate la categoria inferioară și medie de confort. Indicele mediu de dinamică și ritmul mediu de dinamică prezintă cele mai mari valori la cea mai superioară categorie de confort și cea mai inferioară categorie de confort. Deci, cea mai însemnată creștere anuală, medie procentuală a numărului total de turiști a fost semnalată la pensiunile clasificate la cinci margarete, ceea ce denotă lărgirea segmentului de turiști care tind spre calitatea totală în privința gradului de confort.
8. Valorile estimate ale numărului de turiști după trendul liniar pentru perioada 2008-2010 sunt în creștere pentru toate categoriile de confort, cea mai mare creștere semnalându-se la cele de 2 margarete.
9. Deși deține o capacitate de cazare mai mică decât celelalte pensiuni de 5 margarete din județ, pensiunea „Casa cu dor”, în 2007, s-a situat pe primul loc în privința sosirilor, înnoptărilor, numărului de zile-turiști, cererii turistice, numărului mediu de turiști pe zi, capacității de cazare în funcțiune, ofertei efective și gradului de ocupare la această categorie de confort. Numărul înnoptărilor a fost influențat în mod direct de numărul sosirilor și în mod indirect de ofertă, respectiv de calitatea serviciilor oferite prin prisma gradului ridicat de confort. Durata medie a sejurului clasează pensiunea pe locul doi la nivelul județului, la această categorie de confort. De aceea este necesară dezvoltarea unei activități de management care are ca punct de pornire calitatea totală pentru a veni în întâmpinarea clientului, anticipând de pe acum ce va dori la anul.
10. În urma chestionarului aplicat, ce a avut drept scop depistarea gradului de satisfacție a turistului în legătură cu calitatea serviciilor oferite prin prisma gradului de confort, jumătate din numărul turiștilor erau pentru prima oară în pensiune, iar un procent însemnat (40%) au vizitat pensiunea de mai multe ori ceea ce demonstrează existența unui motiv de revenire, cel mai probabil calitatea serviciilor oferite. Aproape jumătate din numărul turiștilor cunosc pensiunea din relatările prietenilor și rudelor ceea ce întărește expresia referitoare la calitate, în

sensul că un turist mulțumit atrage pe viitor și alții după el. Mai mult de jumătate din numărul turiștilor au fost foarte mulțumiți de calitatea serviciilor oferite de structura de primire cu funcțiune de cazare, nici unul nedeclarându-și nemulțumirea.

Rezultatele obținute demonstrează că localitățile Rimetea, Albac, Arieșeni și Gârda se află în topul preferințelor turiștilor și de aceea acestea pot fi luate ca pilot în implementarea managementului calității totale. Prin sprijinul A.N.T.R.E.C., implementarea în pensiunile de 1, 2, 3, 4 și 5 margarete din aceste localități ar însemna un exemplu de bună practică și pentru celelalte pensiuni din județ și astfel calitatea turismului județean ar avea ecou nu numai la nivel regional, ci și național.

Principalele direcții de dezvoltare vor trebui să vizeze creșterea calității serviciilor turistice, diversificarea ofertei turistice și promovarea agresivă a județului ca destinație turistică. Aceasta presupune investiții pentru dezvoltarea resurselor umane și a nivelului de servire turistică în pensiuni. O importanță deosebită trebuie acordată proprietarilor de pensiuni care trebuie să înțeleagă că nu este suficient să fie doar proprietari, ci trebuie să și investească pentru a oferi circuitului turistic local un plus de valoare prin servicii de calitate.

Aprofundarea analizei activității turismului rural prin prisma calității totale, necesită studierea în continuare a evoluției tuturor indicatorilor într-o asociere complexă.

Cei care lucrează în turismul rural județean dețin foarte puține informații în legătură cu managementul calității în general și managementul calității totale în special. Competitivitatea, dorința de a rezista pe piață și nu în ultimul rând realizarea unui profit îi va determina pe administratorii de pensiuni turistice rurale să devină tot mai interesați de urmărirea permanentă a nevoilor turiștilor în vederea satisfacerii depline, rapide și eficiente a cerințelor acestora. Prin implementarea managementului calității totale, structura noilor capacități de cazare trebuie modelată după cerințele turiștilor, cu mare adaptabilitate la puterea de cumpărare a populației. Îmbunătățirea calității produselor și serviciilor turistice rurale, prin implementarea principiilor managementului calității totale, ar determina și celelalte structuri de primire turistice să acorde o importanță mai mare așteptărilor clienților. Aceasta ar conduce la creșterea competitivității acestora pe piața turistică internă și externă.

CONTRIBUȚII PROPRII

Contribuțiile originale ale autorului la realizarea cercetării sunt următoarele:

1. analiza situației turismului rural în județul Alba și calculul indicatorilor activității turistice rurale în acest județ, la pensiunile turistice rurale, pe categorii de confort, din perspectiva calității, pe baza principiului managementului calității totale „argumentare cu date” – abordare originală;
2. evidențierea aspectelor calității totale din turismul rural în intercorelație cu aspectele manageriale pe baza principiului managementului calității totale „orientare spre client” la pensiunile turistice rurale, pe categorii de confort – abordare originală;
3. analiza dinamică, pentru prima dată, a turiștilor sosiți în pensiunile turistice rurale din județul Alba;
4. elaborarea unor instrumente teoretico-practice la nivelul unei pensiuni, pentru prima dată, care să poată impulsiona abordarea managementului calității totale în vederea sporirii eficienței economice și asigurării unei dezvoltări stabile a turismului rural în județul Alba;
5. analiza pe bază de chestionar, în vederea identificării nevoilor clienților în ce privește calitatea totală a gradului de confort, pentru prima dată, într-o pensiune turistică rurală din județul Alba;
6. elaborarea propunerilor privind implementarea managementului calității totale, pentru prima dată, în turismul rural din județul Alba.

Această cercetare este doar un început în ce privește abordarea managementului calității totale în turismul rural. De aceea, în decembrie 2008 am propus, împreună cu președintele A.N.T.R.E.C. Alba, la O.I.R. P.O.S.D.R.U. Regiunea Centru, Axa prioritară 3, Domeniul major de intervenție 3.1, proiectul „Antreprenoriat și egalitate de șanse în turismul rural românesc”. Acest proiect a luat naștere pornind de la rezultatele acestei cercetări și se dorește a fi un început în vederea informării antreprenorilor din turismul rural regional în legătură cu managementul calității, a calității totale și formării acestora în vederea implementării lui la pensiunile turistice rurale.

SURSE BIBLIOGRAFICE

1. **Bărbat, Al.**, 1972, Teoria statisticii sociale, *Editura Didactică și Pedagogică, București*
2. **Berry, H.**, 1991, Managing the Total Quality Transformation, *McGraw-Hill, New York, pag. 42*
3. **Bran Florina, Marin, D., Simon Tamara**, 1998, Economia turismului și mediului înconjurător, *Editura Economică, București, pag. 117*
4. **Buciuman, E.**, 1999, Economia turismului rural și a agroturismului, *Tipografia PRO TRANSILVANIA, Alba Iulia*
5. **Buciuman, E.**, 1999, Economie rurală, *Alba Iulia*
6. **Christian Maria**, 1991, La qualité des produits industriels, *Dunod – Bordas, Paris, pag.20*
7. **Crăciun, Șt.**, 1995, Agroturism – Organizare – Eficiență, *Editura Mirton, Timișoara*
8. **Deming, W. E.**, 1982, Quality, Productivity and Competitive Position, *Center for Advanced Engeneering Study, Cambridge, pag. 16-17*
9. **Drummond, H.**, 1992, The Quality Movement What Total Quality Management Is Really All About! *Kogan Page, London, pag. 13*
10. **Fundătură, D., Bășanu, G., Pricop, M., Popescu, D.**, 1992, Dicționar de management, *Editura Diacon Coresi, București*
11. **Giroux, H., Sylvain, L.**, 1993, Qualité totale : courants et contre-courants, în „*Gestion*”, noiembrie, pag. 54
12. **Isaic, M., Mihuț, Al., Voineagu, C.**, 1995, Statistica pentru managementul afacerilor, *Editura Economică, București*
13. **Ishikawa, K.**, 1973, Controlul de calitate, *Editura Tehnică, București*
14. **Juran, J.**, 1990, Handuch der Qualitätsplanun, *Verlag Moderne Industrie, pag. 3*
15. **Kélada, J.**, 1990, La gestion integrale de la qualité. Pour une qualité totale, *Edition Quafec, Quebec, pag. 16*
16. **Kélada, J.**, 1990, La gestion integrale de la qualité. Pour une qualité totale, *Edition Quafec, Quebec, pag. 36-37*

17. **Kélada, J.**, 1991, *Qualité totale et gestion par extraversion*, în *Gestion*, februarie, pag. 43
18. **Kélada, J.**, 1991, *Qualité totale et gestion par extraversion*, în *Gestion*, februarie, pag. 44
19. **Kélada, J.**, 1990, *La gestion integrale de la qualite. Pour une qualite totale*, Edition Quafec, Quebec
20. **Koller, J.K.**, 1995, *Total Quality Management in Service Industry*, University of Kaiserslautern, Germany
21. **Merce, E., Merce, C. C.**, 2009, *Statistică – paradigme consacrate și paradigme întregitoare*, Editura Academic Pres, Cluj – Napoca, pag. 457 - 465
22. **Merce, E., Dincă, C., Dragomir Petrica, Jipa Mihaela, Svilengaten Lepoica, Neagu Daniela, Popa Victoria, Rotariu, C., Spălățelu Florina, Șerban Laura, Verdeș Ștefania**, 2004, *Marketing turistic. Turism și alimentație publică. Manual pentru clasa a XI-a*, Editura Oscar Print, București, pag. 119
23. **Merce, E., Dincă, C., Jipa Mihaela, Matei Rodica, Neagu Daniela, Popa Victoria, Seviciu Monica, Spălățelu Florina, Șerban Laura, Verdeș Ștefania**, 2005, *Marketing turistic. Turism și alimentație publică. Auxiliar curricular pentru clasa a XII-a*, Editura Oscar Print, București, pag. 39
24. **Minciu Rodica**, 2002, *Economia turismului*, Editura Uranus, București
25. **Mitrache, Șt., și colaboratorii**, 1996, *Agroturism și turism rural*, Federația Română de Dezvoltare Montană, București
26. **Nistoreanu, P.**, 2003, *Ecoturism și turism rural*, Editura ASE – București
27. **Olaru Marieta**, 1995, *Managementul calității*, Editura Economică, pag. 21
28. **Olaru Marieta**, 1999, *Managementul calității, Ediția a II-a revizuită și adăugită*, Editura Economică, București, pag. 122
29. **Olaru Marieta**, 1999, *Managementul calității, Ediția a II-a revizuită și adăugită*, Editura Economică, București, pag. 127
30. **Olaru Marieta**, 1999, *Managementul calității, Ediția a II-a revizuită și adăugită*, Editura Economică, București, pag. 128
31. **Petcu Nicoleta**, 2005, *Statistică în turism 2005 teorie și aplicații*, Editura Albastră, Cluj Napoca, pag. 110 - 121

32. **Popa Victoria**, 2007, Quality management and the distribution of rural touristic product in Alba county, *In: Bulletin of University of Agricultural Sciences and Veterinary Medicine Cluj-Napoca-Horticulture, Volume 64 (1-2)*
33. **Popa Victoria**, 2008, Quality management and the evolution of rural touristic pensions in Alba county during the period 2000-2007 according to categories of comfort, *Buletinul Simpozionului Internațional „Prospects for the 3rd Millenium Agriculture” USAMV Cluj-Napoca, vol. 65*
34. **Popa Victoria**, 2009, The analysis of the chronological indicators evolution of the tourists in the rural tourist pensions in Alba county during 2000-2007, *Management agricol-Lucrări științifice, Seria I, Vol XI (4), Editura Agroprint, Timișoara*
35. **Postelnicu, Ghe.**, 1999, Economia turismului, *Universitatea Creștină “Dimitrie Cantemir” Cluj-Napoca, curs*
36. **Sink, D.S.**, 1991, TQM =The Next Frontier or Just Another Bandwagon Productivity, *pag. 400*
37. **Stanciu, Ghe.**, 1996, România, cartea europeană a spațiului rural, *Editura Ceres, București*
38. **Stauss, B.**, 1994, Qualitätsmanagement und Zertifizierung. Von DIN ISO 9000 zum Total Quality Management, *Gabler verlag, Wiesbaden, pag. 202*
39. **Stăncioiu, A.**, 1999, Dicționar de terminologie turistică, *Editura Economică, București*
40. **Stănciulescu Gabriela și colaboratorii**, 2000, Managementul turismului durabil în țările riverane Mării Negre, *Editura All Beck, București*
41. **Șuta Octavia Violeta**, 2000, Economia turismului – caiet de lucrări practice, *Cluj-Napoca, pag. 3 - 111*
42. **Tobin, L. M.**, 1990, The New Quality Landscape = TQM, *în International Journal of Systems Management, 41, pag. 10*
43. **Zink, K. J.**, 1994, Qualität als Managementaufgabe. Total Quality Management, 3 *Auflage, Verlag Moderne Industrie, Landsberg/Lech, pag. 118*
44. **Zink, K. J.**, 1994, Qualität als Managementaufgabe. Total Quality Management, 3 *Auflage, Verlag Moderne Industrie, Landsberg/Lech, pag. 29-30*

Legislație:

45. *** Decret nr. 225 din 06/12/1974 privind asigurarea suprafețelor locative necesare străinilor care se află temporar în România, Buletinul Oficial nr. 154 din 09/12/1974
46. *** Decret-lege nr. 54 din 05/02/1990 privind organizarea și desfășurarea unor activități economice pe baza liberei inițiative, Monitorul Oficial nr. 20/1990
47. *** Hotărâre nr. 31 din 24/01/1996 pentru aprobarea Metodologiei de avizare a documentațiilor de urbanism privind zone și stațiuni turistice și a documentațiilor tehnice privind construcții din domeniul turismului, Monitorul Oficial nr. 22/1996
48. *** Hotărâre nr. 237 din 08/02/2001 pentru aprobarea Normelor cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice, Monitorul Oficial nr. 92/2001
49. *** Hotărâre nr. 805 din 23/08/2001 privind unele măsuri de informare asupra tarifelor maxime pentru serviciile de cazare în structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare turistică la turismul neorganizat, Monitorul Oficial nr. 519/2001
50. *** Hotărâre nr. 1185 din 27/11/2001 privind majorarea limitelor amenzilor contravenționale prevăzute în unele acte normative din domeniul turismului, Monitorul Oficial nr. 778/2001
51. *** Hotărâre nr. 1328 din 27/12/2001 privind clasificarea structurilor de primire turistice, Monitorul Oficial nr. 17/2002
52. *** Hotărâre nr. 1412 din 06/12/2002 pentru modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 1.328/2001 privind clasificarea structurilor de primire turistice, Monitorul Oficial nr. 923/2002
53. *** Hotărâre nr. 412 din 23/03/2004 privind organizarea și funcționarea Ministerului Transporturilor, Construcțiilor și Turismului, Monitorul Oficial nr. 276/2004
54. *** Hotărâre nr. 413 din 23/03/2004 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Turism, Monitorul Oficial nr. 273/2004

55. *** Hotărâre nr. 801 din 14/07/2005 pentru aprobarea atestării localității Albac, județul Alba, ca stațiune turistică de interes local, Monitorul Oficial nr. 695/2005
56. *** Hotărâre nr. 867 din 28/06/2006 pentru aprobarea normelor și criteriilor de atestare a stațiunilor turistice, Monitorul Oficial nr. 609/2006
57. *** Legea nr. 21 din 06/02/1924 pentru persoanele juridice (Asociații și Fundații), Monitorul Oficial nr. 27/1924
58. *** Legea nr. 31 din 16/11/1990 privind societățile comerciale, Monitorul Oficial nr. 126/1990
59. *** Legea nr.145 din 31 decembrie 1994 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.62 din 24 august 1994 privind stabilirea unor facilități pentru dezvoltarea sistemului de turism rural din zona montană, Delta Dunării și litoralul Mării Negre, Monitorul Oficial nr. 374/31 decembrie 1994
60. *** Legea nr. 187/1998 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 63/1997 privind stabilirea unor facilități pentru dezvoltarea turismului rural, Monitorul Oficial nr. 394 din 16/10/1998
61. *** Legea nr. 5 din 6 martie 2000 privind aprobarea Planului de amenajare a teritoriului național Secțiunea a III-a - zone protejate, Monitorul Oficial nr 152/12.04.2000
62. *** Legea nr. 631 din 16/11/2001 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, Monitorul Oficial nr. 754/2001
63. *** Legea nr. 755 din 27/12/2001 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 58/1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România, Monitorul Oficial nr. 7/2002
64. *** Legea nr. 229 din 23/05/2003 privind aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 5/2003 pentru modificarea art. 33 din Ordonanța Guvernului nr. 58/1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România, Monitorul Oficial nr. 365/2003
65. *** Ordin nr. 20 din 04/04/1995 pentru aprobarea normelor și a criteriilor minime privind clasificarea pe stele a pensiunilor turistice și a fermelor agroturistice, Monitorul Oficial nr. 101/1995

66. *** Ordin nr. 235 din 06/06/2001 privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism, Monitorul Oficial nr. 433/2001
67. *** Ordin nr. 510 din 28/06/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice, Monitorul Oficial nr. 582(bis)/2002
68. *** Ordin nr. 911 din 26/11/2002 privind modificarea și completarea Ordinului ministrului turismului nr. 510/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice, Monitorul Oficial nr. 898/2002
69. *** Ordin nr. 188 din 28/02/2003 privind modificarea și completarea Normelor metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice, aprobate prin Ordinul ministrului turismului nr. 510/2002, Monitorul Oficial nr. 181/2003
70. *** Ordin nr. 516 din 12/04/2005 pentru aprobarea contractului-cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice, Monitorul Oficial nr. 334/2005
71. *** Ordonanța nr.62 din 24 august 1994 privind stabilirea unor facilități pentru dezvoltarea sistemului de turism rural din zona montană, Delta Dunării și litoralul Mării Negre, Monitorul Oficial nr. 245/30 august 1994
72. *** Ordonanța nr.63/28.08.1997, privind stabilirea unor facilități pentru dezvoltarea turismului rural, Monitorul Oficial nr. 226/30 august 1997
73. *** Ordonanța nr. 58 din 21/08/1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România, Monitorul Oficial nr. 309/1998
74. *** Ordonanța nr. 107 din 30/07/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, Monitorul Oficial nr. 431/1999
75. *** Ordonanța nr. 5 din 16/01/2003 pentru modificarea art. 33 din Ordonanța Guvernului nr. 58/1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România, Monitorul Oficial nr. 54/2003
76. *** Ordonanța de urgență nr. 58 din 29/04/1999 privind soluționarea obiecțiilor și contestațiilor formulate împotriva actelor de control și de impunere având ca obiect constatarea și stabilirea impozitelor și taxelor locale, a majorărilor de întârziere, a penalităților, precum și a altor sume și măsuri, Monitorul Oficial nr. 190/1999

77. *** Ordonanța de urgență nr. 107 din 30/06/1999 pentru modificarea și completarea art. 43 din Legea administrației publice locale nr. 69/1991, republicată, Monitorul Oficial nr. 313/1999
78. *** Standardul Internațional ISO 9000:2000. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular, Bruxelles, 2000
79. *** Standardul Internațional ISO 9000:2000. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular, Bruxelles, 2000, pag. 3
80. *** Standardul Internațional ISO 9001:2000. Sisteme de management al calității. Cerințe. Bruxelles, 2000, pag. 1

Pagini Internet:

81. *** <http://www.cjalba.ro/rom/index.html>, iulie 2008
82. *** http://www.adrcentru.ro/edit/turism_plan3_text.htm, august 2008
83. *** <http://www.alba.insse.ro/cmsalba/rw/pages/statJud.ro.do>, august 2008
84. *** <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/pagina2.asp?id=cap6>, octombrie 2008
85. *** <http://www.cjalba.ro/rom/turism.htm>, octombrie 2008
86. *** <http://www.pensiuniarieseni.ro/Arieseni-Informatii-generale-Poze-Descriere-geografica.html>, octombrie 2008
87. *** <http://ro.wikipedia.org/wiki>, octombrie 2008
88. *** <http://www.receptie.ro>, iulie 2008

ABSTRACT

Total Quality Management in the rural tourism is in fact a long term project occurred as a necessity. It supposes an intense and deep change in the rural tourism, in the rural boarding house starting mainly from changes that ought to be brought in the mind and behaviour of all the human resources within the boarding house and of all ‘the actors’ on the tourism scene, too. It is necessary to extend the quality matters to all functions and levels of the organizational structure that everybody should contribute to the process of continuous quality improvement. Thus, the necessity and achievement of a possible model of approaching the total quality management (TQM) in any rural boarding house in Alba County determined the set of problems I have tried to identify in the present research paper.

The first chapter presents theoretical – methodological problems regarding the total quality management. The novelty that TQM brings about is the fact that the stress lays on the managerial aspects, in addition to the human and technical ones, taken into account in the past 50 years. TQM lies at the junction of three elements: the customer, production process and own employees. Important to the customers is having their needs analyzed and satisfied. Employees require competence and guidance and the process requires reorganizing, continuous improvement, attaining efficiency for the whole organization. TQM principles express basic ideas, the thesis this management system is based on, most specialists agree with the principles as follows: customer – oriented principle, quality in the fore-ground, accent on preventing, internalizing customer – supplier relationships, involving all personnel, providing necessary data for argumentation, continuous improvement and involvement of top management.

The second chapter presents the rural tourism in the European countries of rich tradition and in Romania and also the legislative framework governing the activity of Romanian rural tourism, being approached next concepts: tourism, rural tourism, agro tourism and rural tourist product. At international level, the rural tourism has acquired an ever greater importance, gaining more and more space. In Europe the rural tourism has developed differently from country to country. The most representative area in Central and Western Europe considered the most attractive and best developed as concerns the

rural tourism is The Alps region. An incredible fame in this field gained Austria, France, Switzerland and Germany. Since 2000, influenced by international experience in this field, Romania has started to become a rural tourist destination more and more attractive and in greater demand.

At present, the legislation specific to the tourist field in Romania is not entirely adjusted to European legislation, Romanian tourism law is unclear and requests the improvement of legislative framework necessary for developing and implementing the concept of quality and total quality in the rural tourism. It is necessary to adjust our legislation to that of European Union countries for quality standards; standards for rural tourist building and arrangements; technical standards. This thing may not be outlined without a Law of rural tourism, in order to practise it at quality standards that compete with the European ones.

The third chapter is designed to present the methods of collecting and processing information. There were collected data from The National Association of Rural, Ecological and Cultural Tourism – Alba Branch, owners of boarding houses, employees and tourists. Having researched I have obtained a series of data complete enough about physical and economic side of rural tourism in Alba County. In order to characterize the county rural tourism economically, naturally and socially, I used bibliographic sources as follows: geography studies, monographs, publications of local public administration, web pages.

I have studied official rules and laws in force issued by Line Ministry and also a series of papers published in the country and abroad concerning rural tourism, quality management and total quality management. In the period 2000 – 2007, I helped by the president of A.N.T.R.E.C. Alba branch, have made research used within: the four editions of “National Fair of Rural Tourism” in Albac; the international workshops “Perspectives for the Agriculture of 3rd Millennium, organized by U.S.A.M.V. Cluj-Napoca; the international workshop “The Management of Sustainable Rural Development” organized by USAMV Banat in Timisoara; the national workshop “Identity and Quality for National and International Marketing of Rural Tourism and Agro tourism in Romania”, organized by A.N.T.R.E.C. Alba branch; all these actions led to encouraging the proposed research.

The methods used have been as follows: statistical monograph, selective investigation, statistical report, recorded data, questionnaire, the method of statistical indexes and indicators, adjusted trend method, SWOT analysis. The findings have been shown in tables and charts. Starting with the assessment of economic environment, I have identified a series of strengths, weaknesses, opportunities and threats leading to knowing better the county rural tourism.

The fourth Chapter is an analysis of the dynamics of rural tourism activity in Alba County, at rural boarding houses, according to comfort category. It was based on the principles of total quality management: “customer – oriented” principle and “providing the necessary data for argumentation”. According to the research and the data obtained, I have calculated and interpreted the statistical indexes characterizing the rural tourism activity in Alba County, in the perspective of total quality, as follows: the rate of tourist activity, the number of rural boarding houses, the capacity of accommodation, the capacity of available accommodation, arrivals and put ups for the night in the rural boarding houses, tourist demand, the average number of tourists arrived a day, the intensity of tourist flow (the number of days – tourists, the average time of holiday, the density of tourist flow), the maximum offer, the available supply, the index of using the available accommodation capacity, the rate of occupying the available accommodation, according to comfort categories and localities. I have also set off the level and dynamics of the tourists arrived at the boarding houses in Alba County, according to comfort categories.

More than half of the villages in Alba County have a more or less valuable tourist potential, showing a considerable rate of tourist attractiveness making possible the development of rural tourism. Nevertheless, only 3.46% of all rural localities have boarding houses.

The analysis of the dynamics of the number of classified rural boarding houses emphasizes the tendency of increase in the number of rural boarding houses in Alba County, in the period 2000 – 2007. Generally, this is the result of the development tendency of the rural tourism; the preferences of the potential tourists being oriented towards different leisure activities that take place in an environment as less polluted as possible. One may notice the annual increase in the number of 2-daisy rural boarding

houses, a lower comfort category, these registering the largest number of all boarding houses in 2007. This is due to the fact that most boarding houses have been built within entrepreneurs' existing households. Higher comfort category (4 and 5 daisy – classified) boarding houses are scarce because of the low financial power of the potential investors in this field. Most classified boarding houses are in: Rimetea, Albac, Garda and Arieseni. The largest number is represented by lower comfort category boarding houses (2 daisy-classified) in Rimetea. As a consequence, both the maximum theoretical offer and the available supply were found in 2007, at 2 daisy-classified boarding houses. The entrepreneurs did not particularly look for a top quality comfort level but they rather considered that an alternative for improving their profit. The boarding houses in the county are still addressing to a share of tourists looking for a lower comfort category.

In the period 2000 – 2007 a continuous extension of the existent accommodation capacity was registered as a consequence of the increase in the number of rural boarding houses in the county. The process of considerable increase in the accommodation supply, as lodging places set at tourists' disposal, may be explained as the inhabitants' desire to start their own business in order to obtain further income, in the context of an increasing demand for practising rural tourism. One can notice that most accommodation places have been distributed to 2 and 3 daisy rural boarding houses. Thus, these were the comfort categories registering the largest number of put ups for the night. Four and five daisy boarding houses offer a relatively small number of accommodation places. This happens because the owners of boarding houses have not got enough money to make top quality accommodation places, as these higher comfort categories request. In addition, they are not informed enough concerning the existence and the application of quality management. The largest accommodation capacity belongs to 2 daisy rural boarding houses in Rimetea, Albac, Garda and Ariseni. Besides, the largest available accommodation capacity, in 2007, was at 2 followed by 3 daisy-classified boarding houses.

The dynamics of tourist number registers a sustained increase being the result of higher demand and consumption for this kind of tourism. I suppose that the large number of tourists accommodated in 1, 2 or 3 daisy boarding houses can be explained by the fact that their main purpose is escaping the daily stressful activity looking for a quiet, fresh

aired place, being less concerned with the place where they are going to sleep over the night. This is the way I can explain the largest number of 2 daisy boarding houses included in the research. These offered accommodation for more than half the number of tourists arrived at Alba County level, for the period included in the research. Practising rural tourism is accessible to all categories of consumers and hence the prices and tariffs must be accessible to all those who choose this kind of tourism. Thus, on the basis of the findings regarding the number of tourists accommodated in rural boarding houses referred to from the comfort category classification point of view, it lies the financial situation the tourists face with. From this research it is obvious that the rural tourism practised in Rimetea, over 26% out of the total number of arrivals and put ups for the night, weighs heavily in the rural tourism of Alba County, followed by Albac and Arieseni over 22% and Garda over 18%. This is especially due to both the outstanding sights (mentioned in SWOT analysis) and quality services provided by the rural boarding houses in these localities. The number of put ups for the night is directly influenced by the number of tourists arrived at rural boarding houses and indirectly by rural tourist supply, more exactly by the quality of tourist product and service at tourist s' disposal. The dynamics of the number of tourists arrived in the county influenced favourably their holiday in boarding houses, an upward tendency of put ups for the night was noticed all the research long.

The greatest tourist demand in the analyzed period was at 2 daisy-classified rural boarding houses, a lower comfort category, followed at a long distance by 3 daisy-classified ones, a medium comfort category. This is due to the tourists' greater claims to higher quality tourist product and service that is the rate of comfort.

As concerns tourist flow in 2007, the average number of tourists arrived a day had the same dynamics as tourist demand index. The highest values concerning the average number of tourists a day were registered at the boarding houses in Rimetea, Albac, Arieseni and Garda, 2 daisy-classified ones. A significant influence here had the correlation number of boarding houses – number of tourists arrived. Most days – tourists in Alba County in 2007 were at 2 daisy- classified boarding house, followed by 3 daisy-classified ones. The largest number of days – tourists was registered at 2 daisy-classified boarding houses in Rimetea, Albac, Arieseni and Garda. This result is mostly influenced

by the largest number of boarding houses and the accommodation capacity available for this comfort category.

The period 2005 – 2006 brings on the rural tourist market tourists whose requirements go towards a high quality level. Being concerned with tourists' wishes, 5 daisy-classified boarding houses succeeded in gaining trust, answering promptly the tourists' needs, fact that led to the greatest average holiday time found in Alba County, during the analyzed period. For this county, the values of this index are quite low, denoting that week-end tourism is mainly practised. The values of tourist flow density lead to the conclusion that most tourists, in 2007, preferred low and medium comfort boarding houses. Most wanted were 2 daisy-classified boarding houses in Arieseni, Ghetar Scarisoara, Garda, Albac, Rimetea and 3 daisy-classified ones in Arieseni, Garda and Albac. This is due to the tourists' medium income.

The values of the indexes of accommodation capacity use, according to the comfort categories of boarding houses and to localities, indicate a very low efficiency for Alba County, in 2007. Comparing the results according to the five comfort categories it is obvious that for 2 daisy-classified rural boarding houses the efficiency of available accommodation capacity use is the highest. According to localities, the highest efficiency of available accommodation capacity use is in Arieseni, Albac, Ghetar Scarisoara and Rimetea (over 90%). One may conclude that in 2007 the tourists who preferred practising rural tourism were first those who had enough money to afford higher comfort accommodation.

The main element of the low occupying rate, at county level, is the short holiday time, the average holiday time being about 3 days, taking into account the lack of tourist appointments, accommodation conveniences and the slight promotion of county tourism.

The highest average level and absolute average modification were at lower and medium comfort category boarding houses. The average index of dynamics and the average rhythm of dynamics registered the highest values for both the highest and lowest comfort categories. Hence, the most significant annual increase, percent average of the total number of tourists accommodated, was met in 5 daisy-classified boarding houses, showing an increase in the segment of tourists who tend toward total quality regarding comfort rate.

The values estimated for the number of tourists according to the linear trend for the period 2008 – 2010 have been increasing for all comfort categories, the highest increase being at 2 daisy-classified ones.

In the fifth chapter I have approached the possibility for applying the principles of total quality management (customer – oriented principle and providing the necessary data for argumentation) at “Casa cu dor” rural boarding house in Ampoita, Alba County. One calculated and interpreted the statistical indexes characterizing the rural tourism activity in the boarding house, from the perspective of total quality, as follows: accommodation capacity, available accommodation capacity, arrivals and put ups for the night, tourist demand, the average number of tourists, the number of days – tourists, the average holiday time, the maximum theoretical offer, the available supply, the index of using the available accommodation capacity and accommodation occupying rate. Although it has a smaller accommodation capacity than the other 5 daisy boarding houses in the county, in 2007, it was on the first position regarding arrivals and put ups for the night at this comfort category. The number of put ups for the night was directly influenced by the number of arrivals and indirectly by the offer, the quality of services provided, taking into account the high comfort rate. In addition, at county level, the number of days – tourists and tourist demand in 2007 were the largest comparatively to the same category boarding houses. This finding emphasizes one more that the boarding house studied has satisfied customers’ needs regarding the comfort rate and the quality of provided services.

Although, as concerns 5 daisy boarding houses, it enjoys the largest average number of tourists a day, this is not satisfying because at county level it is situated under the lowest average number of tourists a day arrived at rural boarding houses in the localities of Alba County, in 2007. The average holiday time places this boarding house on the second position in the county, for this comfort category. This is why it is necessary to develop a management activity having total quality as starting point in order to satisfy customers’ needs, being able to foresee their future wishes. This boarding house enjoyed the largest available accommodation capacity in 2007, for this comfort category, the best offer and the highest occupying rate. This demonstrates that the boarding house satisfies tourists’ needs concerning the comfort rate. However, the boarding house registers a

short holiday time of tourists, shown by the index of using the available accommodation capacity.

For measuring the rate of customers' satisfaction it is first necessary to know their needs, a target that may be attained by investigation helping to assess whether the situation has been improved or not and not at last to make decisions. Thus, having applied a questionnaire aimed at determining the rate of tourist's satisfaction concerning the quality of services provided taking into account the comfort rate, half of the number of tourists were at that boarding house for the first time and 40% of them visited it several times demonstrating a reason of coming back, that is perhaps the quality of provided services. Almost half of the number of tourists know the boarding house from their friends' and relatives' descriptions emphasizing the remarks about quality, it is well known that a content tourist brings about other future tourists. More than half of the number of tourists were very content with the quality of services regarding accommodation; no one expressed his/her complaint.

The analysis of the accomplished activity represents the basis in identifying the most appropriate decisions to be made for improving boarding house effectiveness in applying the principles of total quality management.

The main conclusions emerging from the research made are as follows:

1. More than half of the villages in Alba County enjoy tourist potential, showing up a high rate of tourist activity which makes opportune the development of rural tourism.
2. The analysis regarding the evolution/dynamics of the number of classified rural boarding houses, available accommodation capacity, number of arrivals and number of put – ups for the night point out their tendency of increase in Alba County, between 2000- 2007. This is the result of development tendency of the rural tourism in general. One can notice the annual increase in the number of two – daisy rural boarding houses, these holding the greatest weight in all the boarding houses in 2007, because most of them were developed within the existing households. The highest values of the next indicators: number of classified rural boarding houses and available accommodation capacity were registered in 2007 at 2-daisy classified boarding houses in Rimetea, Albac, Garda and Arieseni. The

large number of boarding houses in these localities, for this category of comfort, influenced the number of accommodation places, too. As a consequence, both the maximum theoretical offer and the actual supply, in 2007, were at 2-daisy boarding houses in the localities mentioned above. The largest accommodation capacity was held by 2 – daisy rural boarding houses in Rimetea, Albac, Garda and Arieseni, as a result of the large number of available places. Owners of boarding houses do not have enough funds to create high quality accommodation facilities. The highest values of the indicators: number arrivals and put – ups for the night are found in 2007 in the 2 – daisy boarding houses in Rimetea, Arieseni, Albac and Garda leading to the most significant values of the average number of tourists arrived a day, at the same inferior category of comfort, in the localities mentioned above. The boarding houses in the county are still addressing to a share of tourists with a low pretention level concerning the degrees of comfort.

3. The greatest tourist demand in the researched period was at 2 – daisy rural boarding houses, an inferior degree of comfort, in fact. Tourists' pretensions for a higher quality of rural tourist product and service concerning degrees of comfort were low. Their main purpose is to escape from the daily stressful activities, looking for a quiet place with fresh air, being less concerned with the place they are going to sleep in.
4. The largest number of days – tourists belonged to 2 – daisy rural boarding houses in Rimetea, Arieseni, Albac and Garda. This result is mainly influenced by the large number of boarding houses and accommodation capacity available for this category of comfort. The greatest average leisure time in Alba County was found at 4 – daisy boarding house in Vadu Motilor which means that the boarding house owner succeed in satisfying customers' needs making them stay longer in his boarding house. At county level the values of the average leisure time are relatively low, which demonstrates that week-end tourism is mainly practised. The values of tourist flow density lead to the conclusion that in 2007, most tourists preferred low and medium comfort category boarding houses. Most requested were 2 – daisy boarding houses in Arieseni, Ghetar Scarisoara, Garda, Albac,

Rimetea and 3-daisy ones in Arieseni, Garda and Albac. This is due to the fact that those tourists had modest income.

5. The values of the indexes of using the available accommodation indicate a very low effectiveness for Alba County in 2007. The effectiveness of using the accommodation capacity available in Alba County is the highest at 2-daisy boarding houses. Regarding localities, the highest effectiveness of using the available accommodation capacity is in Arieseni, Albac, 2-daisy boarding house near Ghetar Scarisoara and Rimetea (over 90%). One may conclude that in 2007, the tourists who preferred practising rural tourism are firstly those who did not have substantial money to accommodate in a higher comfort facility.
6. The main element of the low occupying rate at county level is the short leisure time, the average leisure time being of about 3 days, because of the lack of tourist programmes, other facilities and a low tourist promotion of the county. It is obvious that the highest occupying rate is held by 2-daisy boarding houses in Arieseni, Garda, Rimetea and Albac.
7. The highest average level and the highest average growth of the number of tourists in Alba County, for the period 2000 – 2007, were at inferior and medium comfort category boarding houses. The average index of dynamics and average dynamics rate registered the highest values for the highest category of comfort and the lowest category of comfort. Thus, the most significant annual increase, percent mean of the total number of tourists, was found in 5-daisy boarding houses which means the enlargement of the share of tourists who tend towards total quality concerning the degrees of comfort.
8. The estimated values of the number of tourists taking into account the linear trend for the period 2008 – 2010 are increasing for all categories of comfort; the greatest increase is noticed in 2 – daisy boarding houses.
9. Although it has got a smaller accommodation capacity than the other 5 – daisy boarding houses in the county, “Casa cu dor” boarding house was situated in 2007 on the first place concerning arrivals, put-ups for the night, the number of days – tourists, tourist demand, the average number of tourists a day, the available accommodation capacity, actual supply and the occupying rate for this category of

comfort. The number of put-ups for the night was influenced directly by the number of arrivals and indirectly by the the supply and the the quality of services offered considering the high degree of comfort. The average leisure time classifies the boarding house on the second place in the county, for this category of comfort. Thus, total quality is necessary to foresee the customer's future needs.

10. Having applied the questionnaire meant to determine the rate of tourist's satisfaction regarding the quality of services provided taking into account the degrees of comfort, half of the number of tourists were for the first in the boarding house and a significant percentage (40%) visited this boarding house many times which demonstrates that there is a reason of coming back, most likely the quality of services provided. Almost half of the number of tourists heard about this boarding house from their friends and relatives and this strengthens the idea of quality considering that a content tourist brings about other tourists. More than half of tourists were very content with the quality of services provided by the boarding house, none of them being unsatisfied.

The results obtained demonstrate that localities such as: Rimetea, Albac, Arieseni and Garda are top – preference for tourists that is why they may be considered pilot in implementing the total quality management. With the help of A.N.T.R.E.C., the implementation in 1, 2, 3, 4, and 5 – daisy boarding houses in these localities would be an example of good practice for other boarding houses in the county, too and thus the quality of county tourism would echo at both regional and national level.

The main directions of development will have to aim at the increase of the quality of tourist services, the diversification of tourist supply and a strong promotion of the county as a tourist destination. This supposes investments for developing human resources and tourist services in boarding houses. The boarding house owners must be given a great importance because they have to understand that they must be not only proprietors but investors in order to offer the local tourist flow added value providing quality services.

The thoroughgoing analysis of rural tourism activity regarding total quality requires further to study the evolution of all indicators in complex association.

Those who work in the county rural tourism have very little information regarding quality management, generally and total quality management, especially. Competitiveness, desire to keep up on the market and at last but not least making profit will determine the rural boarding house holders to become more and more interested in determining continuously the tourists' needs in order to satisfy them entirely, quickly and effectively.

Implementing total quality management, the structure of the new accommodation capacity must be adjusted to the tourists' requirements, in great accordance with the purchasing power of the population. The improvement of the quality of rural tourist products and services by implementing the principles of total quality management would determine the other receiving tourist facilities to give a greater importance to customers' expectations. This will lead to the increase in their competitiveness on the domestic and foreign tourist market.

Author's original contributions to the research accomplishment are as follows:

1. The analysis of the rural tourism situation in Alba County and the calculation of rural tourist activity indicators in this county, at rural boarding houses, according to categories of comfort, in the perspective of quality, on the basis of "providing the necessary data for argumentation" principle in total quality management – original approach;
2. The emphasise of total quality aspects in rural tourism inter-correlated with managerial aspects on the basis of "customer – oriented" principle in total quality management, at rural boarding houses, according to categories of comfort – original approach;
3. The first dynamic analysis of the tourists arrived at rural boarding houses in Alba County;
4. The drawing up of some theoretical – practical instruments in a boarding house, for the first time, that may give an impetus to the approach of total quality management in order to increase the economic effectiveness and provide a steady development of the rural tourism in Alba County;

5. Questionnaire analysis in order to identify customers' needs regarding the total quality of degrees of comfort, in a rural boarding house in Alba County, for the first time;
6. The drawing up of proposals concerning the implementation of total quality management, in rural tourism in Alba County, for the first time.

This research is just a beginning as concerns the approach of total quality management in the rural tourism. As a consequence, in December 2008, the president of A.N.T.R.E.C. Alba and I submitted at OIR POSDRU Centre, Prior Axis 3, The Main Sector of Intervention 3.1., the project "Entrepreneurship and Equal Opportunities in Romanian Rural Tourism". This project had as a starting point the results of this research and it is to be a beginning for informing the entrepreneurs in the regional rural tourism about quality management, total quality and training them in order to implement it in rural boarding houses.