



## ASOCIAȚIA NAȚIONALĂ A AGENȚILOR ECONOMICI DE TURISM DIN MOLDOVA

Moldova mun. Chișinău, str. I. Vasilenco 38, IDNO 1003600053389  
tel: +37322 874658, email: office@anat.md  
www.anat.md

---

Aprobat  
prin Ordinul nr. P-05  
din 18 octombrie 2018

---

Colța Anna  
Președinte ANAT

### **REGULAMENTUL** **privind graficul de lucru la Centrul de informarea turistică ” TOURIST INFO”** **în cadrul Aeroportului Internațional Chișinău**

#### **1. Obiectul reglementării**

Prezentul Regulament stabilește principiile graficului de lucru și modul de prestare a serviciilor de informarea gratuită a turiștilor de către colaboratorii ghișeului și/sau reprezentanții delegați de către Participanți la Proiect (în continuare numiți ca colaborator/colaboratori) la ghișeului ”TOURIST INFO” în incinta Aeroportului Internațional Chișinău.

#### **2. Scopul ghișeului ”TOURIST INFO” este:**

- prezentarea gratuită a informațiilor complete și veridice referitoare la destinațiile turistice RM, promovarea imaginii a Republicii Moldova ca destinației în circuit turistic internațional;
- acordarea răspunsurilor corecte și gratuite la toate întrebările adresate colaboratorului ghișeului ”TOURIST INFO” de către vizitatorii Aeroportului Internațional Chișinău;
- promovarea produsului turistic național și cel al Participanților la Proiect cu respectarea prevederilor prezentului Regulament și a Regulamentului Participantului printr-o mai bună informare a vizitatorilor la intrarea în țară, inclusiv prin editarea și distribuirea publicațiilor informaționale și cartografice despre serviciile turistice, obiectivele și destinații turistice;
- majorarea numărului excursioniștilor și a consumatorilor produsului turistic din Republica Moldova, prin creșterea popularității și atractivității serviciilor turistice locale pentru turiști.

### 3. Cerințele înaintate față de colaboratorul ghișeului "TOURIST INFO"

3.1. Abilitățile profesionale și personale necesare pentru activarea în calitate de colaborator al ghișeului "TOURIST INFO":

- a) cunoașterea limbilor română, rusă, engleză la un nivel avansat. Cunoașterea altor limbi va constitui un avantaj;
- b) cunoștințe bune în domeniul turismului receptor, cunoașterea produsului turistic național și a produselor din domeniul turismului receptor la un nivel avansat;
- c) atitudinea profesională față de vizitatorii ghișeului "TOURIST INFO", comportamentul profesional politicos în relația cu vizitatorii.

3.2. Cod vestimentar obligatoriu pentru colaboratorii ghișeului "TOURIST INFO"

În vederea promovării profesionale a imaginii Republicii Moldova unul din semnele de respect către vizitatorii este ținuta în care ne prezentăm.

3.2.1. Toți colaboratorii ghișeului trebuie să poartă ținuta de business sau un costum național RM. Ținuta de business trebuie să fie elegantă, decentă și simplă. Regula generală este o bluză sau cămașă albă și fusta sau pantaloni negri.

3.2.2. Aspecte generale pentru doamne:

- a) Toate doamnele și domnișoarele trebuie să poartă o îmbrăcăminte în culori adecvate (alb, gri, negru), culorile stridente trebuie evitate ( de ex. violet, roșu etc.);
- b) Fustele nu trebuie să fie mai scurte de 10 cm deasupra genunchiului;
- c) Trebuie evitate hainele transparente sau mulate;
- d) Coafura, machiajul trebuie să fie decente și să potrivească cu mediul de lucru. Părul trebuie să fie curat și aranjat dacă este foarte bogat și lung, nu se admite colorarea acestuia în culori stridente. Manichiura trebuie să fie simplă și decentă cu evitarea culorilor stridente;
- e) Bijuterii și accesorii trebuie să fie simple și asortate cu ținuta;
- i) Pantofi trebuie să fie asortate cu ținuta, , sunt interzise tenișii, păpuși șlapii și sandalii. Pantofi trebuie să fie închiși în partea din față și în culori adecvate.

3.2.3. Aspecte generale pentru domni:

- a) Toți domnii trebuie să poartă costum sau o cămașă albă și pantaloni în culorile adecvate (alb, gri, negru);
- b) Culorile stridente sunt trebuie evitate;
- c) Părul scurt și bărbieritul zilnic sunt obligatorii;

d) Pantofi trebuie să fie de culoare închisă și să asorteze cu vestimentația. Sunt interzise tenișii, păpuși șlapii și sandalii;

e) Maximum de bijuterii admise - o verighetă și ceas.

### 3.2.3. Alte recomandări

a) Colaboratorilor ghișeului au dreptul să folosească obiecte care se poartă însemnele oricărei companii sau mărci comerciale cu respectarea prevederilor prezentului Regulament;

b) Alege-ți vă cu atenție parfumul și accesorii astfel încât să aveți un look profesional;

c) Tatuajele sau piercing-ul trebuie ascunse vederii;

d) Evitați culorile și îmbrăcămintea extravagante;

## 4. Limitările și restricțiile ce țin de activitatea în cadrul ghișeului TOURIST INFO

4.1. Sunt categoric interzise următoarele activități:

a) Distribuirea materialelor promoționale neaprobată de Asociația ANAT;

b) Divulgarea oricăror informații privind datele statistice și/sau alte aspecte de lucru, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare a RM, fără acordul scris al Asociației ANAT;

c) Folosirea materialelor promoționale oferite de Asociația ANAT în alte scopuri decât distribuirea acestora vizitatorilor ghișeului;

d) Comportamentul iresponsabil față de vizitatorii ghișeului;

e) Neîndeplinirea obligațiilor indicate în prezentul Regulament;

i) Nerespectarea drepturilor de autor și a drepturilor conexe privind utilizarea materialelor promoționale oferite de Asociația ANAT

4.2. Participantul la Proiect care a delegat reprezentantul său să lucreze în incinta ghișeului verifică respectarea prevederilor prezentului Regulament precum și a prevederilor Regulamentului Participantului de către colaboratorul delegat și duce evidența de prezență acestora la ghișeul "TOURIST INFO" în conformitate cu graficul de lucru individual indicat în anexa Nr.1 la prezentul Regulament,

## 5. Graficul de lucru la ghișeul "TOURIST INFO"

5.1. Orele de lucru la ghișeul sunt :	Luni-Duminica	primul schimb	07:00 - 15:00
		schimbul doi	15:00 - 23:00

5.2. Pauza de masă - 45 min. Pauza de masă trebuie să fie utilizată în așa mod ca să nu coincidă cu orele de sosire a avioanelor, conform graficul zilnic de sosire a avioanelor afișat la Aeroportul

Internațional Chișinău. În acest caz colaboratorul trebuie să lase la ghișeul informația vizibilă cu inscripția ”pauza de masa de la.... pana la.....”.

5.3. În cadrul ghișeului ”TOURIST INFO”, la locul de muncă este interzisă orice mâncare sau băuturi în afară de apă. În caz dacă colaboratorul are nevoie să iasă din ghișeul este permisă o pauză suplimentară maxim de 15 min. În acest caz colaboratorul trebuie să lase la ghișeul informația vizibilă cu inscripția ”pauza 15 min”.

## **6. Răspunderea colaboratorilor ghișeului și/sau a reprezentanților delegați de către Participanți la Proiectul TOURIST INFO.**

Pentru violarea sau nerespectarea prevederilor prezentului Regulament și/sau a prevederilor Regulamentului Participantului la Proiect

6.1. Colaboratorii ghișeului poartă răspundere în conformitate cu Codul Muncii al RM.

6.2. Participanții la Proiect poartă răspundere în conformitate cu prevederile Regulamentului privind modul de participare la proiect a agenților economici din domeniul turismului receptor Crearea Biroului de informare turistică ”TOURIST INFO” în cadrul Aeroportului Internațional Chișinău.

## 7.Diverse

7.1. Toate materialele promoționale distribuite în incinta TOURIST INFO se consideră a fi drept proprietatea Asociației ANAT Reproducerea sau utilizarea acestora fără acordul scris prealabil a Asociației ANAT sunt interzise, în caz contrar Asociația ANAT își rezervă dreptul de a solicita compensații prin instanța de judecată.

7.2. Prezentul Regulament poate fi modificat sau completat prin decizia Președintelui Asociației ANAT.

7.3. Toate anexele, formularele la prezentul Regulament constituie partea integrantă a prezentului Regulament

7.4. Prezentul Regulament intră în vigoare din data publicării acestuia pe site-ul ANAT și se consideră obligatoriu pentru toți colaboratorii și/sau reprezentanții ai Participanților la Proiect.