

Dare de seamă anuală privind activitatea economico-financiară a Î.S. Hotelul „Zarea” pentru anul 2023

Domeniul de activitate

Întreprinderea de stat Hotelul „Zarea” este o întreprindere care activează în baza principiilor de autogestțiune și autofinanțare, fondator al întreprinderii este Agenția Proprietății Publice, care nu a schimbat destinația hotelului. Întreprinderea prestează servicii de cazare și alimentare pentru cadrele didactice din instituțiile de învățământ, studenții din țară și de peste hotare, elevii din R.Moldova participanți la diverse concursuri, olimpiade, competiții sportive ș.a. Totodată pe parcursul acestui an, ÎS Hotelul „Zarea” entitate a Agenției Proprietății Publice, a conlucrat cu Organizația Mondială a Copiilor Talentați, întru obținerea unui parteneriat rodnic, găzduind astfel participanții Festivalului-Concurs Internațional al Talentelor „Micul Prinț”, acest concurs fiind un adevărat ambasador al țării în lume. Acest eveniment a reușit să acopere un gol enorm în procesul cultural și educațional al tinerei generații din țară.

O experiență inedită, cu dificultăți întâmpinate pentru întreprindere, a fost prestarea serviciilor de cazare pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, participanți ai Festivalului Internațional „Taurul de Aur”. În pofida dificultăților de cazare întâmpinate, fiind pentru prima dată, am reușit să oferim cazare pentru cca 80 persoane aflate în scaune cu roțile, astfel am dat dovadă de solidaritate și susținere.

În cadrul hotelului sunt cazate cadre didactice, care participă în calitate de evaluatori la verificarea lucrărilor elevilor la examenele de bacalaureat, turiști din diferite țări, oaspeți ai capitalei. Hotelul este amplasat în centrul orașului adiacent diverselor clădiri, monumente istorice, instituții publice/ private și instituții de învățământ superior.

ÎS Hotelul „Zarea” entitate a Agenției Proprietății Publice a participat la Evenimentul găzduit de deputatul Sorin Năcuță și deputatul Daniel Gheorghe „Dezbatere pentru validarea inițiativei DiscoverEU Iași-Chișinău de către România pentru 10 mii tineri de 18 ani din județul Iași și Republica Moldova, care a avut loc la Palatul Parlamentului, București, în data de 24 februarie 2023. Administratorul întreprinderii, dna Argentina Cocier, a participat la eveniment împreună cu colegii de la IDEP Moldova, o organizație recunoscută la nivel național, regional și european, pentru inițiativele sale cu impact major în procesul de obținere a sprijinului autorităților Europene pentru proiectele IDEP “*Europa în casa, localitatea și mica afacere a cetățeanului (ECIPES)*”, și *Piața de desfacere*(Autostrada RM-UE) și *agrement* (#DiscoverEU Iași-Chișinău-Odessa) preponderent Europeană ÎS Hotelul „Zarea” a participat la acest eveniment împreună cu colegii de la Asociația Patronală a Industriei Turismului în Moldova,

Președinte și Membrul Consiliul Economic pe lângă Prim-ministrul RM - dl Sergiu Manea, Secretarul de Stat, Ministerul Culturii din R.Moldova, dl Adrei Chistol; Deputat din Republica Moldova, Doamna Angela Munteanu Pojoga.

Toate activitățile și inițierea proiectelor au fost organizate în scopul susținerii conducerii Guvernului R.Moldova și Președinția R.Moldova în demersul de integrare în UE, lucru posibil prin implimentarea proiectelor europene care ar urma să aducă standardele europene la nivel de cetățean.

Pe parcursul anului 2024 urmează să se desfășoare și alte întruniri ale grupurilor de lucru pe diverse domenii de activitate, iar Î.S. Hotelul „Zarea” este inclusă în lista de participare, în vederea familiarizării și realizării proiectelor cu finanțare europeană.

Tot în anul 2023, ÎS Hotelul „Zarea” a participat la *Forumul cu genericul Impulsionarea absorbției fondurilor europene de către Republica Moldova – țară candidată la UE* împreună cu județul Iași eveniment găzduit de Casa Muzeelor. A participat împreună cu colegii de la IDEP Moldova o delegație din R.Moldova în România la invitația conducerii Consiliului județean Iași, președintele Costel Alexe.

Scopul participării a fost preluarea bunelor practici de la omologii din România prin stabilirea contactelor interpersonale, transformate în parteneriate interinstituționale în vederea realizării proiectelor cu finanțare europeană în echipe de proiect mixte moldo-române.

Pe parcursul anului 2023 Întreprinderea de Stat Hotelul „Zarea” a prestat servicii de cazare beneficiarilor Centrului de Plasament Temporar pentru Refugiații ucraineni creat în cadrul ÎS Hotelul „Zarea”. La finele anului 2023, a fost sistată activitatea CPTR în conformitate cu Ordinul ANAS nr.264 din 25.10.2023, însă o parte din beneficiarii centrului au fost cazați inclusiv și lunile noiembrie-decembrie 2023 din considerentul că nu au reușit să fie referiți la alte centre de plasament.

Misiunea/scopul principal și obiectivele

Obiectivele principale sunt supremația pe piață, extinderea prin furnizarea în mod continuu de produse, servicii, soluții utile și semnificative pe piața internă. Schimbările de pe piață trebuie văzute ca o oportunitate de dezvoltare, folosirea profitului și abilităților pentru a dezvolta și realiza produse, servicii și soluții inovatoare care să satisfacă necesitățile clienților.

Analiza SWOT

Puncte tari	Puncte slabe
-------------	--------------

- localizarea hotelului; - prețuri mai mici la produse și servicii în comparație cu potențialii concurenți; - promovarea produselor și serviciilor pe plan local și internațional.	- concurența cu hotelurile noi, care au o infrastructură bine dezvoltată; - lipsa spațiilor amenajate pentru săli de conferință; - puține numere de lux și semilux; - amplasarea cafe-barului la etajul 5.
Oportunități	Amenințări
- potențialul turistic al zonei; - dezvoltarea de parteneriate între agenți economici locali și cei străini.	- participarea activă a proprietarilor apartamentelor care prestează servicii de o calitate mai înaltă la un preț mai redus; - eficiența scăzută a utilizării resurselor disponibile; - creșterea considerabilă a prețurilor la serviciile comunale, în special la agentul termic.

În cadrul Î.S. Hotelul „Zarea”, strategiile au fost aplicate prin prisma mixului de marketing:

Strategiile de produs

Dacă analizăm strategiile de produs adoptate de Î.S. Hotelul „Zarea” cel mai bine este să evidențiem poziționarea hotelului spre o strategie de calitate a serviciilor oferite. Chiar dacă în ultimii 3 ani din cauza crizei pandemice, crizei gazelor naturale și războiului la hotarul R.Moldova, acestea avînd un impact major în activitatea economico-financiară a întreprinderii, administrația hotelului s-a bazat pe furnizarea de servicii calitative. Astfel, aprecierile de pe platformele online din partea clienților pot demonstra acest fapt. Curățenia, locația și amabilitatea personalului sunt clasate în poziție pozitivă, conform datelor de pe platforma www.booking.com. Astfel, hotelul tinde spre a-și îndeplini misiunea de bază de a oferi oaspeților o experiență care să depășească așteptările și de a oferi servicii calitative care să asigure 50% de reveniri.

Strategiile de preț adoptate de Î.S. Hotelul „Zarea”

Pe lângă strategiile de produs aplicate în cadrul hotelului și strategiile de preț au un rol important în îndeplinirea misiunii. O strategie de preț adoptată de Î.S. Hotelul „Zarea” este orientarea după prețurile concurenților aplicate pe piață. Astfel administrația hotelului monitorizează în permanență tarifele camerelor concurenților și serviciile incluse în tarifele respective. În acest mod poate fi realizată o analiză comparativă pentru a înțelege mai bine ce sume de bani sunt dispuși să achite clienții pentru o cameră de hotel. Pe lângă tarifele aplicate, managerii atrag o atenție sporită și la categoria de stele, oferte sau reduceri promovate de hotelurile concurente, activitățile de promovare etc.

O altă strategie de preț ce și-a propus a fi aplicată de Î.S. Hotelul „Zarea” -

stabilirea tarifelor pe bază de prognoză. Atunci când se stabilesc prețurile camerelor disponibile pentru viitor, prognoza este un factor important de luat în considerare. Iar pentru aceasta, este nevoie de un istoric al rezervărilor din lunile anterioare bazat pe sezon, evenimente, cereri și promoții pentru a face o prognoză exactă. Pe lângă cele expuse mai sus, conducerea hotelului va aplica strategia prețurilor diferențiate. Această strategie se bazează pe sezonabilitate și fluctuațiile cererii de produse hoteliere pe teritoriul Republicii Moldova. În plus, elementul cheie al implementării acestei strategii este rata de ocupare a camerelor din hotel. Prin urmare, dacă rata de ocupare depășește 60%, administrația hotelului va stabili un preț mai mare pentru camerele rămase. Și, în cazul unei rate de ocupare mai scăzute, managerul aplică un tarif mai mic.

Hotelul „Zarea” s-a orientat și pe aplicarea unor reduceri. Astfel în perioada sărbătorilor pot fi aplicate reduceri cu până la 5-10%. La fel, și în cazul rezervărilor de grup, în dependență de numărul turiștilor cazați hotelul aplică reduceri cu până la 10%, iar fiecare rezervare de grup este negociată în mod individual.

Strategia de distribuție

Pe lângă strategiile de produs și preț, considerăm că strategia de distribuție, este cheia succesului rezervărilor. Astfel, Î.S. Hotelul „Zarea” folosește canale de plasare atât directe cât și indirecte bazate pe o strategie de distribuție: www.booking.com, www.lista.md, www.101hotels.com, www.hotelzarea.com, pagina facebook a hotelului, agențiile de turism.

În anul 2024, ne propunem să utilizăm platforma www.localbooking.md pentru plasarea serviciilor turistice.

Strategia de promovare

În orice afacere, o strategie durabilă este esențială pentru construirea unui brand, atragerea de noi clienți și menținerea loialității. Industria ospitalității nu este diferită. Deoarece loialitatea clienților este esențială, managerii de marketing dedică mult timp și resurse pentru a crește gradul de conștientizare a mărcii. Prin urmare, importanța strategiei de promovare în industria hotelieră se datorează faptului că ajută la continuitatea afacerii prin evidențierea acesteia pe piața hotelieră.

O altă opțiune strategică implementată de către administrația hotelului este proactivitatea din partea managementului reputației hoteliere. Chiar și cele mai bune hoteluri vor supăra oaspeții din când în când. De obicei, acei oameni își vor expune plângerile pe platformele de rezervări și pe rețelele de socializare, astfel încât orice hotel va primi una sau două recenzii negative. În acest caz, administrația hotelului consideră foarte util va fi un feedback constructiv, la fel aceste nemulțumiri ar trebui să fie văzute și ca sugestii pentru îmbunătățirea calității serviciilor viitoare.

Veniturile activității economice

Începând cu anul 2023, în cadrul Î.S.Hotelul „Zarea” au fost întreprinse următoarele acțiuni:

1. La începutul anului 2023 în cadrul Î.S.Hotelul „Zarea” a fost extins spațiul pentru darea în locațiune a suprafețelor întreprinderii agenților economici -Locatari, fapt ce a influențat pozitiv asupra situației financiare a întreprinderii . Au fost încheiate 2 contracte noi de transmitere în locațiune cu 2 agenți economici noi.
2. Au fost încheiate contracte privind prestări servicii hoteliere cu noi beneficiari, fapt ce a contribuit la majorarea venitului întreprinderii.
3. În luna februarie-martie 2023, Î.S. Hotelul „ZAREA a participat ca operator economic în cadrul procedurii de achiziție publică „Licitație decshisă” privind achiziționarea serviciilor de cazare pentru anul 2023 în valoare de 1 850 000 lei, în urma căruia a fost desemnată câștigătoare. Drept urmare, a fost încheiat contractul privind achiziționarea serviciilor de cazare pentru sesiunea de bacalaureat anul 2023 cu [Agencia Națională pentru Curriculum și Evaluare](#).

Începând cu 01.09.2023, la solicitarea locatarului „To Design & Construct” SRL a fost semnat Acordul de rezoluțiune a contractului de locațiune dintre Î.S. Hotelul „Zarea” și „To Design& Construct” SRL. Totodată, potrivit Scrisorii Fondatorului Nr.14-05-3350 din 22.05.2023, am fost informați că termenul contractului de locațiune cu Î.S. ”Detașamentul de Pază Paramilitară” a fost stabilit pînă la 31.08.2023, și nu 31.12.2023 cum a fost stabilit inițial, din cauza schimbării sediului întreprinderii respective. Acest fapt, a influențat la diminuarea veniturilor planificate pentru trimestrul III din darea în locațiune a spațiilor hotelului. În acest context, a fost diminuat quantumul veniturilor preconizate din darea în locațiune a spațiilor hotelului.

Începând cu 01.07.2023, în baza Procesului-verbal nr. 1 din 17.03.2023 al Comisiei de negocieri a Î.S. Hotelul „Zarea” și Procesului-verbal nr.2 din 20.03.2023 a ședinței CA Î.S. Hotelul „Zarea” a fost transmisă în locațiune aripa dreaptă (fosta zonă biliard) de la etajul I, noilor Locatari: „*Business Innovations & Technologies*” S.R.L și „*Identity Store*” S.R.L - destinația oficiu. Spațiul respectiv se afla într-o stare deplorabilă și neutilizabilă de mai mulți ani. Noii locatari au efectuat reparația necesară din contul lor, cu excepția schimbării geamurilor și reparației capitale a acoperișului (ceea ce s-a efectuat de către Î.S. Hotelul „Zarea”) conform negocierilor și Procesului-verbal nr. 1 din 17.03.2023 al Comisiei de negocieri a Î.S. Hotelul „Zarea”, fiind stabilit coeficientul $K4 = 1$ la determinarea quantumului chiriei.

Cheltuielile mari pentru energia termică în sezonul de încălzire constituie un impediment major în atingerea unui profit mai mare, precum și în dezvoltarea întregii activități hoteliere. De exemplu, în comparație cu anul 2022, pentru energia termică s-a achitat 867 520 lei pentru sezonul de încălzire, iar în anul 2023 pentru

energia termică suma a constituit 1 309 426,00 lei. În anul 2022 trimestrul I, pentru energie electrică s-a achita suma de 71 880,00 lei, iar în 2023 trimestrul I suma a constituit 229 148,00 lei. De asemenea s-a majorat și taxa pentru transportarea deșeurilor menajere, în anul 2022 – 45 460,00 lei, iar în anul 2023 suma a constiuit 75 269,00 lei.

Astfel, din veniturile obținute a fost posibilă efectuarea unor lucrări de reparații curente de urgență atât în secțiile afectate de inundații, cât și în unele numere aflate într-o stare deplorabilă și neutilizabilă. Totodată a fost stinsă o mare parte din datoria acumulată pentru energia termică. Au fost procurate bunuri indispensabile activității hoteliere. Ca rezultat fiind posibilă asigurarea continuității activității productive a hotelului.

Pentru anul 2023 în rezultatul activității economico-financiare a Î.S. Hotelul „Zarea” a înregistrat **venituri** în sumă de **8 563 935,00 lei** și **cheltuieli** în sumă de **8 556 111,00 lei**.

În contextul situațiilor menționate supra, în anul 2023 Î.S. Hotelul „Zarea” a înregistrat profit în sumă de **7824, 00 lei**. Dat fiind faptul că pentru lunile noiembrie și decembrie 2023 nu au fost compensate cheltuielile pentru refugiații beneficiari ai CPTR, conform politicilor contabile cheltuielile neacoperite urmează a fi atribuite pentru perioada trimestrului IV 2023, drept urmare profitul întreprinderii urmează să fie în creștere.

Pentru anul 2024 Î.S. Hotelul „Zarea” își propune să atingă la cote maxime punctele tari și oportunitățile stabilite în Analiza SWOT din planul de afaceri al întreprinderii, iar punctele slabe și amenințările să fie reduse cât mai mult posibil, iar pe pentru viitor chiar excluse din planul de afaceri al entității.

Directoare



Argentina Cocier