III 23116

Colecţia Oeconomica

Gabriela Stănciulescu
Cristina Micu

Economie şi gestiune în turism

Probleme, proiecte şi studii de caz

Editura C.H. Beck

III 25116

Gabriela Stănciulescu Cristina Micu

Economie şi gestiune în turism

Probleme, proiecte şi studii de caz



274771
UNIVERSITATEA
„DUNĂREA DE JOS" GALAŢI
BIBLIOTECA 5



Editura C.H. Beck
Bucureşti, 2009

CUPRINS

Partea I. ECONOMIA TURISMULUI 1

Capitolul I. Coordonate istorice şi conceptuale ale turismului 3
1. Aspecte teoretice 3
2. Aplicaţii 8
I. Funcţia turistică 8
II. Determinarea orientării fluxurilor turistice 12
3. Studii de caz 15
I. Evoluţia sosirilor de turişti, pe regiuni, raportate la totalul mondial, în perioada 1990-2006 15
II. Evoluţia sosirilor de turişti în Europa 16
4. Teste grilă 18

Capitolul II. Organizarea turismului. Circulaţia turistică 23
1. Aspecte teoretice 23
2. Aplicaţii 31
I. Indicatorii circulaţiei turistice 31
II. Indicatorii densităţii turistice 33
III. Indicatorii valorici ai circulaţiei turistice 37
3. Studii de caz 40
I. Turismul durabil 40
II. Organizarea turismului în România 42
4. Teste grilă 44

Capitolul III. Piaţa turistică 49
1. Aspecte teoretice 49
2. Aplicaţii 54
I. Indici de sezonalitate 54
II. Coeficientul de concentrare Gini 56
III. Coeficientul de intensitate a traficului 59
3. Studii de caz 61
I. Evoluţia turismului mondial emiţător în perioada 1990-2006 61
II. Profilul pieţei turistice Franţa 63
4. Teste grilă 67

Capitolul IV. Potenţialul turistic 71
1. Aspecte teoretice 71
2. Aplicaţie 75
Calculul indicatorilor absoluţi, relativi şi medii 75
3. Studii de caz 79
I. Valorificarea potenţialului turistic al judeţului Argeş 79
II. Fişa de prezentare a staţiunii turistice Voineasa 107
4. Teste grilă 110

Capitolul V. Baza tehnico-materială a turismului 112
1. Aspecte teoretice 112

2. Aplicații 115
I. Investiția specifică 115
II. Termenul de recuperare al investiției 117
3. Studii de caz 120
I. Evoluția bazei tehnico-materiale în România 120
II. Evoluția fluxurilor turistice către și dinspre România, în perioada 2000-2006 124
4. Teste grilă 131

Capitolul VI. Serviciile turistice 134
1. Aspecte teoretice 134
2. Aplicații 139
I. Coeficientul de corelație a rangurilor Spearman 139
II. Coeficientul de corelație a rangurilor Kendall 141
3. Studii de caz 144
I. Evoluția încasărilor din turism, la nivel mondial, în perioada 1990-2006 144
II. Evoluția sosirilor de turiști pe țări de destinație 147
4. Teste grilă 150

Capitolul VII. Resursele umane în turism 153
1. Aspecte teoretice 153
2. Aplicații 156
I. Indicatorii ocupării forței de muncă în turism 156
II. Productivitatea medie a muncii 158
3. Studii de caz 159
I. Forța de muncă în hoteluri și restaurante 159
II. Formarea profesională în turism în România 161
4. Teste grilă 168

Capitolul VIII. Eficiența economică și socială a turismului 170
1. Aspecte teoretice 170
2. Aplicații 174
I. Indicatori de eficiență economică specifici activității de cazare 174
II. Indicatori de eficiență economică specifici transporturilor turistice ... 176
III. Indicatori de eficiență economică specifici agenților de turism 177
3. Studii de caz 179
I. Efectul multiplicator al turismului 179
II. Previziuni ale OMT pentru industria mondială a turismului la orizontul 2020 181
4. Teste grilă 189

Partea a II-a. TEHNICA OPERAȚIUNILOR DE TURISM 195

Capitolul I. Componente și operatori în dezvoltarea turismului 197
1. Aspecte teoretice 197
2. Aplicație 199
Indicii volumului cifrei de afaceri pentru servicii de piață prestate populației 199
3. Studiu de caz 200
Analiza evoluției sosirilor de turiști pe zone la nivel mondial 200
4. Teste grilă 202

Capitolul II. Modele de organizare şi conducere a firmelor de turism 204
1. Aspecte teoretice 204
2. Aplicaţie 207
Prezentaţi sistemele automatizate de YM existente pe piaţă 207
3. Studii de caz 208
I. Structura, comportamentul şi performanţele agenţiei de turism Happy Holiday 208
II. Organigrame specifice firmelor de turism 221
4. Teste grilă 222

Capitolul III. Agenţia de turism – tipologie, reţele de agenţii. Structura tehnică a unei agenţii de turism. 224
1. Aspecte teoretice 224
2. Aplicaţii 229
I. Cota de piaţă a agenţiei de turism 229
II. Productivitatea muncii în cadrul unei agenţii de turism 231
3. Studii de caz 234
I. Fişa de prezentare a agenţiei de turism DELTA INTERNATIONAL GROUP SRL 234
II. Documente specifice agenţiei de turism 235
4. Teste grilă 238

Capitolul IV. Tour-operatorii şi produsele lor 241
1. Aspecte teoretice 241
2. Aplicaţii 243
I. Determinarea preţului de vânzare a produsului turistic 243
II. Determinarea elasticităţii cererii pentru turism 245
3. Studii de caz 249
I. Program turistic în România – Mânăstirile din Nordul Moldovei 249
II. Model de realizare a proiectului 251
4. Teste grilă 252

Capitolul V. Tehnici de stabilire a preţului serviciilor hoteliere 255
1. Aspecte teoretice 255
2. Aplicaţii 258
I. Determinarea tarifului mediu de cameră utilizând tehnica miimii şi formula lui Hubbart 258
II. Ratele de ocupare 261
III. Determinarea tarifului pentru camera single şi a tarifului pentru camera double 264
3. Studiu de caz 265
Succesul hotelului Caro Grup 265
4. Teste grilă 266

Capitolul VI. Operaţiuni specifice restaurantelor 268
1. Aspecte teoretice 268
2. Aplicaţii 270
I. Stabilirea preţurilor preparatelor culinare prin aplicarea „principiului pentru toţi" 270
II. Analiza „principiului pentru toţi" pentru micul dejun într-un restaurant 272

3. Studiu de caz 273
„MC DONALD'S" 273
4. Teste grilă 275

Capitolul VII. Tehnici de stabilire a preţurilor serviciilor de agrement ... 277
1. Aspecte teoretice 277
2. Aplicaţii 281
I. Pragul de rentabilitate în cadrul unei firme de agrement 281
II. Pragul de rentabilitate în cadrul unui cinematograf 283
3. Studiu de caz 283
Marile parcuri de distracţie europene şi americane 283
4. Teste grilă 289

Capitolul VIII. Transportatorii aerieni 291
1. Aspecte teoretice 291
2. Aplicaţie 294
Tarife de transport aerian 294
3. Studii de caz 297
I. Companiile aeriene low-cost 297
II. Contractul charter pasageri 299
4. Teste grilă 306

Capitolul IX. Alte forme de transport turistic 310
1. Aspecte teoretice 310
2. Aplicaţii 313
I. Nivelul relativ al cheltuielilor cu salariile în cadrul unei firme de transport turistic 313
II. Coeficientul de utilizare a capacităţii de transport 314
3. Studii de caz 315
I. Companiile rent-a-car 315
II. Transportul aerian de pasageri în Uniunea Europeană, 2006 316
III. Comandă de transport 318
IV. Fişă îmbarcare autocar 319
V. Contractul de transport 320
4. Teste grilă 322

Capitolul X. Contractele de intermediere şi asociere în turism 324
1. Aspecte teoretice 324
2. Aplicaţii 328
I. Garanţia contractuală în cadrul unui contract încheiat între agenţia de turism şi hotel 328
II. Coeficientul de utilizare a capacităţii de cazare (CUC) 329
3. Studii de caz 331
I. Contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice 331
II. Contract de colaborare 338
III. Convenţie de prestări servicii turistice 344
4. Teste grilă 345

Capitolul XI. Organizaţii profesionale din turism 348
1. Aspecte teoretice 348
2. Aplicaţie 359

Activitatea turistică în Uniunea Europeană în perioada 2000-2008..... 359
3. Studii de caz.....360
I. CADRUL JURIDIC, adecvat organizării şi desfăşurării de activităţi turistice, în România 360
II. Contul Satelit al Turismului 368
4. Teste grilă.....370

Capitolul XII. Operaţiuni şi instrumente de plată în turism 371
1. Aspecte teoretice.....371
2. Aplicaţii 374
I. Ratele de rentabilitate specifice agenţiei de turism..... 374
II. Ratele de structură financiară specifice agenţiei de turism 376
3. Studii de caz.....378
I. Bonul de comandă 378
II. Voucher-ul..... 379
4. Teste grilă.....381

Partea a III-a. GESTIUNE HOTELIERĂ ŞI DE RESTAURANT.....385

Capitolul I. Capacităţile de cazare în industria hotelieră.....387
1. Aspecte teoretice.....387
2. Aplicaţii 391
I. Indicatori ai activităţii de cazare 391
II. Structuri de primire turistică şi capacitatea de primire turistică, pe tipuri de structuri, în România 395
3. Studii de caz.....396
I. Criterii de clasificare a structurilor de primire turistice 396
II. Tendinţe în dezvoltarea industriei ospitalităţii pe piaţa românească 398
4. Teste grilă.....401

Capitolul II. Principalele compartimente ale hotelului.....404
1. Aspecte teoretice.....404
2. Aplicaţii 409
I. Calculul mediei aritmetice pentru capacitatea de cazare..... 409
II. Calculul medianei privind categoria de confort a unităţilor de primire 411
3. Studii de caz.....412
I. Prezentarea hotelului Iaki..... 412
II. Certificatul de clasificare a structurilor de primire turistică..... 415
III. Fişa de anunţare a sosirii şi plecării..... 418
IV. Fişa postului – recepţioner..... 418
4. Teste grilă.....420

Capitolul III. Formele de exploatare şi hotelurile tip exploataţie individuală.....423
1. Aspecte teoretice.....423
2. Aplicaţii 427
I. Determinarea tarifului pe cameră prin metoda costurilor..... 427
II. Încasarea medie pe cameră disponibilă (RevPar) şi Tariful mediu pe cameră utilizată (ARR)..... 428
3. Studii de caz.....429

I. Clasamentul mondial al lanțurilor hoteliere 429
II. Indicii de utilizare netă a capacității de cazare turistică în funcțiune, pe tipuri de structuri şi de primire turistică, în România 430
4. Teste grilă 432

Capitolul IV. Lanțurile hoteliere 434
1. Aspecte teoretice 434
2. Aplicație 438
Stabilirea volumului investiției 438
3. Studii de caz 439
I. Clasamentul grupurilor hoteliere la nivel mondial 439
II. Clasamentul grupurilor hoteliere din Europa 440
III. Clasamentul lanțurilor hoteliere din Europa 442
4. Teste grilă 443

Capitolul V. Serviciile prestate în unitățile de alimentație 445
1. Aspecte teoretice 445
2. Aplicație 447
Indicatorii de management în alimentație 447
3. Studii de caz 449
I. Criterii de clasificare a unităților de alimentație 449
II. Prezența somelierului într-un restaurant 454
4. Teste grilă 455

Capitolul VI. Organizarea unităților de alimentație 458
1. Aspecte teoretice 458
2. Aplicație 463
Calculul mediei pătratice privind categoria de clasificare a unităților de alimentație publică 463
3. Studii de caz 465
I. Prezentarea unui restaurant 465
II. Meniul 467
4. Teste grilă 470

Capitolul VII. Barurile 472
1. Aspecte teoretice 472
2. Studii de caz 474
I. Fişa postului – barman 474
II. Lounge-ul – variantă de relaxare 475
3. Teste grilă 476

Capitolul VIII. Alimentația rapidă 478
1. Aspecte teoretice 478
3. Studii de caz 481
I. Fast-food-ul 481
II. Slow-food – un mod de personalizare a restaurantului 482
III. Clasamentul restaurantelor de tip fast-food în Franța 484
4. Teste grilă 485

Bibliografie 487