

**IMPLICAȚIILE ECONOMICE ȘI SOCIALE
ALE CALITĂȚII SERVICIILOR
DIN TURISMUL ROMÂNESC**

OANA MARIA REZEANU

**IMPLICAȚIILE ECONOMICE ȘI SOCIALE
ALE CALITĂȚII SERVICIILOR
DIN TURISMUL ROMÂNESC**



EDITURA UNIVERSITARĂ
București, 2011

Tehnoredactare: Ameluța Vișan
Coperta: Angelica Mălăescu

Copyright © 2011
Editura Universitară
Director: Vasile Muscalu
B-dul. N. Bălcescu nr. 27-33,
Sector 1 , București
Tel./Fax: 021 – 315.32.47 / 319.67.27
www.editurauniversitara.ro
e-mail: redactia@editurauniversitara.ro

EDITURĂ RECUNOSCUTĂ DE CONSILIUL NAȚIONAL AL CERCETĂRII
ȘTIINȚIFICE DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR (C.N.C.S.I.S.)

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

REZEANU, OANA MARIA

**Implicațiile economice și sociale ale calității serviciilor din turismul
românesc** / Oana Maria Rezeanu. - București : Editura Universitară, 2011

Bibliogr.

ISBN 978-606-591-234-2

338.48(498)

© Toate drepturile asupra acestei lucrări sunt rezervate Editurii Universitare

Distribuție: tel/fax: (021) 315.32.47
(021) 319.67.27
comenzi@editurauniversitara.ro

ISBN 978-606-591-234-2

CUPRINS

Lista figurilor	9
Lista tabelelor	13
Lista abrevierilor	18
Lista anexelor	19
INTRODUCERE	21
CAPITOLUL 1. ASPECTE TEORETICE PRIVIND CALITATEA ÎN GENERAL ȘI A SERVICIILOR TURISTICE ÎN SPECIAL	25
1.1 Istoricul conceptului de calitate	25
1.2 Modalități de definire a calității	26
1.3 Tendințe privind calitatea	28
1.4 Asigurarea calității serviciilor	28
1.5 Calitatea serviciilor	30
1.5.1 Elemente defnitorii ale calității serviciilor	31
1.5.2 Determinantele valorii unui serviciu	36
1.6 Calitatea totală – element esențial în asigurarea calității	37
1.6.1 Politici de asigurare a calității la nivel național și internațional	38
1.6.2 Asigurarea calității serviciilor turistice	38
1.6.3 Managementul calității serviciilor	39
1.7 Conceptul de calitate în turism în viziunea OMT	41
1.7.1 Defnirea calității de către Organizația Mondială a Turismului	41
1.7.2 Poziția Organizației Mondiale a Turismului asupra normelor de calitate în turism	44
1.8 Asigurarea calității serviciilor de cazare și alimentație	45
1.8.1 Asigurarea calității în unitățile hoteliere	46
1.8.2 Asigurarea calității serviciilor de alimentație publică	49
1.8.3 Ospitalitatea - obiectiv major în asigurarea calității serviciilor turistice prestate în unitățile de alimentație cu profil de restaurant	53
CAPITOLUL 2. Cuantificarea calității SERVICIILOR TURISTICE – sistemul de indicatori statistici	55
2.1 Particularitățile elaborării indicatorilor de măsurare și evaluare a activității turistice	57
2.2 Sistemului informațional statistic în domeniul turismului	61
2.3 Indicatori statistici care reflectă activitatea turistică	64
2.3.1 Indicatorii ofertei turistice	65
2.3.2 Indicatorii potențialului uman în turism	74
2.3.3 Indicatorii cererii turistice	76
2.4 Indicatorii relației cerere – ofertă	86
2.5 Indicatorii rezultatelor valorice a activității turistice	87
2.5.1 Indicatorii cheltuielilor turiștilor	87
2.5.2 Indicatorii încasărilor din turism	88
2.5.3 Indicatorii eficienței economice a turismului	90
2.5.4 Eficiența socială a turismului	93
2.6 Indicatorii calității activității turistice	94
2.7 Indicatorii turismului internațional	94

CAPITOLUL 3. STUDIUL PRIVIND PARTICULARITĂȚILE ACTIVITĂȚII TURISTICE ÎN ECONOMIA NAȚIONALĂ	97
3.1 Caracterizarea statistică a potențialului turistic existent în România în perioada 2000-2009	97
3.2 Nivelul și dinamica structurilor de primire pe principalele destinații	98
3.2.1 Nivelul și dinamica ofertei turistice pe tipuri de structuri	99
3.2.2 Nivelul și dinamica ofertei turistice pe categorii de confort.....	102
3.2.3 Caracterizarea capacității de cazare existentă și în funcțiune	106
3.3 Dinamica capacității de cazare existent și în funcțiune	107
3.4 Dinamica capacității de cazare în funcțiune	109
3.5 Caracterizarea statistică a ofertei turistice pe regiuni de dezvoltare	112
3.5.1 Dinamica structurilor de primire turistică pe regiuni.....	113
3.5.2 Capacitatea de cazare turistică existentă pe regiuni de dezvoltare	114
3.5.3 Capacitatea de cazare turistică în funcțiune pe regiuni de dezvoltare	116
3.5.4 Evoluția cererii turistice în România, pe principalele destinații și regiuni de dezvoltare	117
3.5.5 Analiza cererii pe principalele destinații turistice.....	121
3.5.6 Caracterizarea cererii turistice pe regiuni de dezvoltare	123
3.6 Caracterizarea cererii turistice pe tipuri de unități turistice	128
3.7 Densitatea turistică pe total și regiuni de dezvoltare	130
3.8 Eficiența activității turismului românesc pe regiuni de dezvoltare	132
3.9 Caracterizarea statistică a încasărilor din turism	133
CAPITOLUL 4. ANALIZA IMPLICAȚIILOR ECONOMICE ȘI SOCIALE ALE CALITĂȚII SERVICIILOR DIN TURISMUL ROMÂNESC	136
4.1 Impactul economic al turismului	136
4.1.1 Rolul turismului în creșterea PIB-ului	138
4.1.2 Efectul multiplicator al turismului	139
4.2 Contul Satelit al Turismului – metodă statistică de determinare a impactului economic al turismului	140
4.2.1 Ponderea activității turistice în PIB	141
4.2.2 Modalități de creștere a ponderii activității turistice în PIB	141
4.2.3 Analiza impactului economic al turismului	145
4.3 Implicațiile sociale ale calității serviciilor turistice	147
4.4 Infrastructura turistică – factor de influență a calității serviciilor turistice	150
4.4.1 Rețeaua rutieră în România.....	155
4.4.2 Transportul aerian	156
4.4.3 Ape navigabile	157
4.4.4 Transport urban	158
4.5 Forța de muncă în sectorul turistic – particularități și caracteristici	159
4.5.1 Rolul și importanța forței de muncă în turism	161
4.5.2 Caracteristicile profesiunilor din turism	162
4.5.3 Calitatea forței de muncă – factor determinant al calității serviciilor turistice	163
4.6 Caracterizarea statistica a potențialului forței de muncă în sectorul turistic din România	164
4.6.1 Structura forței de muncă în turismul românesc în perioada 2000 – 2009	164
4.6.2 Structura populației ocupate din hoteluri și restaurante pe sexe, în perioada 2000 -2009	165

4.6.3	Ponderea populației ocupate după statutul profesional, față de total categorie în anul 2009	166
4.6.4	Analiza în dinamică a populației ocupate din hoteluri și restaurante în turismul românesc în perioada 2000 - 2009	167
4.7	Corelația dintre cererea turistică și numărul salariaților din turismul românesc, în perioada 2000 – 2009	168
CAPITOLUL 5. ANALIZA ȘI CARACTERIZAREA ACTIVITĂȚII TURISTICE ÎN JUDEȚUL SUCEAVA		170
5.1	Prezentarea generală a județului Suceava	170
5.1.1	Prezentarea orașelor și stațiunilor turistice	172
5.1.2	Analiza economică a județului Suceava	173
5.2	Prezentarea potențialului turistic natural al județului Suceava	174
5.3	Prezentarea potențialului turistic antropoc al județului Suceava	176
5.3.1	Vestigii istorice	177
5.3.2	Biserici și mănăstiri	177
5.3.3	Muzee și case memoriale	181
5.4	Analiza bazei tehnico-materiale și a circulației turistice	183
5.4.1	Analiza bazei tehnico-materială	183
5.4.2	Analiza circulației turistice	191
5.5	Impactul turismului asupra mediului înconjurător	197
CAPITOLUL 6. REZULTATELE STUDIULUI PRIVIND EVALUAREA IMPLICAȚIEI ȘI A IMPACTULUI ACTIVITĂȚII TURISTICE ÎN SFERA ECONOMICĂ ȘI SOCIALĂ LA NIVELUL JUDEȚULUI SUCEAVA		203
6.1	Indicatorii și metodele statistice de analiză a datelor obținute în cercetare	203
6.1.1	Mărimea eșantionului și asigurarea reprezentativității	203
6.1.2	Compararea a două proporții	205
6.1.3	Compararea a două distribuții empirice	205
6.2	Centralizarea, prelucrarea și interpretarea datelor	205
6.2.1	Date de identificare	210
6.2.2	Evaluare generală a situației activității turistice din jud. Suceava	214
6.2.3	Percepția respondentului asupra mediului natural în care trăiește	225
6.2.4	Percepția respondentului asupra mediului socio-economic	229
CONCLUZII		238
BIBLIOGRAFIE		243
ANEXA		246

LISTA FIGURILOR

Nr. crt.	Număr figură	Denumire	Pagina
1.	Figura 1.1	<i>Bucula calității serviciului</i>	36
2.	Figura 2.1	<i>Sistemul informațional statistic al activității turistice</i>	62
3.	Figura 2.2	<i>Indicatorii circulației turistice</i>	79
4.	Figura 3.1	<i>Mutuațiile structurale ale unităților de primire pe principalele destinații turistice în perioada 2000-2009</i>	99
5.	Figura 3.2	<i>Evoluția unităților de cazare turistică în România în perioada 2000-2009</i>	101
6.	Figura 3.3	<i>Mutațiile structurale ale unităților de cazare pe categorii de unități în perioada 2000-2009</i>	102
7.	Figura 3.4	<i>Mutațiile structurale ale unităților de primire de tip pensiune rurala în perioada 2000 - 2009</i>	103
8.	Figura 3.5	<i>Evoluția structurilor de primire turistică în funcțiune pe categorii de confort în perioada 2000 -2009</i>	104
9.	Figura 3.6	<i>Mutațiile structurale ale capacității de primire turistică pe categorii de confort în România în perioada 2000 - 2009</i>	105
10.	Figura 3.7.	<i>Structura capacității în funcțiune și a unităților de cazare în anii 2000 - 2009</i>	106
11.	Figura 3.8	<i>Dinamica comparativă a capacității existente și în funcțiune în perioada 2001-2009 față de 2000</i>	107
12.	Figura 3.9	<i>Evoluția capacității de cazare existente în România în perioada 2000 - 2009</i>	109
13.	Figura 3.10	<i>Evoluția capacității în funcțiune în România în perioada 2000 -2009</i>	111
14.	Figura 3.11	<i>Evoluția structurilor de primire pe regiuni de dezvoltare în România în perioada 2000 - 2009</i>	113
15.	Figura 3.12	<i>Mutațiile structurale ale capacității de cazare în funcțiune pe regiuni de dezvoltare în perioada 2000 - 2009</i>	114
16.	Figura 3.13	<i>Structura ierarhica a capacității de cazare turistică pe regiuni de dezvoltare în perioada 2000 - 2009</i>	116
17.	Figura 3.14	<i>Evoluția sosirilor și a înnoptărilor în România în perioada 2000 – 2009</i>	118
18.	Figura 3.15	<i>Evoluția duratei medii a sejurului în perioada 2000 - 2009</i>	119
19.	Figura 3.16	<i>Evoluția densității turistice în perioada 2000 - 2009</i>	120
20.	Figura 3.17	<i>Mutațiile structurale ale cererii după proveniența turiștilor în România în perioada 2000 - 2009</i>	121
21.	Figura 3.18	<i>Structura numărului de sosiri și înnoptari pe principalele destinații în anul 2009</i>	122
22.	Figura 3.19	<i>Evoluția duratei sejurului pe principalele destinații turistice în România în 2000 - 2009</i>	123
23.	Figura 3.20	<i>Evoluția sosirilor pe regiuni de dezvoltare în România în perioada 2000 - 2009</i>	124

Implicațiile economice și sociale ale calității serviciilor din turismul românesc

Nr. crt.	Număr figură	Denumire	Pagina
24.	Figura 3.21	<i>Structura sosirilor de turiști pe regiuni de dezvoltare în anul 2009</i>	125
25.	Figura 3.22	<i>Evoluția înnoptarilor în România pe regiuni de dezvoltare</i>	126
26.	Figura 3.23	<i>Structura înnoptărilor turiștilor în România pe regiuni de dezvoltare în 2009</i>	126
27.	Figura 3.24	<i>Evoluția duratei medii a sejurului în România pe regiuni de dezvoltare în perioada 2000 - 2009</i>	127
28.	Figura 3.25	<i>Ierarhizarea densității turistice pe regiuni de dezvoltare în 2009</i>	131
30.	Figura 3.26	<i>Indicele de utilizare netă a capacității în funcțiune în România în perioada 2000 - 2009</i>	133
29.	Figura 3.27	<i>Pondere VAB hoteluri și restaurante în total VAB servicii</i>	134
30.	Figura 3.28	<i>Dinamica reală a VAB hoteluri și restaurante în perioada 2001 – 2009 față de 2000</i>	134
31.	Figura 3.29	<i>Corelația dintre VAB hoteluri-restaurante și numărul de turiști în perioada 2000 - 2009</i>	135
32.	Figura 4.1	<i>Contribuția turismului la obținerea PIB-ului în perioada 2007-2010</i>	143
33.	Figura 4.2	<i>Contribuția turismului la ocuparea forței de muncă în perioada 2007-2010</i>	144
34.	Figura 4.3	<i>Ritmii dinamicii reale a contribuției turismului la obținerea PIB-ului și la ocuparea forței de muncă (% față de anul anterior)</i>	147
35.	Figura 4.4	<i>Structura infrastructurii generale</i>	154
36.	Figura 4.5	<i>Dinamica comparativă a populației ocupate civile și cea din hoteluri și restaurante în perioada 2001 -2009 față de 2000</i>	161
37.	Figura 4.6	<i>Mutații structurale ale populației ocupate în hoteluri și restaurante pe sexe în perioada 2000-2009</i>	165
38.	Figura 4.7	<i>Corelația dintre numărul de turiști și populația ocupată civilă în hoteluri și restaurante și VAB hoteluri-restaurante în perioada 2000-2009</i>	169
39.	Figura 5.1	<i>Harta Județului Suceava</i>	183
40.	Figura 5.2	<i>Evoluția numărului de unități de cazare la nivelul județului Suceava în perioada 2004 - 2009</i>	185
41.	Figura 5.3	<i>Evoluția capacității de cazare existentă în județul Suceava în perioada 2004 - 2009</i>	186
42.	Figura 5.4	<i>Dinamica unităților de cazare și a capacității în funcțiune la nivelul județului Suceava în 2009 față de 2008</i>	186
43.	Figura 5.5	<i>Evoluția capacității de cazare existentă în perioada 2000-2009</i>	187
44.	Figura 5.6	<i>Dinamica relativă a unităților de alimentație în 2009/2008</i>	189
45.	Figura 5.7	<i>Dinamica sosirilor și înnoptărilor la nivelul județului Suceava în perioada 2005 – 2009 față de 2004</i>	195
46.	Figura 5.8	<i>Evoluția numărului de sosiri și înnoptări în perioada 2004-2009</i>	195

Lista figurilor

Nr. crt.	Număr figură	Denumire	Pagina
47.	Figura 5.9	<i>Dinamica sosirilor de turiști în perioada 2005 – 2009 față de 2004</i>	196
48.	Figura 5.10	<i>Evoluția structurii sosirilor de turiști pe categorii de unități de cazare în perioada 2004 - 2009</i>	197
49.	Figura 6.1	<i>Structura respondenților după proveniență</i>	210
50.	Figura 6.2	<i>Structura respondenților după statutul social</i>	211
51.	Figura 6.3	<i>Structura respondenților după domeniul de activitate</i>	212
52.	Figura 6.4	<i>Structura respondenților pe grupe de vârstă</i>	213
53.	Figura 6.5	<i>Structura respondenților după nivelul studiilor</i>	213
54.	Figura 6.6	<i>Structura respondenților după sex</i>	214
55.	Figura 6.7	<i>Nivelul mediu al gradului de apreciere pe loturi privind atributele turistice în județul Suceava</i>	215
56.	Figura 6.8	<i>Cum apreciați șansele de îmbunătățire a condițiilor de trai ca urmare a sporirii activității turistice din județul Suceava</i>	216
57.	Figura 6.9	<i>Cum apreciați condițiile economice din județul Suceava</i>	217
58.	Figura 6.10	<i>Cum considerați că va fi situația activității turistice din județul Suceava pe termen scurt/mediu față de situația actuală</i>	218
59.	Figura 6.11	<i>Care sunt cele mai importante probleme care afectează negativ activitatea turistică din județul Suceava</i>	219
60.	Figura 6.12	<i>Ce măsuri considerați că ar putea avea un efect mai mare în vederea sporirii calității serviciilor turistice</i>	221
61.	Figura 6.13	<i>Care măsuri sunt mai importante pentru asigurarea dezvoltării activității turistice susținute a regiunii</i>	222
62.	Figura 6.14	<i>Structura respondenților după tipul de turism practicat în județul Suceava</i>	223
63.	Figura 6.15	<i>Nivelul mediu atribuit calității serviciilor turistice existente în județul Suceava</i>	224
64.	Figura 6.16	<i>Nivelul mediu atribuit mediului natural al județului Suceava</i>	225
65.	Figura 6.17	<i>Nivelul mediu al aprecierilor privind gradul de aglomerare în județul Suceava ca urmare a activității turistice</i>	227
66.	Figura 6.18	<i>În ce proporție considerați că poluarea din județul Suceava ne afectează sănătatea</i>	227
67.	Figura 6.19	<i>Cum apreciați gradul de educație al populației privind activitatea turistică în mediul natural</i>	228
68.	Figura 6.20	<i>Cum apreciați nivelul de preocupare a autorităților publice cu privire la conservarea mediului</i>	229
69.	Figura 6.21	<i>Structura respondenților privind stadiul de dezvoltare economică în care se află județul Suceava</i>	230
70.	Figura 6.22	<i>Nivelul mediu atribuit contribuției domeniilor pentru creștere economică în județul Suceava</i>	232
71.	Figura 6.23	<i>Structura respondenților privind principalele categorii de întreprinderi generatoare de venit la nivelul județului Suceava</i>	233

Nr. crt.	Număr figură	Denumire	Pagina
72.	Figura 6.24	<i>Nivelul mediu atribuit factorilor care afectează dezvoltarea unei afaceri în turism la nivelul județului Suceava</i>	234
73.	Figura 6.25	<i>Nivelul mediu atribuit elementelor pentru susținerea afacerilor în domeniul turistic în județul Suceava</i>	235
74.	Figura 6.26	<i>Nivelul mediu atribuit elementelor pentru susținerea afacerilor în domeniul turistic în județul Suceava</i>	236
75.	Figura 6.27	<i>Nivelul mediu atribuit gradului de satisfacție în legătură cu durata și confortul deplasării</i>	237

LISTA TABELELOR

Nr. crt.	Număr tabel	Denumire	Pagina
1.	Tabelul 1.1	<i>Practica și instrumente de creștere a performanței prestatorului</i>	40
2.	Tabelul 2.1	<i>Elemente ale Sistemului informațional statistic al turismului</i>	60
3.	Tabelul 3.1.	<i>Structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică pe principalele destinații turistice în perioada 2000-2009</i>	98
4.	Tabelul 3.2.	<i>Structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică pe tipuri de structuri</i>	100
5.	Tabelul 3.3.	<i>Ierarhizarea ponderii a unităților de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică pe tipuri de structuri (după numărul de unități) în perioada 2000-2009</i>	101
6.	Tabelul 3.4.	<i>Structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică pe categorii de confort</i>	102
7.	Tabelul 3.5.	<i>Pensiunile turistice rurale pe categorii de confort în anul 2007 –2009</i>	103
8.	Tabelul 3.6.	<i>Capacitatea de cazare turistică în funcțiune pe categorii de confort</i>	104
9.	Tabelul 3.7.	<i>Structura capacității de cazare turistică în funcțiune pe categorii de confort</i>	104
10.	Tabelul 3.8.	<i>Nivelul unităților și a capacității de cazare în funcțiune în 2000 și 2009</i>	105
11.	Tabelul 3.9.	<i>Capacitatea de cazare existentă și în funcțiune în România în perioada 2000-2009</i>	106
12.	Tabelul 3.10.	<i>Nivelul și structura capacității de cazare existentă în România în perioada 2000-2009</i>	107
13.	Tabelul 3.11.	<i>Modificările absolute și relative ale capacității de cazare existentă în România în perioada 2000-2009</i>	108
14.	Tabelul 3.12.	<i>Estimarea capacității de cazare existentă pentru perioada 2011-2013</i>	109
15.	Tabelul 3.13.	<i>Capacitatea de cazare turistica în funcțiune pe categorii de unități în perioada 2000-2009</i>	110
16.	Tabelul 3.14.	<i>Modificările absolute și relative ale capacității de cazare în funcțiune în perioada 2000-2009</i>	110
17.	Tabelul 3.15.	<i>Estimarea capacității de cazare existentă pentru perioada 2011-2013</i>	111
18.	Tabelul 3.16.	<i>Repartiția pe regiuni a suprafeței, populației și densității populației anul 2009</i>	112
19.	Tabelul 3.17.	<i>Structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică în perioada 2000-2009 pe regiuni de dezvoltare</i>	113
20.	Tabelul 3.18.	<i>Capacitatea de cazare turistică existenta pe regiuni de dezvoltare în perioada 2000-2009</i>	115

21.	Tabelul 3.19.	<i>Ierarhizarea regiunilor de dezvoltare în funcție de structura capacității de cazare turistică existentă în perioada 2000 - 2009</i>	115
22.	Tabelul 3.20.	<i>Capacitatea de cazare turistică în funcțiune pe regiuni de dezvoltare în perioada 2000-2009</i>	116
23.	Tabelul 3.21.	<i>Nivelul și dinamica sosirilor, înnoptărilor în România în perioada 2000-2009</i>	117
24.	Tabelul 3.22.	<i>Estimarea capacității de cazare existentă pentru perioada 2010-2013</i>	118
25.	Tabelul 3.23.	<i>Sosirile, înnoptările, durata medie a sejurului și densitatea turistică în România</i>	119
26.	Tabelul 3.24.	<i>Nivelul, structura și dinamica turiștilor sosiți după proveniență în perioada 2000-2009</i>	120
27.	Tabelul 3.25.	<i>Nivelul sosirilor și ponderea turiștilor cazați în total țară pe destinații turistice în perioada 2000-2009</i>	121
28.	Tabelul 3.26.	<i>Nivelul înnoptărilor și ponderea acestora în total țară și pe destinații turistice în perioada 2000-2009</i>	122
29.	Tabelul 3.27.	<i>Durata medie a sejurului pe principalele destinații turistice în perioada 2000-2009</i>	123
30.	Tabelul 3.28.	<i>Sosirile turiștilor în structurile de primire turistică pe regiuni în perioada 2000-2009</i>	124
31.	Tabelul 3.29.	<i>Înnoptările turiștilor în structurile de primire turistică pe regiuni în perioada 2000-2009</i>	125
32.	Tabelul 3.30.	<i>Durata sejurului pe regiuni în perioada 2000-2009</i>	127
33.	Tabelul 3.31.	<i>Mutații structurale ale sosirilor turiștilor în unitățile de primire turistică cu funcție de cazare turistică din România în perioada 2000-2009</i>	128
34.	Tabelul 3.32.	<i>Mutații structurale ale înnoptărilor în unitățile de primire turistică cu funcție de cazare din România în perioada 2000-2009</i>	128
35.	Tabelul 3.33.	<i>Durata sejurului mediu al turiștilor în structurile de primire turistică cu funcție de cazare turistică în România în perioada 2000-2009</i>	129
36.	Tabelul 3.34.	<i>Sosirile, populația și densitatea turistică în raport cu populația României în perioada 2000-2009</i>	130
37.	Tabelul 3.35.	<i>Densitatea turistică pe regiuni de dezvoltare în 2009</i>	131
38.	Tabelul 3.36.	<i>Indicele de utilizare netă a capacității în funcțiune pe regiuni în perioada 2000-2009</i>	132
39.	Tabelul 3.37.	<i>Dinamica reală a valorii adăugate brute pentru Hoteluri și restaurante</i>	133
40.	Tabelul 4.1	<i>Contribuția turismului la obținerea PIB-ului în perioada 2007-2010</i>	143
41.	Tabelul 4.2.	<i>Contribuția turismului la ocuparea forței de muncă în perioada 2007-2010</i>	144
42.	Tabelul 4.3	<i>Nivelul cheltuielilor activității turistice pe categorii în perioada 2007-2010</i>	145
43.	Tabelul 4.4	<i>Creșterea reală anuală a principalilor indicatori ce reflectă activitatea turistică</i>	146

Lista tabelelor

44.	Tabelul 4.5	<i>Creșterea reală anuală a contribuției turismului la obținerea PIB-ului și la ocuparea forței de muncă (% față de anul anterior)</i>	146
45.	Tabelul 4.6	<i>Indicatorii statistici pentru transportul feroviar</i>	155
46.	Tabelul 4.7	<i>Indicatorii statistici pentru transportul rutier</i>	156
47.	Tabelul 4.8	<i>Indicatorii statistici pentru transportul aerian</i>	157
48.	Tabelul 4.9	<i>Indicatorii statistici pentru transportul fluvial</i>	158
49.	Tabelul 4.10	<i>Indicatorii statistici pentru transportul cu metrourl</i>	158
50.	Tabelul 4.11	<i>Populația ocupată civilă în total economie, hoteluri și restaurante în perioada 2000-2009</i>	160
51.	Tabelul 4.12	<i>Numărul mediu de salariați din hoteluri și restaurante și totalul economiei în perioada 2000-2009</i>	164
52.	Tabelul 4.13	<i>Structura populației ocupate din hoteluri și restaurante pe sexe în perioada 2000-2009</i>	165
53.	Tabelul 4.14	<i>Ponderele populației ocupate după statutul profesional față de total categorie în anul 2009</i>	166
54.	Tabelul 4.15	<i>Modificările absolute ale salariaților din economia națională și din hoteluri și din restaurante în perioada 2000-2009</i>	167
55.	Tabelul 4.16	<i>Modificările relative ale salariaților din economia națională și din hoteluri și restaurante în perioada 2000-2009</i>	167
56.	Tabelul 4.17	<i>Nivelul populației ocupată civilă în hoteluri și restaurante, total sosiri și VAB din hoteluri și restaurante în perioada 2000-2009</i>	168
57.	Tabelul 5.1	<i>Populația și densitatea populației</i>	171
58.	Tabelul 5.2	<i>Populația, pe grupe de vârstă, la nivelul județului Suceava</i>	172
59.	Tabelul 5.3	<i>Nivelul și structura capacității de cazare existentă în județul Suceava în perioada 2000-2009</i>	184
60.	Tabelul 5.4	<i>Evoluția numărului de unități de cazare turistică din județul Suceava în perioada 2004-2009</i>	184
61.	Tabelul 5.5	<i>Capacitatea de cazare turistică existentă în județul Suceava</i>	185
62.	Tabelul 5.6	<i>Nivelul unităților și a capacității de cazare în funcțiune în 2008 și 2009</i>	186
63.	Tabelul 5.7	<i>Nivelul capacității de cazare existentă și în funcțiune în 2000 - 2009</i>	187
64.	Tabelul 5.8	<i>Pensiunile turistice rurale pe categorii de confort în anul 2008 și 2009</i>	187
65.	Tabelul 5.9	<i>Indicele de utilizare a capacității de cazare în funcțiune pe tipuri de structuri de primire</i>	188
66.	Tabelul 5.10	<i>Capacitatea de cazare existentă și în funcțiune în județul Suceava în perioada 2000-2009</i>	188
67.	Tabelul 5.11	<i>Unitățile de alimentație</i>	189
68.	Tabelul 5.12	<i>Unitățile de agrement</i>	190

Implicațiile economice și sociale ale calității serviciilor din turismul românesc

69.	Tabelul 5.13	<i>Nivelul și dinamica sosirilor, înnopțărilor în județul Suceava în perioada 2004-2009</i>	194
70.	Tabelul 5.14	<i>Sosirile, înnopțările, durata medie a sejurului și densitatea turistică în județul Suceava</i>	195
72.	Tabelul 5.15	<i>Nivelul, structura și dinamica turiștilor sosiți după proveniență în perioada 2004-2009</i>	196
73.	Tabelul 5.16	<i>Mutații structurale ale sosirilor turiștilor în unitățile de primire turistică cu funcție de cazare din județul Suceava în perioada 2000-2009</i>	196
74.	Tabelul 5.17	<i>Durata sejurului mediu al turiștilor în structurile de primire turistică cu funcție de cazare în județul Suceava în perioada 2000-2009</i>	197
75.	Tabelul 6.1	<i>Indicatorii statistici pentru anul 2009</i>	204
76.	Tabelul 6.2	<i>Probabilitatea și valoarea k</i>	205
77.	Tabelul 6.3	<i>Centralizarea variabilelor cercetării</i>	206
78.	Tabelul 6.4	<i>Centralizare date chestionar</i>	210
79.	Tabelul 6.5	<i>Centralizare date chestionar</i>	211
80.	Tabelul 6.6	<i>Centralizare date chestionar</i>	211
81.	Tabelul 6.7	<i>Centralizare date chestionar</i>	212
82.	Tabelul 6.8	<i>Centralizare date chestionar</i>	213
83.	Tabelul 6.9	<i>Centralizare date chestionar</i>	213
84.	Tabelul 6.10	<i>Centralizare date chestionar</i>	214
85.	Tabelul 6.11	<i>Centralizare date chestionar</i>	215
86.	Tabelul 6.12	<i>Centralizare date chestionar</i>	216
87.	Tabelul 6.13	<i>Centralizare date chestionar</i>	217
88.	Tabelul 6.14	<i>Centralizare date chestionar</i>	218
89.	Tabelul 6.15	<i>Centralizare date chestionar</i>	218
90.	Tabelul 6.16	<i>Centralizare date chestionar</i>	220
91.	Tabelul 6.17	<i>Centralizare date chestionar</i>	220
92.	Tabelul 6.18	<i>Centralizare date chestionar</i>	221
93.	Tabelul 6.19	<i>Centralizare date chestionar</i>	222
94.	Tabelul 6.20	<i>Centralizare date chestionar</i>	222
95.	Tabelul 6.21	<i>Centralizare date chestionar</i>	223

Lista tabelor

96.	Tabelul 6.22	<i>Centralizare date chestionar</i>	224
97.	Tabelul 6.23	<i>Centralizare date chestionar</i>	225
98.	Tabelul 6.24	<i>Centralizare date chestionar</i>	225
99.	Tabelul 6.25	<i>Centralizare date chestionar</i>	226
100.	Tabelul 6.26	<i>Centralizare date chestionar</i>	226
101.	Tabelul 6.27	<i>Centralizare date chestionar</i>	226
102.	Tabelul 6.28	<i>Centralizare date chestionar</i>	227
103.	Tabelul 6.29	<i>Centralizare date chestionar</i>	228
104.	Tabelul 6.30	<i>Centralizare date chestionar</i>	229
105.	Tabelul 6.31	<i>Centralizare date chestionar</i>	229
106.	Tabelul 6.32	<i>Centralizare date chestionar</i>	230
107.	Tabelul 6.33	<i>Centralizare date chestionar</i>	231
108.	Tabelul 6.34	<i>Centralizare date chestionar</i>	232
109.	Tabelul 6.35	<i>Centralizare date chestionar</i>	233
110.	Tabelul 6.36	<i>Centralizare date chestionar</i>	234
111.	Tabelul 6.37	<i>Centralizare date chestionar</i>	235
112.	Tabelul 6.38	<i>Centralizare date chestionar</i>	235
113.	Tabelul 6.39	<i>Centralizare date chestionar</i>	236
114.	Tabelul 6.40	<i>Centralizare date chestionar</i>	236
115.	Tabelul 6.41	<i>Centralizare date chestionar</i>	237
116.	Tabelul 6.42	<i>Centralizare date chestionar</i>	237

LISTA ABREVIERILOR

Nr. crt.	Abreviere	Descriere
1.	CAEN	<i>Clasificarea Activităților din Economia Națională din România</i>
2.	CASCO	<i>Comitetului ISO pentru Evaluarea Conformității</i>
3.	CCI	<i>Centrul de Comerț Internațional</i>
4.	CCIAA	<i>Confederația Industriilor Agroalimentare a Uniunii Europene</i>
5.	CFR	<i>Căile ferate Române</i>
6.	CMR	<i>Cadrului Metodologic Recomandat</i>
7.	CNUCED	<i>Agenția de Cooperare Tehnică a Conferinței Națiunilor Unite pentru Comerț și Dezvoltare</i>
8.	CST	<i>Contul Satelit al Turismului</i>
9.	CUC	<i>Coeficientul de utilizare a capacității în funcțiune</i>
10.	EUROSTAT	<i>Oficiul Statistic al Uniunii Europene</i>
11.	FAO	<i>Organizația Națiunilor Unite pentru Alimentație și Agricultură</i>
12.	FDA	<i>Food and Drugs Administration</i>
13.	FEM	<i>Forumul Economic Mondial</i>
14.	GHP	<i>Good Hygiene Practices</i>
15.	GMP	<i>Good Manufacturing Practices</i>
16.	HACCP	<i>Hazard Analysis. Critical Control Points</i>
17.	IAF	<i>Forumului Internațional de Acreditare Forumului Internațional de Acreditare</i>
18.	INCDT	<i>Institutul Național de Cercetare - Dezvoltare în Turism</i>
19.	IQNET	<i>Rețelei Internaționale de Certificare</i>
20.	ISIC	<i>Clasificarea internațională standard a tuturor activităților economice clasificarea internațională standard a tuturor activităților economice</i>
21.	ISO	<i>Organizația Internațională de Standardizare</i>
22.	NACE	<i>Nomenclatorul activităților din Uniunea Europeană</i>
23.	NACMCF	<i>Comitetul Național de Avizare asupra Criteriilor Microbiologice pentru Alimente</i>
24.	OCDE	<i>Organizația pentru Dezvoltare și Cooperare Economică</i>
25.	OHSAS	<i>Sănătatea și Securitatea ocupațională</i>
26.	OMS	<i>Organizația Mondială a Sănătății</i>
27.	OMT	<i>Organizația Mondială a Turismului</i>
28.	ONU	<i>Organizația Națiunilor Unite</i>
29.	PIB	<i>Produsul Intern brut</i>
30.	QC	<i>Quality Circles</i>
31.	QCC	<i>Quality Control Circles</i>
32.	S.A.F.E.	<i>Evaluarea sistematică a mediului alimentar</i>
33.	TQM	<i>Managementul calității totale</i>
34.	VAB	<i>Valoarea Adăugată Brută</i>
35.	WFSO	<i>Inițiativa Mondială pentru Securitatea Alimentelor și Organizația Mondială a Securității Alimentelor</i>
36.	WTTO	<i>Consiliul Mondial al Călătoriilor și Turismului</i>

LISTA ANEXELOR

Nr. crt.	Conținut	Pagina
<i>ANEXA 1</i>	<i>Chestionarul postat online</i>	<i>246</i>

INTRODUCERE

Tema abordată pentru studiu este importantă prin faptul că turismul reprezintă prin conținutul și rolul său o componentă majoră a civilizației actuale, făcând parte integrantă din viața economică și socială a unei țări. Îmbunătățirea calității serviciilor turistice reprezintă o cerință necesară pentru asigurarea satisfacerii nevoilor și așteptărilor consumatorului, în condițiile în care turismul este o necesitate bio-psiho-socială și spirituală, având un efect profund asupra îmbunătățirii calității vieții, creșterii vitalității și a speranței de viață.

Turismul, considerat „Industria Viselor”, oferă clienților produse complexe, caracterizate prin componente tangibile și intangibile, capabile de a satisface cele mai variate și inedite motivații identificate sau generate de creatorii cererii.

În politica europeană/mondială, turismul este considerat ca fiind o componentă cheie a celei de-a III-a revoluții „*Well Being Revolution*”¹ care poate genera îmbunătățirea reală a calității vieții.

Rolul turismului în economia națională este deosebit de important, prin complexitatea sa și prin anvergura activităților ce conduc la apariția, menținerea și dezvoltarea lui.

Turismul pune în valoare și exploatează din punct de vedere economic bogățiile create de natură și climat, sau cele datorate istoriei, folclorului și civilizației, având un rol important și pe plan uman, materializat într-o serie de efecte pozitive, în ceea ce privește turistul, pe de o parte, iar pe de altă parte populația din zonele de destinație turistică.

Plecând de la ipoteza că industria turismului și călătoriilor reprezintă un sector de activitate cu profunde implicații asupra vieții economico-sociale a societății, iar calitatea constituie o exigență a consumului turistic am elaborat lucrarea cu titlul „*Implicațiile economice și sociale ale calității serviciilor din turismul românesc*”.

În condițiile globalizării economiei mondiale și a creșterii concurenței pe piețe, implementarea sistemelor de management al calității a devenit o condiție esențială pentru îndeplinirea misiunii, viziunii și obiectivelor asumate pentru orice organizație. Aceste sisteme asigură atât un nivel calitativ continuu îmbunătățit al activităților, cât mai ales o transparență a proceselor și gestiunii interne a organizației, menite să asigure ansamblul beneficiarilor și clienților în legătură cu corectitudinea costurilor în organizație, care se reflectă în ultimă instanță în prețurile practicate de către aceasta.

În cadrul prezentei lucrări, am realizat analiza complexă a sectorului românesc al serviciilor turistice, a dimensiunilor și dinamicii acestuia, evidențiind importanța calității în domeniul turismului precum și impactul calității serviciilor asupra mediului economico-social la nivel național și regional.

În contextul mondializării pieței turistice și a unui mediu de afaceri caracterizat printr-o concurență acerbă, în care centrul de gravitație al pieței devine clientul și mai puțin produsul, firmele trebuie să își schimbe modul de a gândi și de a acționa, pornind de la premisa că satisfacerea exigențelor clienților reprezintă o condiție necesară dar nu și suficientă pentru a obține performanțe pe piață. Astfel, am considerat important să abordez problema calității serviciilor turistice ca expresie a eficienței serviciilor în relație cu exigențele consumatorului, argumentând rolul vital al personalului prestator în furnizarea satisfacției clientului și importanța

¹ Diener Ed, Suh E., Richard E. L., Smith H. L., *Subjective Well-Being: Three Decades of Progress*, Psychological Bulletin 1999,

cunoașterii exacte a așteptărilor și exigențelor consumatorului, pentru a oferi servicii turistice la un nivel superior.

Pentru a putea îmbunătăți calitatea produselor turistice, respectiv a serviciilor prestate, este necesară, în primul rând, stabilirea cerințelor de calitate ale clienților, deoarece datorită particularităților serviciilor clientul este cel care stabilește dacă acestea sunt de calitate sau nu, iar în al doilea rând este important să se respecte standardele de calitate în domeniul serviciilor în general și a celor turistice în special.

Studierea impactului economic și social al calității serviciilor turistice necesită stabilirea unui sistem de indicatori care să permită evaluarea și cuantificarea fenomenelor studiate. În acest sens principalii indicatori analizați în teza sunt: *indicatorii ofertei turistice, indicatorii potențialului uman din turism, indicatorii cererii turistice, indicatorii relației cerere – ofertă, indicatorii rezultatelor valorice a activității turistice și indicatorii calității activității turistice.*

România reprezintă o destinație turistică importantă pentru piața zonală, promovând, cu precădere, produsele turistice de litoral, stațiunile balneare, programele culturale și mănăstirile din Nordul Moldovei și Bucovina. De-a lungul timpului oferta turistică românească nu a ținut pasul cu exigențele cererii turistice și ale produselor turistice similare de pe piața internațională devenind necompetitivă.

Structurile turistice de primire și îndeosebi oferta de agrement sunt învechite, serviciile turistice și programele turistice sunt realizate după un stereotip, la un nivel de calitate minim iar raportul calitate-preț este neconcludent. În raport cu evoluția economică generală, și turismul românesc a înregistrat în ultimii 3 ani o scădere continuă fapt ce a condus la scăderea numărului locurilor de muncă în industria turismului și călătoriilor.

Pentru a intra în competiția turistică internațională este necesară modernizarea, relansarea și dezvoltarea turismului românesc precum și crearea unor produse turistice moderne și competitive pe piața turistică externă.

Scopul elaborării acestei lucrări a fost de a prezenta importanța industriei, respectiv economiei turismului și călătoriilor pentru dezvoltarea economică precum și problemele cu care se confruntă turismul românesc în ceea ce privește calitatea serviciilor și eficiența în turism, astfel încât să pot propune metode de îmbunătățire a situației actuale.

În lucrare sunt prezentate și analizate aspectele teoretice privind calitatea în general și în special calitatea serviciilor turistice, iar în acest sens sunt expuse pe larg directivele OMT privind standardele de calitate în turism, prevederile HACCP vizând sectorul de alimentație publică din turism precum și Sistemul S.A.F.E. care implică urmărirea a trei zone principale din circuitul siguranței alimentelor:

- ✓ curățenia - pentru evitarea contaminării hranei;
- ✓ fierberea / coacerea - pentru a distruge bacteriile sau a stopa dezvoltarea lor prin procedee corecte de fierbere / coacere și de menținere la cald a hranei;
- ✓ răcirea și refrigerarea - pentru a stopa dezvoltarea bacteriilor prin răcire rapidă și temperaturi adecvate de păstrare la rece.

Ca urmare, a evoluției din ultimii ani a economiei României și a aderării la Uniunea Europeană, țara noastră a derulat un amplu proces de armonizare a legislației pe mai multe domenii inclusiv în privința activității în turism, iar importanța calității serviciilor turistice asupra dezvoltării economice și sociale reprezintă unul din principalele obiective ale tezei de doctorat.

Turismul a devenit un sector extrem de dinamic, care trebuie să se adapteze schimbărilor mediului economic, modificării comportamentului și cerințelor consumatorilor, schimbărilor structurale ale economiei și ocupării forței de muncă și, nu în ultimul rând, alinierii la standardele europene.

O primă abordare a activității turistice o constituie analiza ofertei turistice, atât la nivel național cât și regional. Tipurile de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică

în România fiind foarte diverse: hoteluri, moteluri, hanuri turistice, hoteluri pentru tineret, hoteluri, vile turistice, bungalouri, cabane turistice, sate de vacanță, campinguri, tabere de elevi și preșcolari, popasuri turistice, pensiuni turistice, pensiuni agro-turistice, unități de tip căsuță, spații de cazare pe nave.

În ceea ce privește cererea turistică, se va analiza nivelul și dinamica următorilor indicatori:

- ✓ nivelul sosirilor totale;
- ✓ nivelul înnoptărilor totale;
- ✓ durata medie a sejurului;
- ✓ densitatea turistică.

Acești indicatori vor fi caracterizați atât în dinamică cât și în structură, astfel: pe total țară; pe regiuni de dezvoltare; pe principalele destinații; pe categorii de unități de cazare și după proveniența turiștilor.

Preocupările permanente ale analiștilor de a determina cât mai exact avantajele economice reale ale turismului au condus la inițierea sistemului Contului Satelit al Turismului. Pentru analiza implicațiilor economice ale turismului asupra economiei voi utiliza în cadrul lucrării Contul Satelit al Turismului versiunea WTTC/OE.

Metodologic, versiunea WTTC/OE folosește Sistemul Conturilor Naționale ca bază a cadrului său analitic, dar se concentrează pe cererea turistică calculată ca un procent din cheltuielile care alcătuiesc PIB-ul (cheltuielile personale și de afaceri, investițiile, cheltuielile guvernamentale și balanța de bunuri) ce poate fi atribuit turismului și călătoriilor.

În cazul eficienței sociale a serviciilor turistice, cuantificarea acesteia este un proces mai complex decât în cazul bunurilor materiale, întrucât acest tip de eficiență este perceput la nivelul calității serviciului prestat, consumatorii evaluând, nu doar bunul, ca rezultat al unei activități productive, ci întreg procesul, din care ei înșiși sunt parte integrantă, într-o proporție mai mică sau mai mare.

Impactul social se manifestă prin influența pe care o are turismul asupra modului de viață tradițional al locuitorilor unei zone, asupra lărgirii orizontului lor spiritual și profesional.

Relația dintre eficiența și calitatea serviciilor se impune a fi menționată în contextul abordării semnificațiilor particulare ale eficienței în acest sector de activitate. Deoarece optimizarea relației calitate-eficiență în domeniul serviciilor asigură garanția desfășurării unei activități în concordanță cu exigențele consumatorilor și cerințele pieței, constituind cheia succesului pentru întreprinderile de servicii.

După analizarea implicațiilor activității turistice la nivel național, pentru evidențierea legăturii de interdependență dintre calitatea serviciilor turistice și dezvoltarea economic-socială a unei regiuni voi prezenta rezultatele unei cercetări efectuate la nivelul județului Suceava.

Cercetarea urmărește să prezinte evaluarea percepției populației asupra impactului calității activității turistice în județul Suceava, raportat la viața personală și socială, precum și la condițiile de mediu și economice specifice regiunii.