

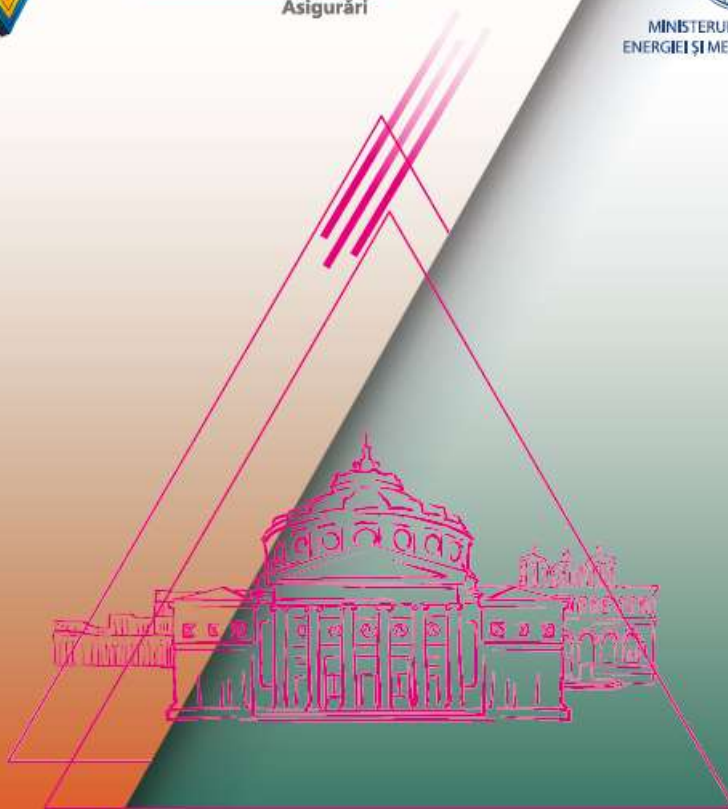
CONSILIUL NAȚIONAL
AL ÎNȚEPREINDERILOR PRIVATE
MICI ȘI MIILOCII DIN ROMÂNIA



Cu sprijinul



MINISTERULUI ECONOMIEI,
ENERGIEI ȘI MEDIULUI DE AFACERI



CARTA ALBĂ A TURISMULUI DIN ROMÂNIA

Ediția 2019

București

Coordonatori științifici și autori:
Florin Jianu și Ștefan Corcodeș

Sprijin în elaborarea chestionarului:
Dragoș Anastaslu și Călin Ile

Prelucrarea informațiilor:
Denisa Samek, Iulia Hainăroșe
Alin Apostescu, Camelia Rădean (Groupama Asigurări)

Coordonare grafică și tehnoredactare:
Groupama Asigurări, Divizia de Marketing și Comunicare

© Toate drepturile acestei ediții sunt rezervate
Consiliului Național al Întreprinderilor Private Mici și Mijlocii
din România
și Groupama Asigurări

Cuvânt înainte CNIPMMR

Cuvânt înainte Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri

Cuvânt înainte Groupama Asigurări

Principalele constatări ale Barometrului de turism

Capitol 1 - Situația actuală a firmelor din turism

A. Cel mai important factori pozitivi cu impact asupra afacerilor

B. Dinamica volumului de turiști și a veniturilor

C. Impactul concurenței nelocale asupra evoluției cifrei de afaceri

D. Analiza indicatorilor specifici pentru afacerile din turism

Pachetele de servicii oferite de agențiile de turism

Tipurile de pachete de masă oferite de unitățile de cazare

Scopul principal al clienților/vizitatorilor

Proveniența clienților în turismul românesc

Percepția asupra implicării și suportului acordat de instituțiile publice

E. Voucherele de vacanță și influența lor

Capitol 2 - Finanțarea activității din turism

Capitol 3 - Accesul la fondurile europene

Capitol 4 - Strategii și politici în turism

Planificarea activității întreprinderilor din turism

Principalele canale de promovare

Principalele canale de vânzări utilizate de organizațiile din turism

Capitol 5 - Resursele umane, training-ul și salarizarea în turism

Analiza variației resurselor umane

Analiză asupra evoluției salariilor

Beneficiile oferite angajaților din turism

Capitol 6 - Riscurile asociate activităților din turism

Riscurile generale asociate cu sectorul turismului

Gestionarea riscurilor în turism

Capitol 7 - Aspectele cheie identificate

Capitol 8 - Context și Metodologie

Rezumatul elementelor cheie identificate

Aproape 60% dintre respondenți au estimat o creștere a veniturilor (de diverse intensități) între 2019 și 2018. La polul opus, doar 2% dintre respondenți au indicat scăderi mai mari de 30%.



În ceea ce privește pachetele de servicii oferite de către unitățile de cazare/restaurante, cea mai interesantă evoluție se referă la dezvoltarea serviciilor de tip all-inclusive: +8% în 2019 versus 2018.



Un element de noutate pentru analiza din 2019 se referă la proveniența clienților din sectorul turismului din România. Datele colectate au relevat faptul că peste 75% dintre clienții entităților chestionate sunt din România, iar aproximativ 17% sunt din Uniunea Europeană.



Un alt element de noutate se referă la un subiect de mare interes pentru întregul sector: voucherele de vacanță. Acordate în baza Legii nr. 165 / 2018, rata de acceptare a acestui mecanism de plată este de peste 70% la nivelul eșantionului.



Rezumatul
elementelor cheie
identificate



Principalele riscuri mari identificate de către antreprenorii/managerii din turism în anul 2019 se referă la: lipsa personalului calificat în domeniu, costurile asociate cu păstrarea personalului și calitatea infrastructurii de transport.



Gestionarea riscurilor este realizată, mai frecvent, prin: campanii de marketing, asigurări specifice și programe de training pentru angajați.

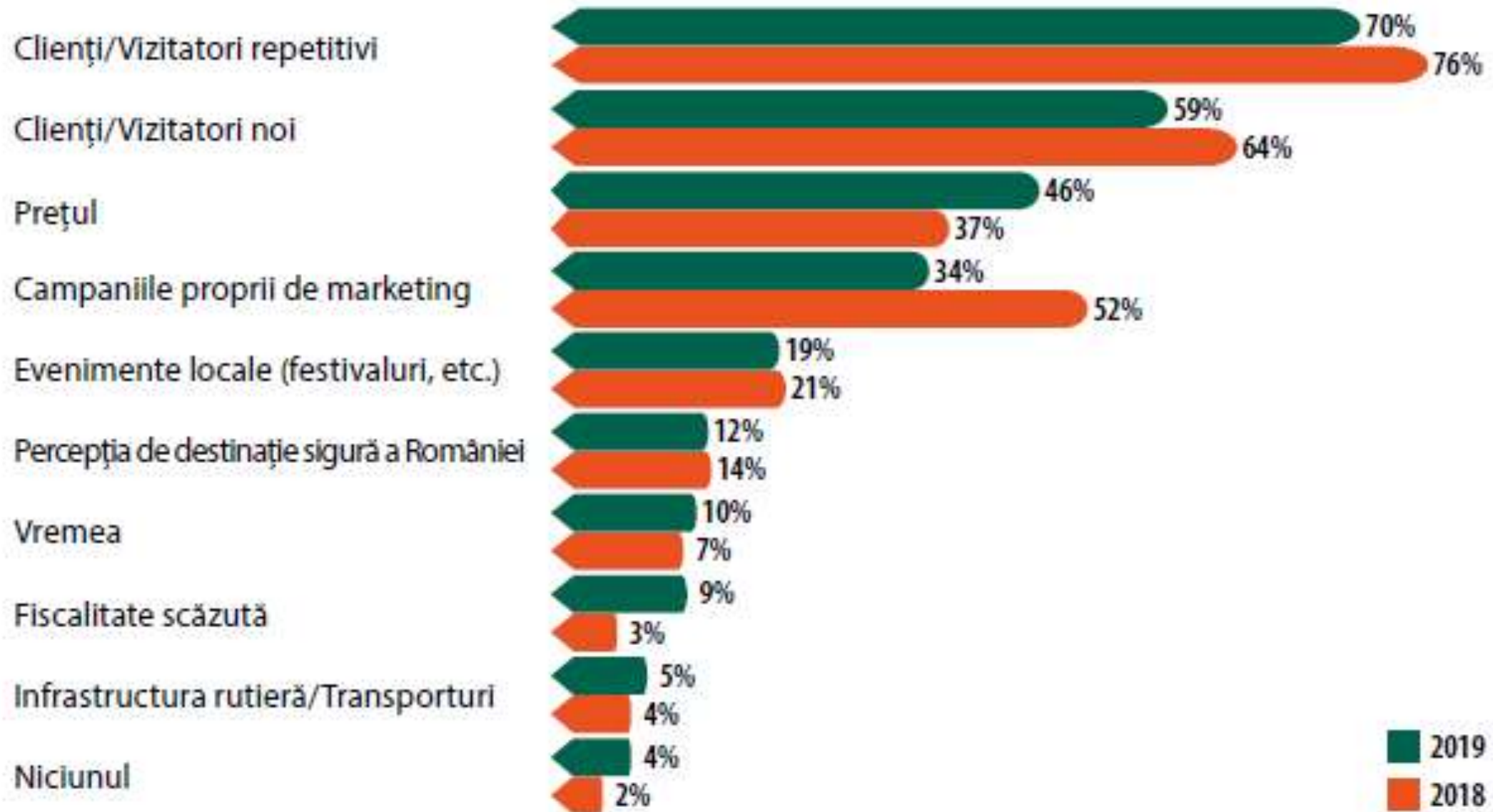


În ceea ce privește interesul pentru asigurări în viitor, rezultatele colectate indică un interes mai ridicat pentru asigurările de viață pentru angajați, asigurările de sănătate pentru angajați și asigurările pentru cădiri și bunuri.



Beneficiile oferite angajaților din turism includ mai frecvent creșteri salariale anuale, bonurile de masă și training specializat.

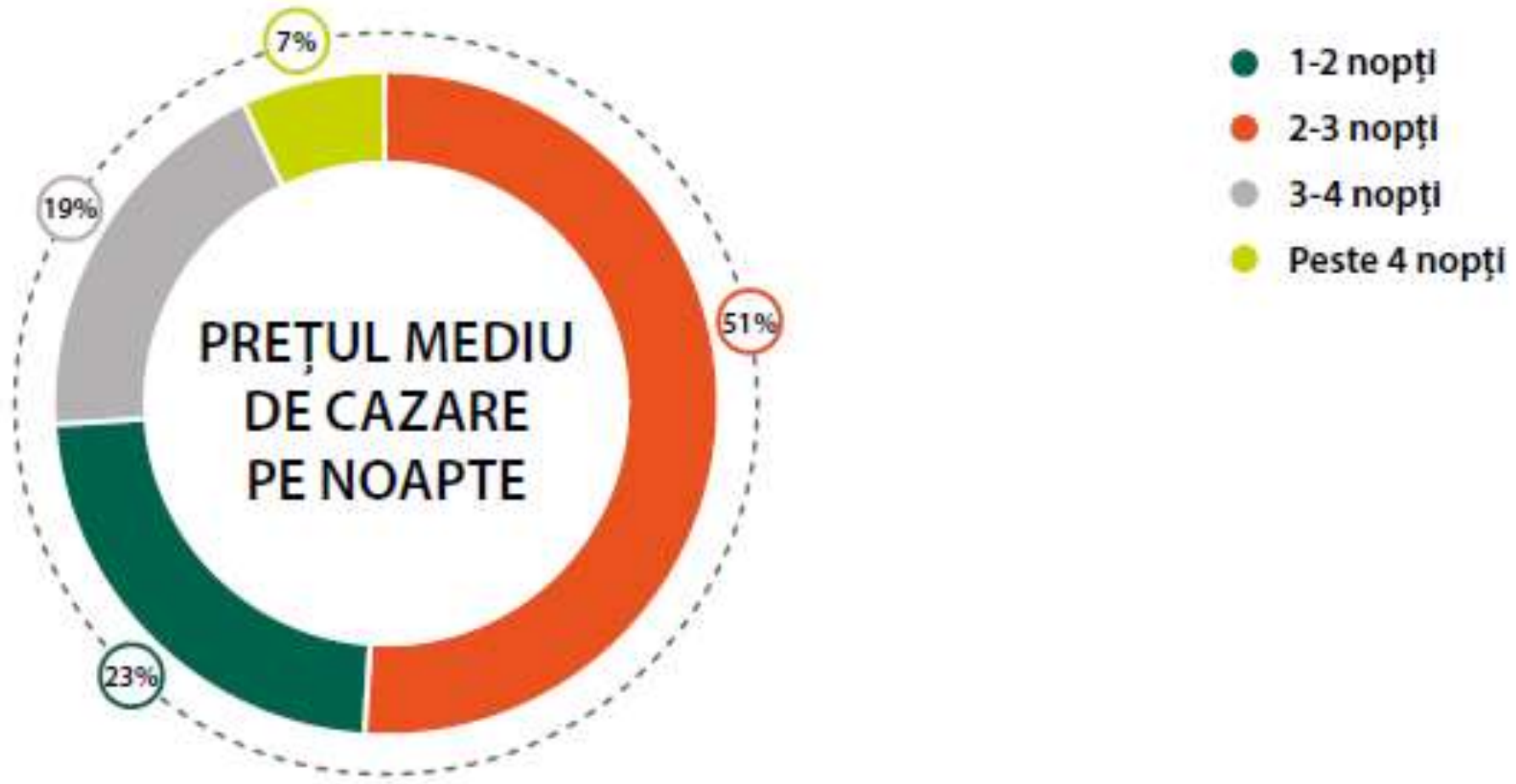
Factorii pozitivi cu impact asupra afacerilor din turism



Dinamica veniturilor din turism – 2019/2018

Evoluția veniturilor 2019/2018	Întreprinderi din turism
 Au crescut cu 5%	23%
 Au crescut cu 10%	28%
 Au crescut cu peste 30%	12%
 <i>Au rămas la fel</i>	21%
 <i>Au scăzut cu 5%</i>	8%
 <i>Au scăzut cu 10%</i>	4%
 <i>Au scăzut cu peste 30%</i>	4%

Dinamica numărului mediu de nopți de cazare – 2019/2018



Gradul de ocupare al unităților de cazare din 2019

Gradul de ocupare din 2019	Unități de cazare
Sub 40%	19%
40%-50%	24%
50%-60%	18%
60%-70%	18%
70%-80%	14%
Peste 80%	7%

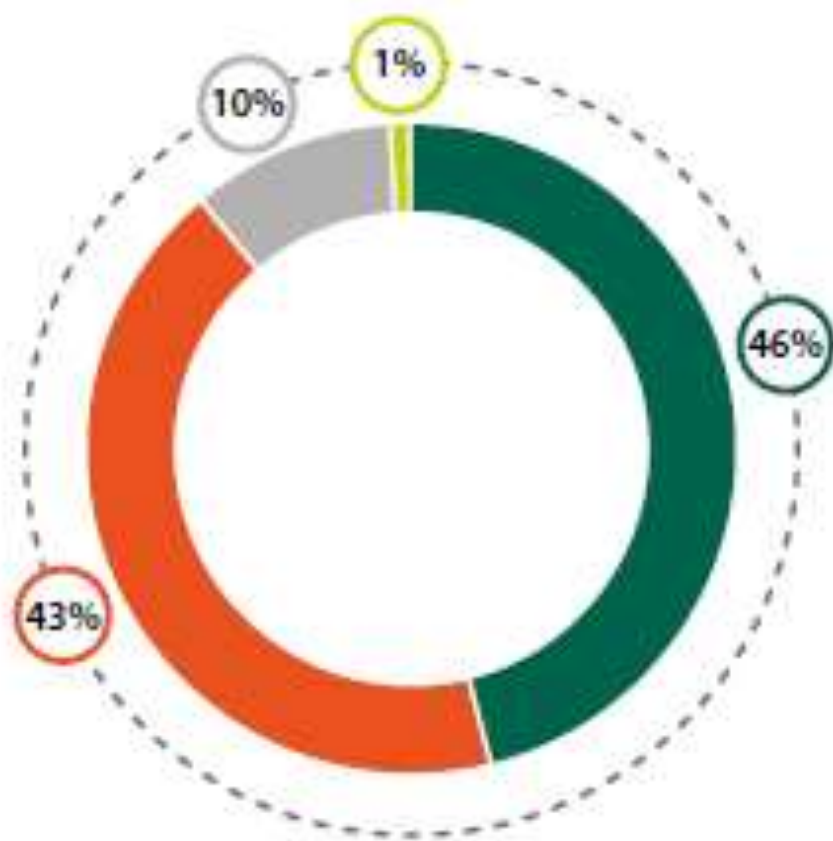
Estimarea evoluției gradului de ocupare – 2020/2019

Evoluția gradului de ocupare 2020/2019	Unități de cazare
 Va crește cu 5%	27%
 Va crește cu 10%	34%
 Va crește cu peste 30%	6%
 Va rămâne la fel	27%
 Se va diminua cu 5%	4%
 Se va diminua cu 10%	2%
 Se va diminua cu peste 30%	0%

Evoluția veniturilor din turism – 2019/2018

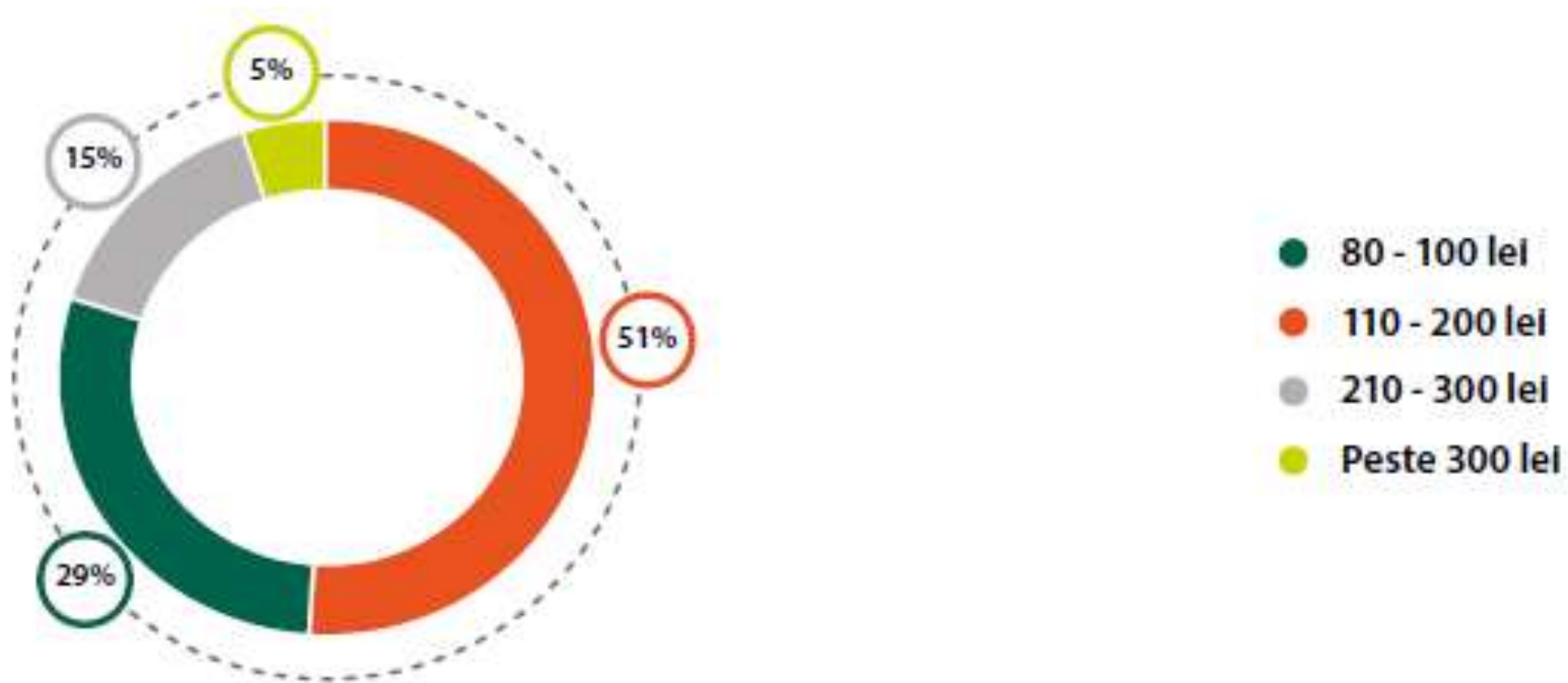
Evoluție venituri 2019/2018		Unități de cazare	Agenții de turism
	Au crescut cu 5%	21%	24%
	Au crescut cu 10%	32%	22%
	Au crescut cu peste 30%	8%	11%
	<i>Au rămas la fel</i>	26%	30%
	Au scăzut cu 5%	8%	10%
	Au scăzut cu 10%	2%	3%
	Au scăzut cu peste 30%	3%	0%

Influența concurenței neloiale în sectorul turismului



- Impact sub 10%
- Impact 10-30%
- Impact 30-60%
- Impact peste 60%

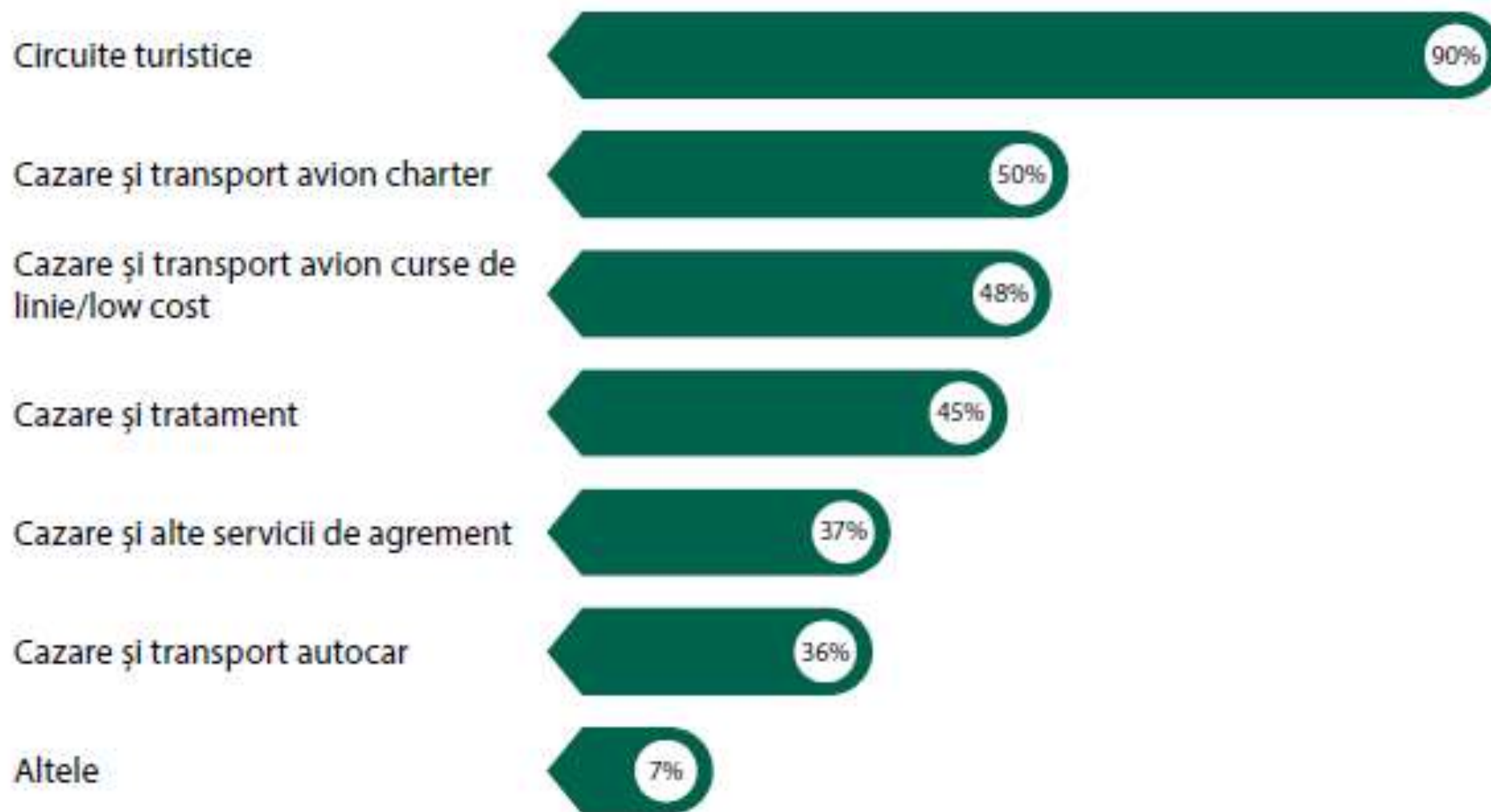
Prețul mediu de cazare pe noapte în cadrul unităților/structurilor de cazare, cu mic dejun inclus



Pachetele de servicii de masă oferite de unitățile de cazare



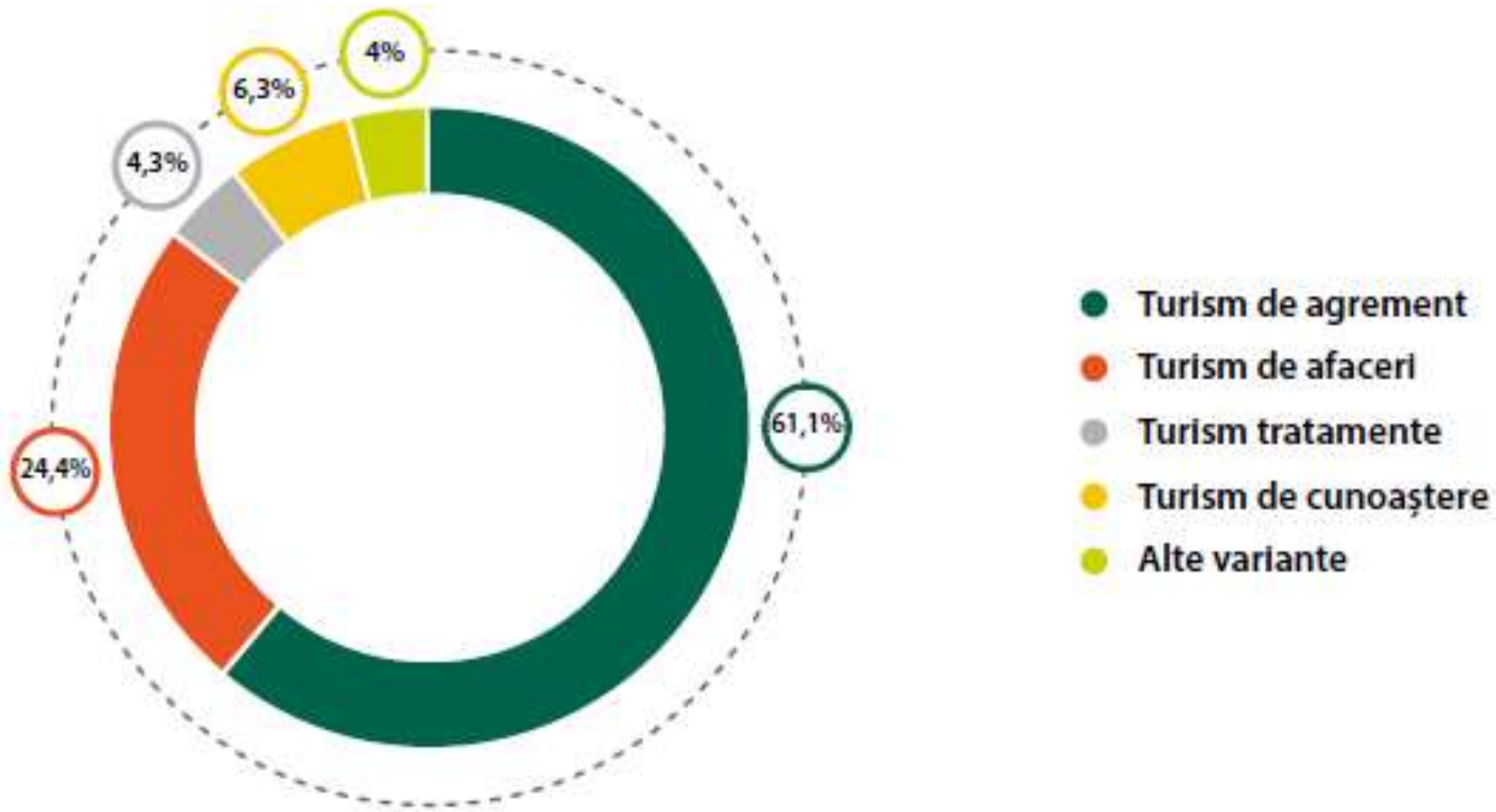
Pachetele de servicii oferite de agențiile de turism



Rata de revenire a clienților/vizitatorilor (analiză 2019 vs. 2018)



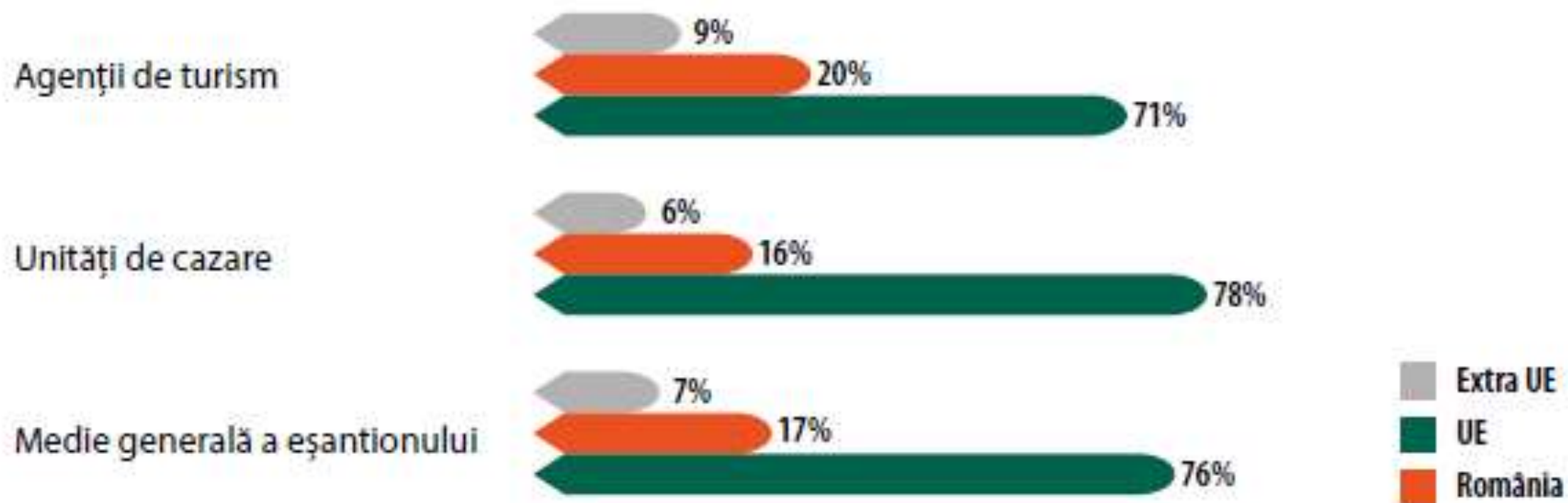
Scopul principal al turiștilor (anul 2019)



Scopul principal al turiștilor, în funcție de tipul de activitate desfășurată

Scopul principal	Unități de cazare	Agenții turism
Turism de agrement	65%	54%
Turism de afaceri	26%	20%
Turism pentru tratament	3%	7%
Turism de cunoaștere	2%	15%
Alte variante	4%	4%

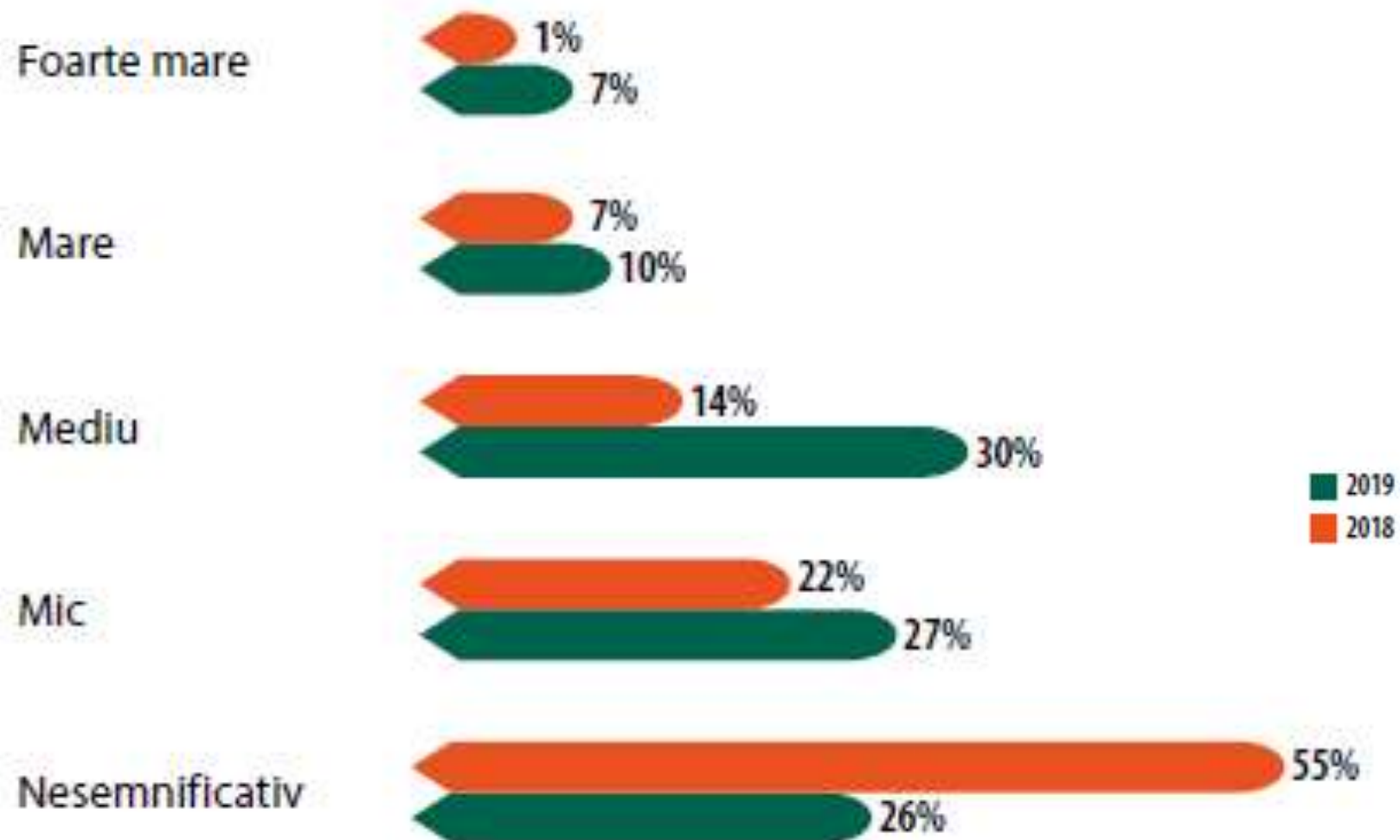
Proveniența clienților din sectorul turism



Aprecierea sprijinului primit din partea instituțiilor publice

Sprijin din partea instituțiilor publice	Unități din sectorul turistic
Nesemnificativ	26%
Mic	27%
Mediu	30%
Mare	10%
Foarte mare	7%

Situația sprijinului primit din partea instituțiilor publice (2019 vs. 2018)



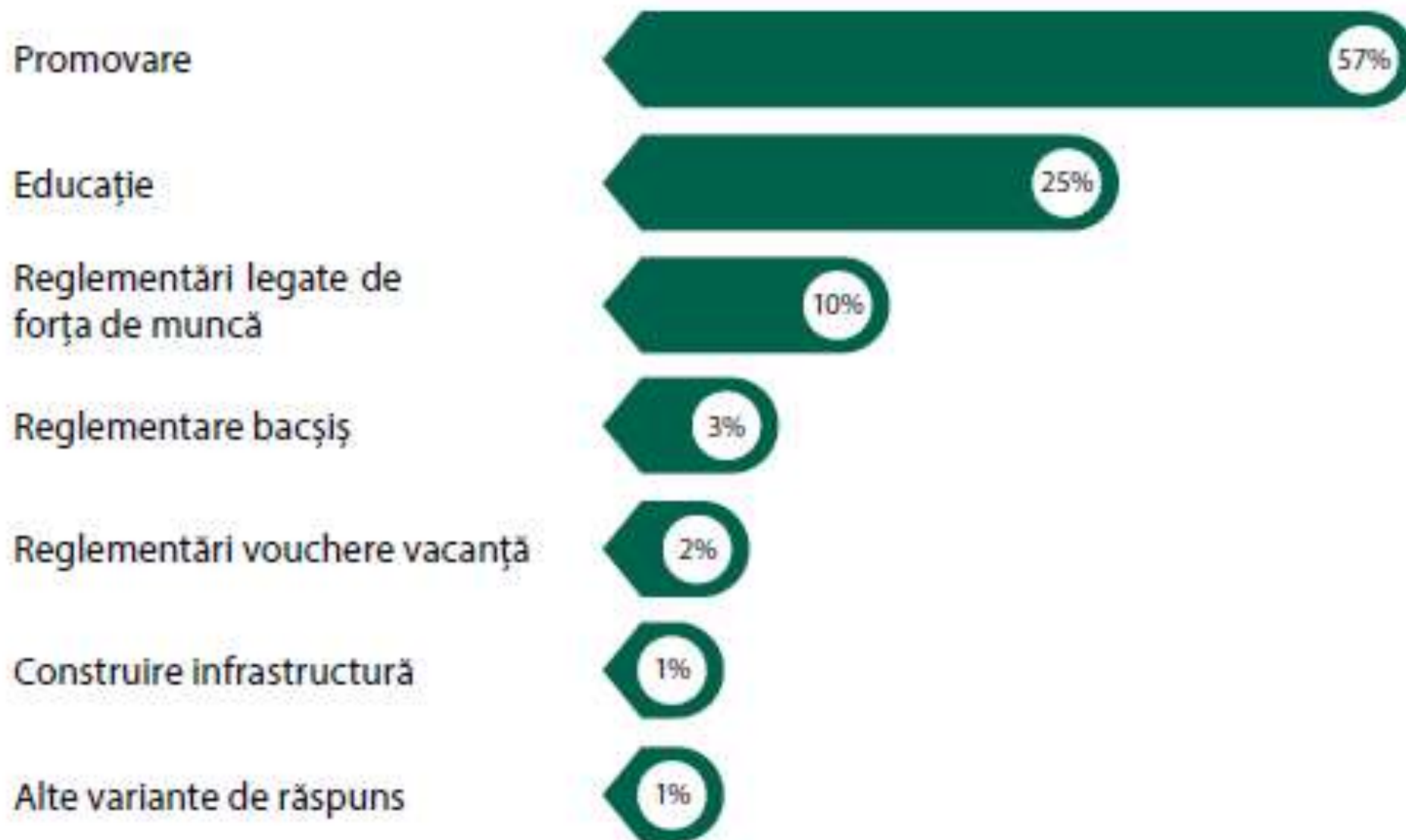
Situația sprijinului primit din partea instituțiilor publice, în funcție de tipul de activitate desfășurată

Sprijin din partea instituțiilor publice	Unități de cazare	Agenții turism
Nesemnificativ	28%	24%
Mic	27%	26%
Mediu	33%	24%
Mare	9%	11%
Foarte mare	3%	15%

Acțiunile întreprinse de instituțiile publice cu privire la sectorul turismului

Acțiuni întreprinse	Inexistente	Mici	Medii	Mari	Nesemnificative
Promovarea turistică a zonei	23%	33%	26%	9%	9%
Investiții în infrastructura generală	24%	41%	21%	6%	8%
Restaurarea monumentelor și altor puncte de interes	22%	41%	22%	8%	7%
Conservarea vestigiilor istorice, arheologice și culturale, marcarea lor adecvată	26%	31%	28%	8%	7%
Amenajarea și protejarea drumurilor pitorești și a circuitelor turistice	28%	35%	22%	8%	7%

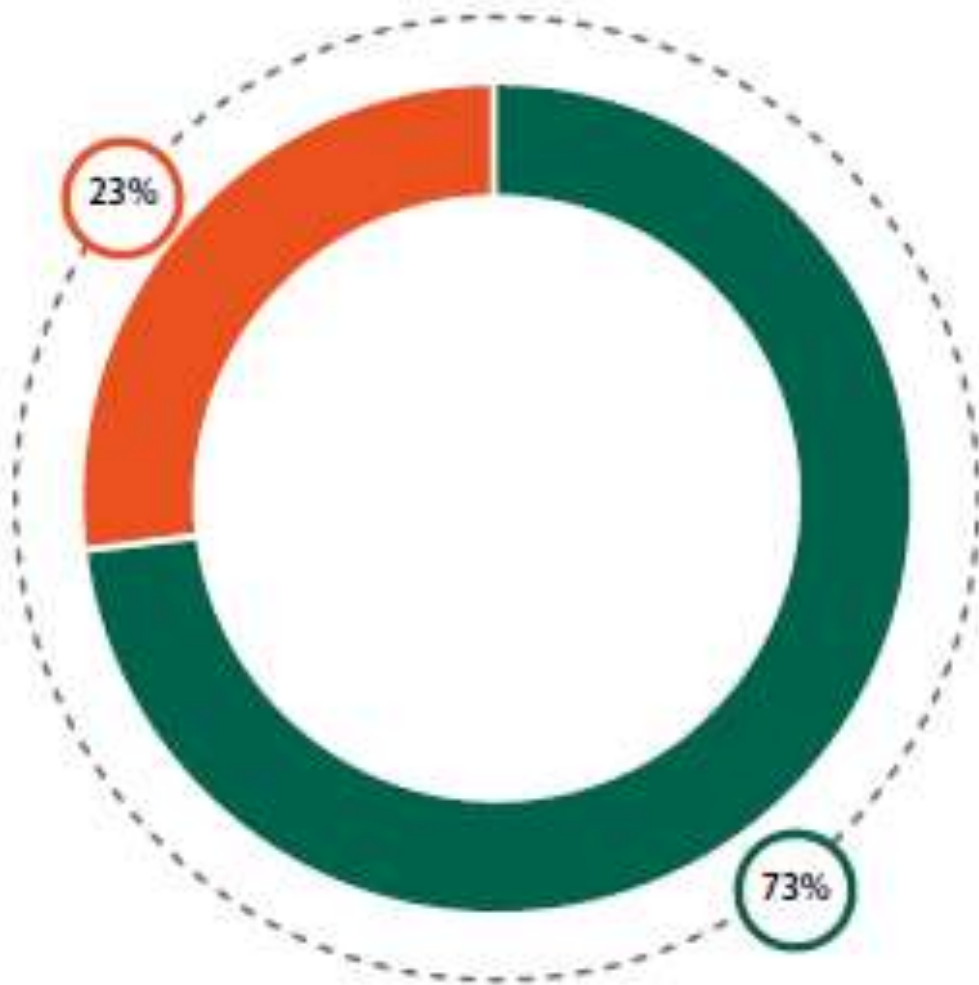
Principala nevoie de politici publice în domeniul turismului



Principala nevoie de politici publice

Principala nevoie de politici publice în domeniu	Unități de cazare	Agenții turism
Promovare	57%	58%
Educație	25%	25%
Reglementări legate de forța de muncă	10%	11%
Reglementări vouchere vacanță	3%	1%
Reglementare bacșiș	3%	4%
Construire infrastructură	1%	1%
Alte variante de răspuns	1%	0%

Situația acceptării voucherelor de vacanță



- Unitatea acceptă vouchere
- Unitatea nu acceptă vouchere

Pondere veniturilor din vouchere în total venituri înregistrate

Agenții de turism

17%

Unități de cazare

22%

Medie generală a eșantionului

20%



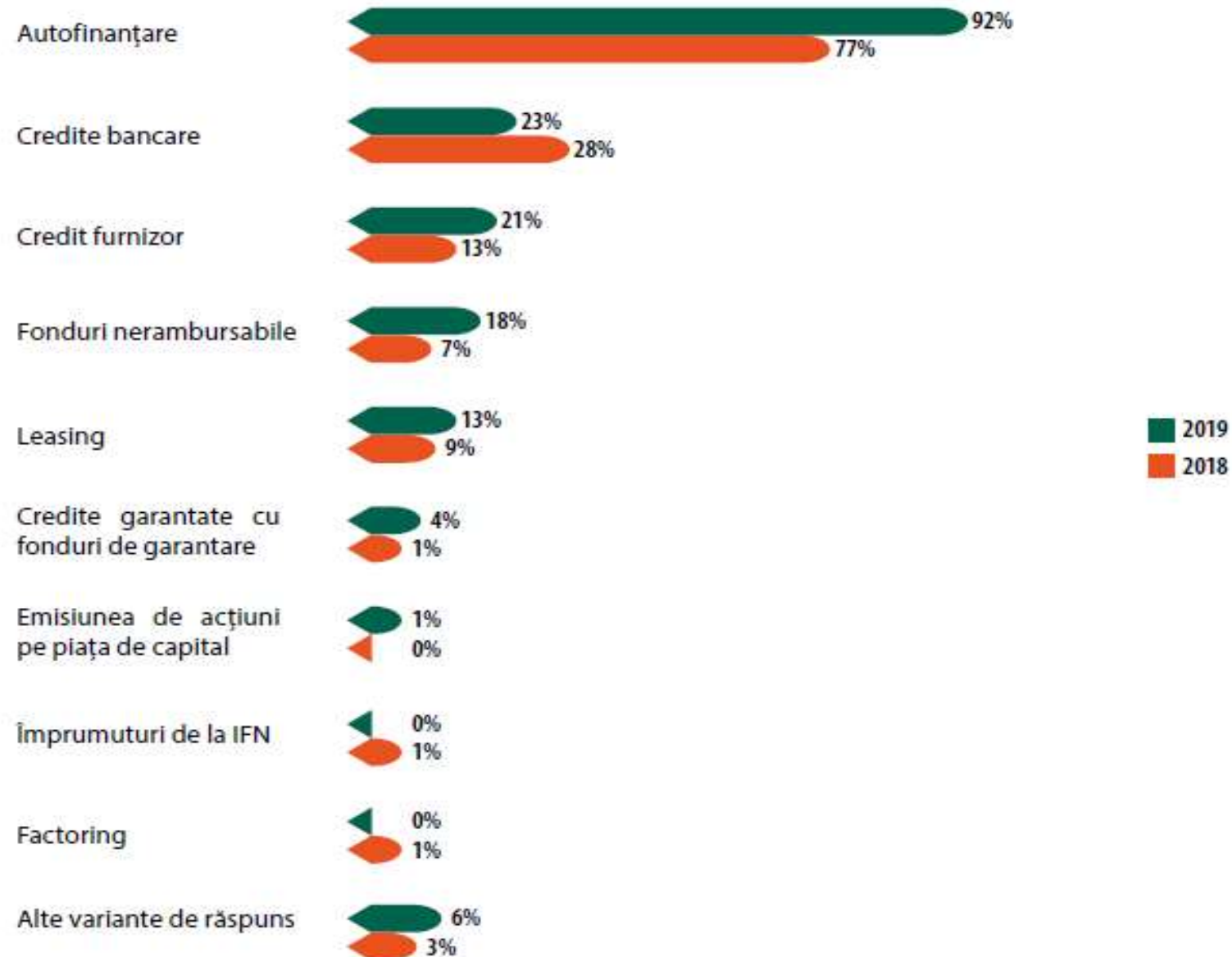
Nevoile de finanțare a societăților din turism în anul 2019

Nevoile de finanțare	Societățile de turism
Extinderea capacității	49%
Formare/pregătire personal	41%
Dezvoltarea unor servicii suplimentare	39%
Modernizarea capacității existente	34%
Achiziționare de echipamente IT/soft	33%

Nevoile de finanțare, în funcție de tipul de activitate

Nevoi de finanțare	Unități de cazare	Agenții turism
Extinderea capacității de prestare servicii	62%	21%
Modernizarea capacității existente	47%	7%
Dezvoltarea unor servicii suplimentare	47%	22%
Formare/pregătire personal	33%	57%
Achiziționare de echipamente IT/soft	28%	45%

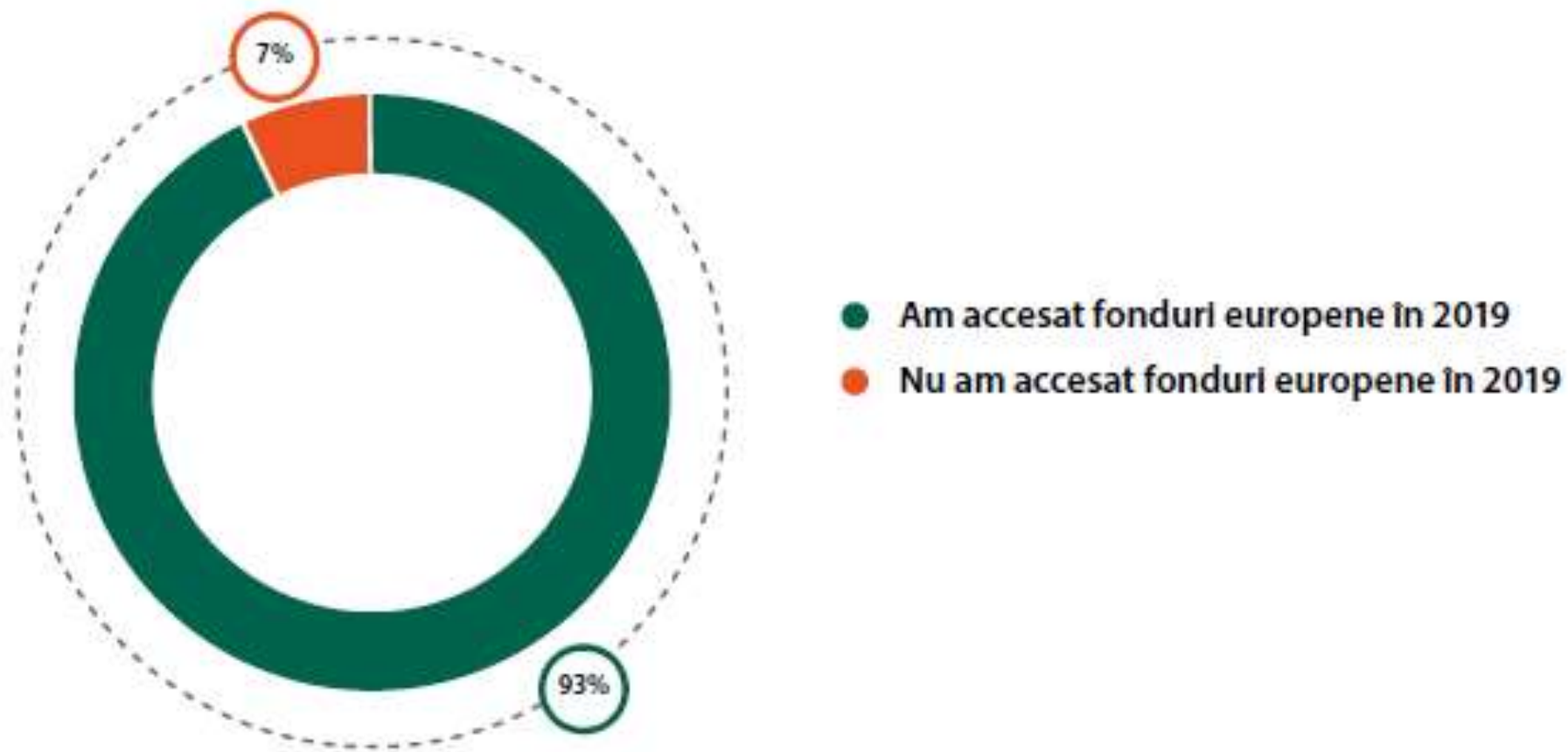
Modalități de finanțare utilizate în turism (analiză comparativă 2019/2018)



Modalitățile de finanțare în anul 2019, în funcție de tipul de activitate

Nevoi de finanțare	Unități de cazare	Agenții turism
Autofinanțare	90%	95%
Credite bancare	27%	17%
Credit furnizor	20%	24%
Fonduri nerambursabile	18%	19%
Leasing	8%	24%
Credite garantate	3%	4%
Atragere de co-acționari	2%	13%
Emisiune de acțiuni	0%	2%

Accesarea fondurilor europene în turism la nivelul anului 2019



Accesarea fondurilor europene în turism, în funcție de tipul de activitate

Accesarea fondurilor europene	Unități de cazare	Agenții turism
	Am accesat fonduri	Am accesat fonduri
Am accesat fonduri	3%	14%
Nu am accesat fonduri	97%	86%

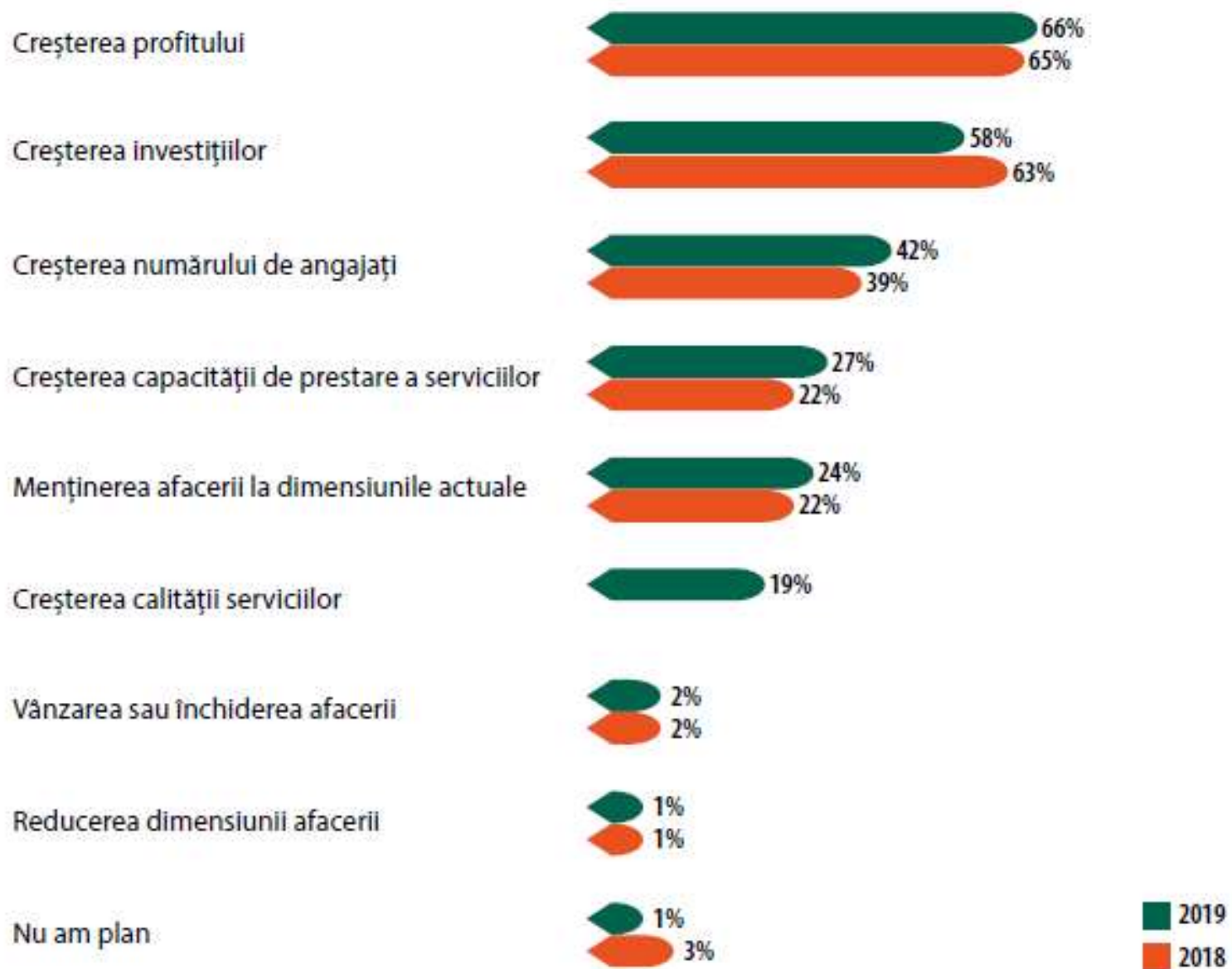
Intenția de accesare a fondurilor europene în turism (2019/2018)



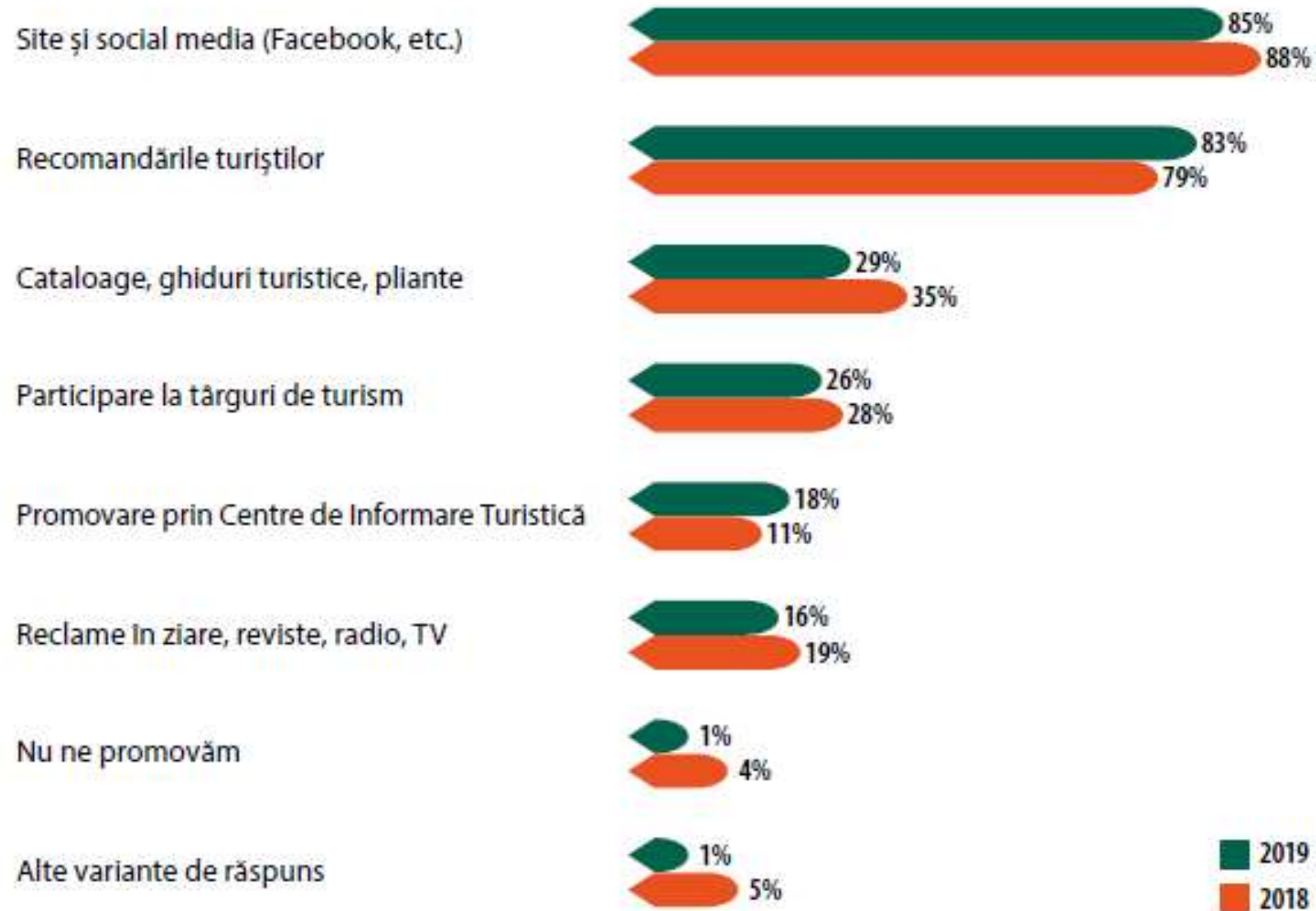
Intenția de accesare a fondurilor europene în 2019

Accesarea fondurilor europene	Unități de cazare	Agenții turism
	Intenționez	Intenționez
Intenționez	19%	17%
Nu intenționez	81%	83%

Planificarea activității întreprinderilor din turism (2019/2018)



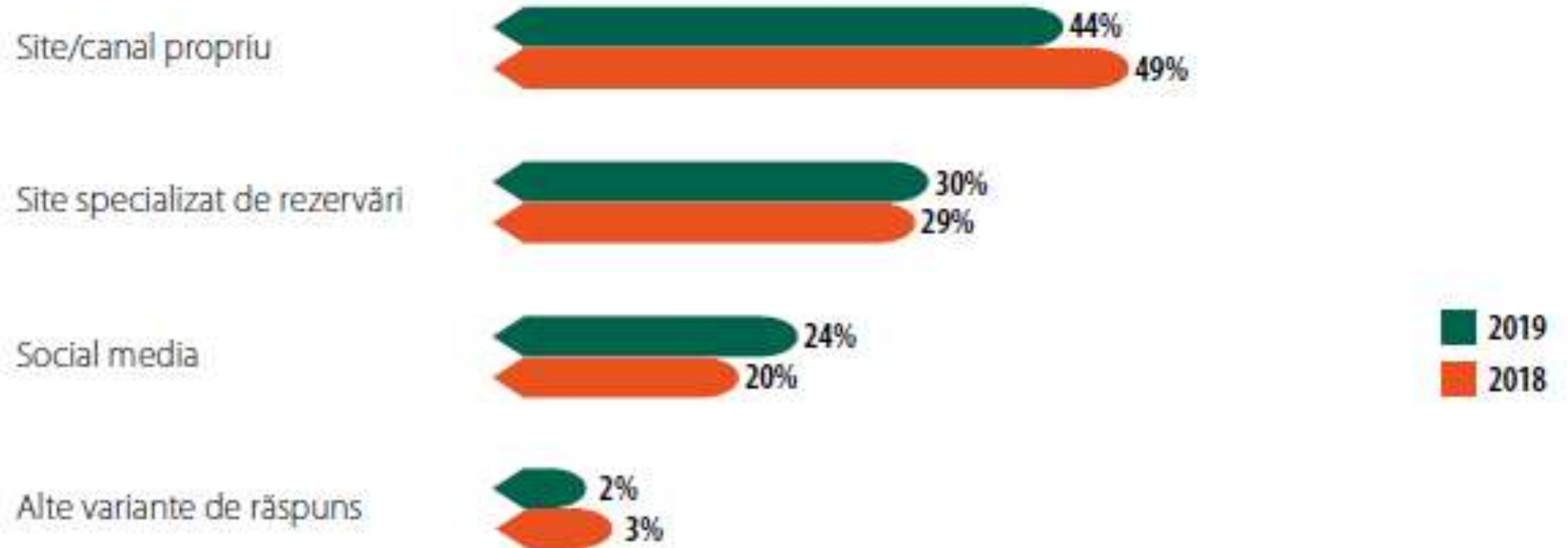
Principalele canale de promovare din turism (2019/2018)



Principalele canale de promovare, în funcție de tipul de activitate

Principalele canale de promovare	Unități de cazare	Restaurante	Agenții de turism
Recomandări	79%	82%	87%
Site și social media	87%	82%	83%
Cataloage, broșuri, etc.	26%	18%	39%
Participare târguri	20%	27%	35%
Promovarea prin centre de informare	16%	3%	30%
Reclame în ziare, TV, etc.	11%	10%	27%
Nu ne promovăm	1%	2%	0%
Alte variante	1%	0%	2%

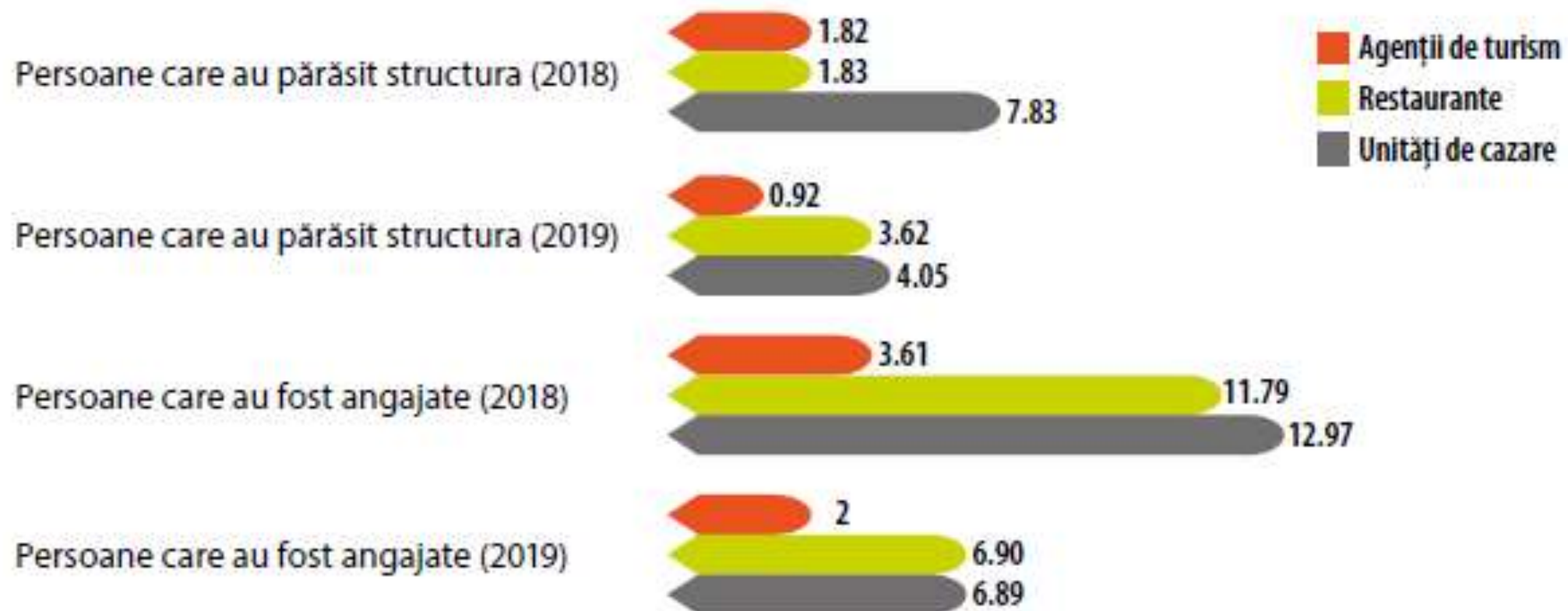
Principalul canal digital de vânzări (2019/2018)



Principalul canal digital de vânzări, în funcție de tipul de activitate

Principalul canal digital de vânzări	Unități de cazare	Restaurante	Agenții turism
Site/canal propriu	39%	44%	52%
Site specializat de rezervări	44%	23%	14%
Social media	15%	30%	33%
Alte variante de răspuns	2%	3%	1%

Variația resurselor umane în întreprinderile din turism (2019/2018)



Variația resurselor umane în întreprinderile din turism

Variația de personal	Unități de cazare	Restaurante	Agenții turism
Persoane care au fost angajate	7	7	2
Persoane care au părăsit structura	4	4	1
Flux net de personal	+3	+3	+1

Variația resurselor umane în întreprinderile din turism (2019/2018)

Variația de personal	Unități de cazare	Restaurante	Agenții turism
Flux net de personal 2019	2.85	3.28	1.08
Flux net de personal 2018	3.22	9.96	1.79

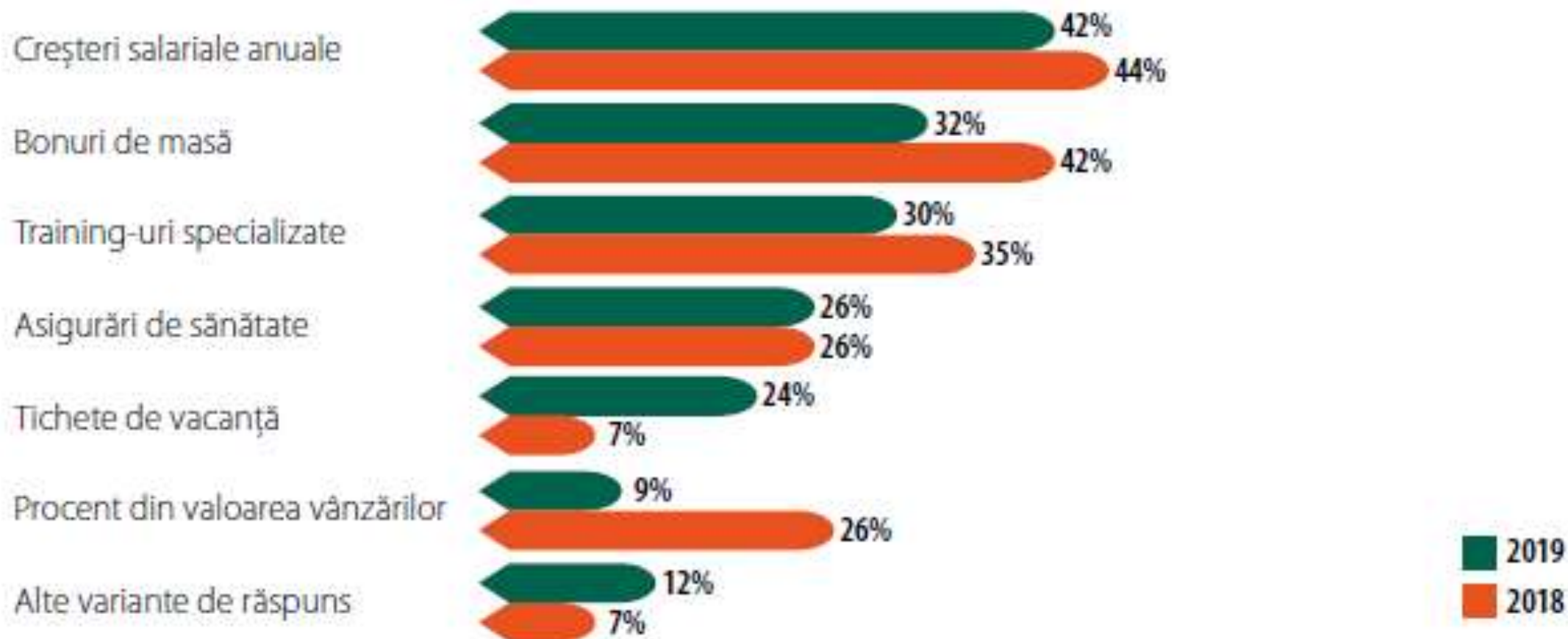
Evoluția salariului mediu în turism (2019/2018)

Evoluția salariului mediu în turism	Frecvența răspunsurilor
 A scăzut cu 1-10%	2%
 A scăzut cu 11-30%	1%
 A scăzut cu peste 30%	1%
 A rămas la fel	37%
 A crescut cu 1-10%	41%
 A crescut cu 11-30%	17%
 A crescut cu peste 30%	2%

Evoluția salariului mediu în turism, în funcție de tipul de activitate

Evoluția salariului mediu în turism	Unități de cazare (incl. restaurante)	Agenții turism
 A scăzut cu 1-10%	2%	5%
 A scăzut cu 11-30%	1%	0%
 A scăzut cu peste 30%	1%	1%
 A rămas la fel	37%	35%
 A crescut cu 1-10%	41%	40%
 A crescut cu 11-30%	17%	17%
 A crescut cu peste 30%	1%	2%

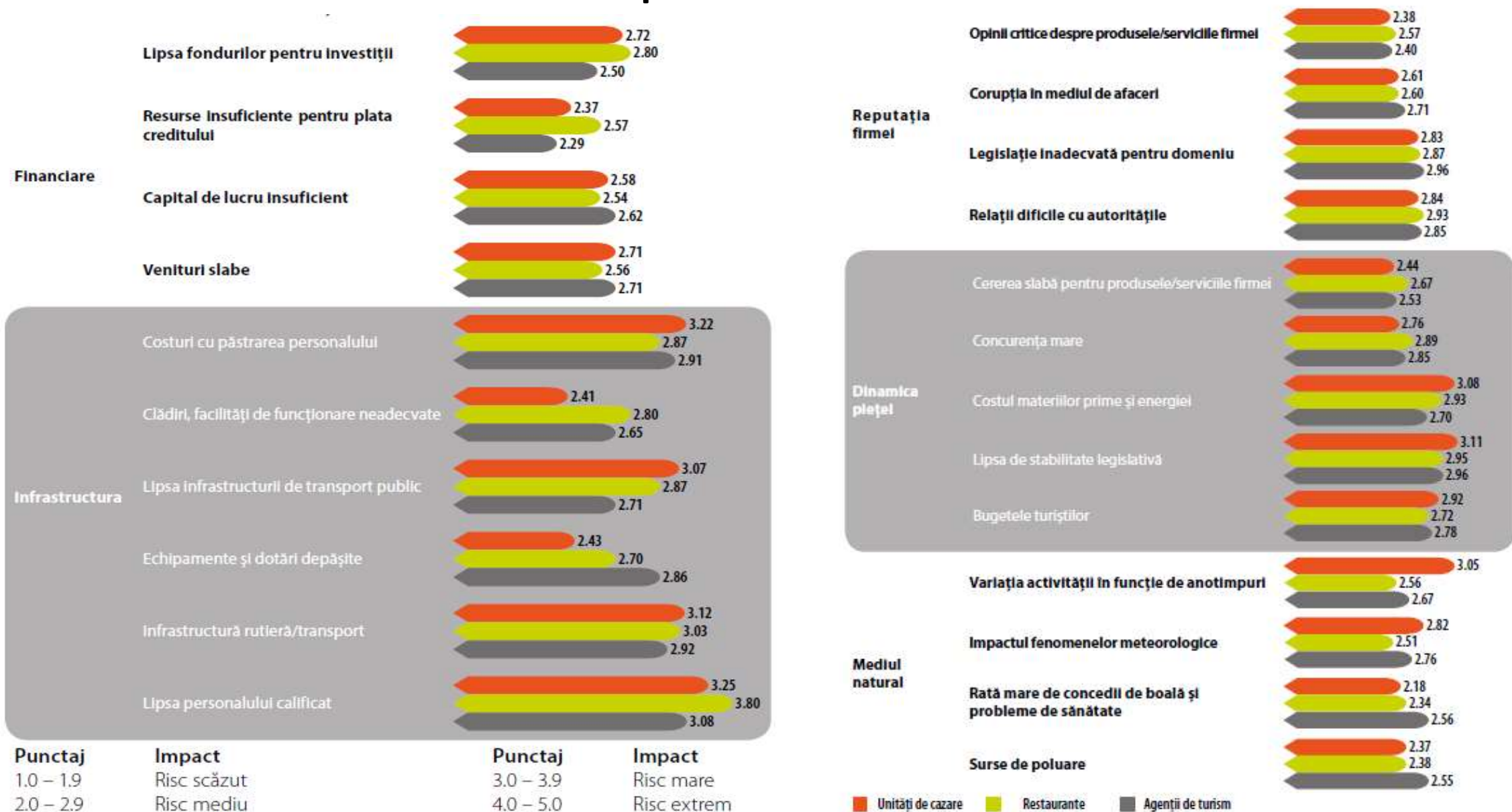
Beneficiile oferite angajaților din turism (2019/2018)



Beneficiile oferite angajaților din turism, în funcție de tipul de activitate

Beneficiile oferite angajaților	Unități de cazare	Restaurante	Agenții turism
Bonuri de masă	40%	15%	32%
Creșteri salariale anuale	37%	38%	52%
Asigurări sănătate	31%	25%	21%
Training specializat	27%	20%	41%
Tickete vacanță	19%	16%	37%
Procent din vânzări	5%	0%	19%
Alte variante	6%	10%	2%
Nici un beneficiu	4%	13%	6%

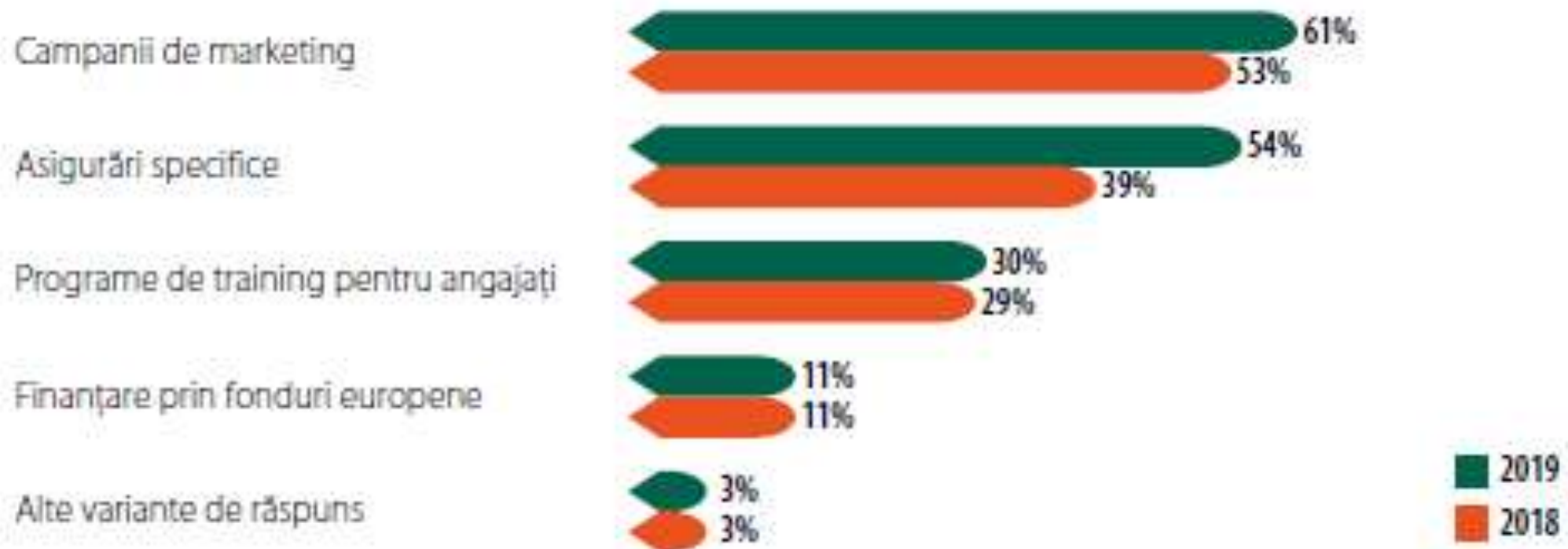
Aprecierea riscului asociat activității pentru fiecare tip de respondent



Principalele riscuri asociate cu activitatea din sectorul turism (2019/2018)

Clasament	Riscuri în anul 2019	Riscuri în anul 2018
1	Lipsa personalului calificat	Lipsa de stabilitate legislativă
2	Costuri cu păstrarea personalului	Legislație inadecvată pentru domeniu
3	Infrastructură rutieră/transport	Lipsa personalului calificat
4	Lipsa de stabilitate legislativă	Variația în funcție de anotimpuri
5	Costul materiilor prime și energiei	Concurența mare
6	Lipsa infrastructurii de transport public	Bugetele turiștilor
7	Legislație inadecvată pentru domeniu	Costuri cu păstrarea personalului
8	Relații dificile cu autoritățile	Infrastructură rutieră/transport
9	Bugetele turiștilor	Relații dificile cu autoritățile
10	Variația în funcție de anotimpuri	Corupția în mediul de afaceri

Gestionarea riscurilor în turism (2019/2018)



Deținerea de asigurări, în funcție de tipul de activitate



Tipul de asigurare deținută

Ce tip de asigurare dețineți	Unități de cazare	Restaurante	Agenții turism
Asigurare de clădiri și bunuri	60%	61%	23%
RCA	56%	39%	35%
CASCO	50%	43%	53%
Asigurare de echipamente și utilaje	21%	16%	4%
Asigurare de răspunde civilă	15%	7%	3%
Asigurare de sănătate pentru angajați	12%	7%	12%
Poliță de insolvență și insolvență	4%	0%	13%
Transport (cargo)	4%	0%	2%
Asigurare de viață pentru angajați	5%	7%	9%
Alte variante de răspuns	1%	0%	0%

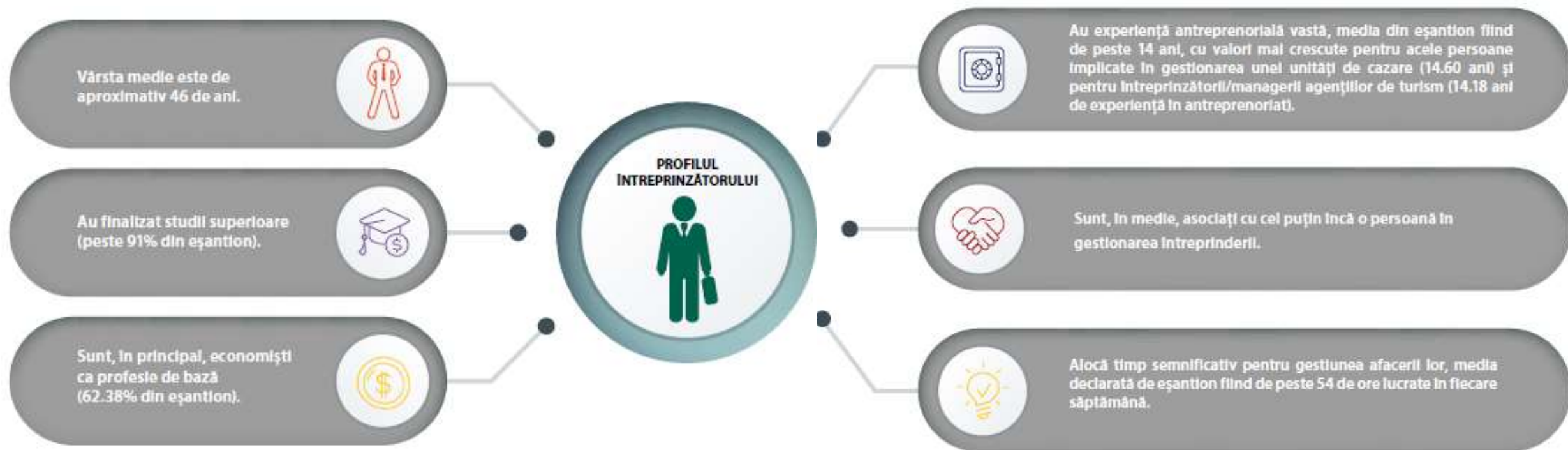
Motivele pentru care nu este achiziționată asigurarea

Motive	Unități de cazare	Restaurante	Agenții turism
Alte urgențe financiare	31%	38%	29%
Neîncredere în firmele de asigurare	21%	15%	27%
Costurile asigurării	42%	44%	36%
Alte variante de răspuns	6%	3%	8%

Asigurări de interes pentru sectorul turismului, în funcție de tipul de activitate

Asigurare	Unități de cazare	Restaurante	Agenții turism
Asigurare de viață pentru angajați	39%	21%	36%
Asigurare de sănătate pentru angajați	33%	28%	22%
Asigurare de clădiri și bunuri	21%	25%	23%
Asigurare de răspunde civilă	19%	10%	22%
CASCO	16%	23%	16%
Asigurare de echipamente și utilaje	13%	16%	13%
Transport (cargu)	13%	7%	17%
Alte variante de răspuns	7%	15%	4%

Profilul întreprinzătorului





ISBN 978-973-0-30661-3
© Toate drepturile acestei ediții sunt rezervate
Consiliul Național al Întreprinderilor Private Mici și Mijlocii din România
și Groupama Asigurări