

EUROPA ȘI NOI



Noua Europă pentru mine

ÎNTREPRINDEREA de tip HORECA

**Hotel / Restaurant /
Catering**

Autori: Prof. Mag. Stefan Hlawacek
Ing. Martina Orsulova

2003
Folosind exemplul EUROFIT Austria

1. Efectele celor 4 libertăți asupra întreprinderii românești de tip HORECA

1.1. Libera circulație a mărfurilor

Patru libertăți de bază (libera mișcare a mărfurilor, serviciilor, capitalului și a persoanelor referitor la libera stabilire/așezare) ar trebui explicate în mod similar pentru meșteșugarii români, în special efecte ale acestor măsuri asupra afacerilor lor.

Fără controale prin libera circulație a mărfurilor

Mărfurile produse în conformitate cu legile țărilor membre UE pot fi lansate pe piața celorlalte țări membre UE fără alte controale și permise.

Acest lucru înseamnă că, de exemplu, alimentele care corespund legilor nemțești referitoare la hrană și au fost produse în Germania pot fi oferite de asemenea în țara noastră, chiar dacă am avea reguli mai stricte pentru producția de alimente. În plus, nu vor exista taxe vamale și nici alte obstacole în calea comerțului. Controalele la graniță în cadrul UE vor dispărea și ele.

Efecte asupra întreprinderilor meșteșugărești - hoteluri și restaurante

Alimentele din țările UE pot fi importate nestingherit în România. Acest lucru probabil că va genera o scădere a prețurilor produselor de bază în industria alimentară. În același timp varietatea mărfurilor oferite va crește. Comerțul ilicit și mărfurile interzise la import vor dispărea. Multe legi sau standarde alimentare vor fi parțial armonizate sau acceptate reciproc.

Toate acestea nu vor fi aplicate imediat ce vom avea calitatea de membru UE. Vor fi în continuare anumite restricții asupra liberei circulații în special în domeniul agriculturii.

Un aspect foarte important va fi ca reprezentanți români responsabili în domeniul turismului să examineze dacă unele din aceste reguli mai stricte pot fi utilizate ca avantaj de marketing pentru alimentația românească (de exemplu: cerințele de puritate nemțești – avantaj pentru industria berii din Germania)

Sunt deja pregătite directive UE pentru produse biologice care diferă în unele aspecte de reglementările românești.

Întreprinderile meșteșugărești din domeniul industriei alimentare și hotelurilor pot profita de pe urma prețurilor scăzute la utilaje și mobilă datorate liberei circulații a mărfurilor.

1.2. Libera circulație a persoanelor

Fără controale la graniță

Controalele la frontieră în cadrul UE vor dispărea cu excepția controalelor de probă. Angajaților din toate

țările UE li se va permite să lucreze fără permis de muncă. Cetățenii comunității vor avea aceleași drepturi ca și rezidenții în toate celelalte state membre în ceea ce privește angajarea, remunerația și alte condiții de muncă.

Efecte asupra întreprinderilor meșteșugărești din domeniul hotelier și a restaurantelor

Se așteaptă scurgerea sau migrația în mod special a forței de muncă calificată. Va fi o competiție acerbă între condițiile de muncă și salarii între diferite țări membre UE.

Totuși, pe de altă parte, o anumită forță de muncă ieftină va fi disponibilă în domeniul turismului românesc, respectiv persoanele fără permis de muncă. Pentru cetățenii non-UE (de exemplu turcii) va fi cerut în continuare permisul de muncă.

Libera circulație a persoanelor va facilita acumularea de experiență în străinătate. Plătirea asigurărilor și contribuțiilor pentru o anumită perioadă petrecută în altă țară UE va fi recunoscută în țara de proveniență. Deci nu vor fi obstacole administrative care să stea în calea cuiva care, de exemplu, va dori să-și deschidă un cabinet în Marea Britanie, Franța sau Italia.

După deschiderea granițelor din cadrul UE, apare bineînțeles o nevoie substanțială de control mai strict asupra granițelor externe UE.

1.3. Libertatea de stabilire și libera circulație a serviciilor

Fiecărui cetățean al comunității care poate dovedi experiență corespunzătoare într-o

anumită activitate meșteșugărească îi este permis să-și deschidă o afacere în cadrul oricărei țări UE fără alte examinări și să se stabilească în orice altă țară UE.

Lucrul fără permis de muncă admis în orice altă țară membră a UE

Efecte asupra

întreprinderilor meșteșugărești din domeniul hotelier și a restaurantelor

Trei ani de experiență ca proprietar sau hotelier (în baza propriei angajări sau în poziție de conducere) în orice țară UE îi dă dreptul unui meșteșugar să înființeze sau să conducă hotelul sau restaurantul întreprindere meșteșugărească în România sau vice-versa, antreprenorul român poate să conducă înființarea unui hotel sau restaurant în orice altă țară UE după ce face dovada a 3 ani de activitate ca angajat propriu sau într-o poziție de conducere. Acest lucru este luat în considerare independent de condițiile respective prevăzute legal pentru a permite performanța activității într-o țară.

Mai mult, ai acces la activitate meșteșugărească în orice țară UE:

După 2 ani de practică pe bază de auto angajare sau poziție de conducere și demonstrarea educației recunoscută oficial

După 2 ani de practică pe bază de auto angajare sau poziție de conducere și demonstrarea a cel puțin 3 ani de experiență ca angajat

După 3 ani de experiență ca angajat și demonstrarea educației recunoscută oficial (acest lucru poate fi mai strict în țările din lumea a 3-a)

Experiența anterioară a lărgirii UE a arătat că libertatea stabilirii nu este foarte practică. Libera stabilire a fost deja posibilă pentru grupuri corporatiste, de exemplu mari lanțuri hoteliere prin poziționarea directorilor români sau în cazul în care și-au înființat o companie (hotel, restaurant) în conformitate cu regulile noastre naționale.

Datorită liberei circulații a serviciilor va fi posibilă realizarea unor contracte de asigurare cu orice companie străină de asigurări. Acest lucru ar trebui să contribuie la acumularea unor economii în turism.

Mai mult, va fi posibil să oferi servicii peste graniță/în străinătate. De aceea, un antreprenor român poate oferi în viitor, de exemplu serviciile sale de catering în regiunile de graniță ale țărilor vecine.

1.4. Libera circulație a capitalului și plăților

Această libertate aparține celor mai importante prezumții pentru funcționarea pieței interne. Toate întreprinderile din UE pot aplica și accepta credite în toate monezile europene și pot avea conturi în orice țară membră UE. De asemenea va fi posibil să transferi valute străine peste graniță fără probleme.

Efecte asupra întreprinderilor meșteșugărești din domeniul hotelier și a restaurantelor

Toate schimburile valutare se vor diminua datorită existenței monedei comune. Pe de o parte acest lucru va facilita transportul, pe de altă parte va facilita compararea prețurilor diverșilor furnizori. Pentru a menține cota de piață, dacă prețurile tale sunt mai mari, este necesar să oferi clienților suficiente informații și transparență a sistemului tău de prețuri.

2. Alte aspecte ale lărgirii UE privind întreprinderile meșteșugărești românești de tip HORECA

Munca și legislația socială

Doar o parte din regulile și regulamentele prevăzute în legislația UE privind domeniul social și al muncii sunt obligatorii, respectiv cele din domeniile următoare:

- libera alegere a locului de muncă
- securitatea socială a muncitorilor migrați
- remunerarea egală pentru bărbați și femei
- mediul de muncă
- sănătatea și siguranța angajaților la locul de muncă
- redundanțe de masă în marile întreprinderi și
- protecția privind notificarea și avizul de concediere în conexiune cu o plângere sau cerință privind remunerația egală în muncă

Toate celelalte reguli obligatorii privind legislația socială se referă în principal la problemele de trecere a graniței.

Totuși, aceste reguli sunt întotdeauna cerințele minime care trebuie respectate. În plus, fiecare membru UE are dreptul la legi și regulamente mai stricte.

Standardele naționale cât mai apropiate de cele ale UE

Importante pentru turism sunt directivele precedente, sugestiile despre anumite relații de muncă (directive privind lucrul part-time și munca pe o perioadă limitată/temporară) care spun că plățile de asigurare socială sunt obligatorii când un angajat lucrează mai mult de 8 ore pe săptămână. Acest număr de ore ar oferi o siguranță asupra solicitării beneficiilor legale privind securitatea socială. Dacă comparăm standardele noastre naționale cu cele ale UE vom realiza că majoritatea sunt deja în esență concordante.

Dreptul de proprietate

Mulți reprezentanți din turism se plâng că pământul este vândut. Referitor la acest aspect UE prevede doar tratamentul egal al cetățenilor din toate țările membre. Acest lucru înseamnă că legiuitorii români trebuie să aplice acele măsuri care ar preveni vânzarea pământului în țara noastră, dar pe de altă parte nu trebuie să creeze discriminare pentru alți cetățeni UE. Un exemplu bun este legea daneză privind dreptul de proprietate (alte exemple bune: Tirolul de Sud, Bavaria)

Sistemele europene de rezervări

Construcția sistemelor europene uniforme de rezervări va crește densitatea informațiilor. Pe termen lung ne putem aștepta ca turiștii să-și facă singuri rezervări.

De asemenea internetul și prezența persoanelor la locul respectiv vor prezenta o mare importanță.

Călătoriile

Pe termen scurt se așteaptă o reducere a costului de transport (pentru zboruri, autobuze, trenuri) datorată creșterii competiției ceea ce poate stimula pozitiv turismul. Totuși, pe termen lung trebuie avută în vedere o creștere a cheltuielilor de transport.

Turismul datorat călătoriilor în interes de afaceri

În Europa unită probabil numărul călătoriilor în interes de afaceri va crește în continuare.

Sectorul turismului românesc nu este încă suficient dezvoltat. Cât de curând ar trebui descoperite noi oportunități în acest sector.

Noi concurenți

Competiție în creștere – necesitate pentru măsuri speciale de publicitate

Va crește mai degrabă competiția sub forma lanțurilor de fast-food-uri și alte forme de sisteme alimentare decât

catering-ul, dar acest lucru se va întâmpla independent de intrarea noastră în UE. În acest caz ar trebui investit în promovarea și publicitatea calității și caracterului unic al serviciilor de catering românești.

Cererea în sectorul hotelier (stațiuni de odihnă, centre de recuperare, facilități sportive) crește substanțial.

Clasificarea anuală a celor mai bune 10 grupuri de hoteluri în Europa (2003)

2002 Loc	2003 Loc	Grup	Țară	Hoteluri		Camere		Hoteluri în România	
				2002	2003	2002	2003	2002	2003
1	1	ACCOR	F	1 799	1 965	179 423	203 127		
2	2	BEST WESTERN	SUA	1 122	1 120	70 713	70 570		
3	3	SIX CONTINENTS	UK	414	418	65 580	64 848		
4	4	LOUVRE / ENVERGURE	F	915	869	62 705	60 535		
5	5	HILTON INT'L	UK	235	243	49 312	51 514		
7	6	MARRIOTT INT'L	SUA	232	254	38 438	41 427		
6	7	SOL MELIA	SP	213	200	41 946	41 380		
9	8	CHOICE	SUA	419	435	31 861	33 704		
8	9	TUI	GER	154	154	33 587	33 587		
10	10	NH	SP	298	195	31 767	27 228		
Cele mai bune 10 grupuri				5 801	5 853	605 332	627 920		

MKG Consulting – Februarie 2003
Statistici oficiale ale grupurilor hoteliere

Sursă: www.hotel-online.com (site românesc)

3. Promovarea turismului de către UE

Strategia de promovare a turismului

Importanța turismului nu a fost încă suficient recunoscută de către UE. Totuși, mai multe măsuri suport ar trebui pregătite

în acest sector.

Recunoașterea trăsăturilor specifice ale turismului

Unul dintre punctele esențiale ale acestui pachet de măsuri este recunoașterea precisă a trăsăturilor speciale și a nivelului de dezvoltare a

sectorului. În acest scop sunt prevăzute următoarele măsuri:

- Dezvoltarea statisticilor în turism
- Analiza efectelor politicilor comunitare aflate în derulare în sectorul turismului și analizarea noilor forme de turism precum și
- Găsirea unor metode de adaptare a strategiilor pentru reprezentanții turismului
- Coordonarea politicilor comunitare din domeniul turismului
- Consultarea reprezentanților din sectorul turismului prin acceptarea deciziilor comunitare

Concedii

În plus este important să se ajungă la o mai bună divizare a concediilor. În acest sens inițiativele ar trebui predate autorităților naționale.

Cooperarea regională la graniță

Un alt scop al UE este promovarea cooperării între regiunile de graniță, precum și îmbunătățirea cooperării la nivel turistic și tehnic între orașe.

Folosirea patrimoniului cultural

Comunitatea europeană este interesată de folosirea patrimoniului cultural a continentului nostru pentru scopuri de turism.

- Rădăcinile culturale ar trebui să fie adunate în broșurile de informare și în leaflet-uri și ar trebui asigurată o publicitate adecvată
- Stabilirea unui *preț european* pentru cea mai bună ofertă în turismul cultural

Șansele și riscurile pot fi în final definite

- Concurență de preț pentru muzeele care oferă produse speciale în cooperare cu turismul
- Îmbunătățirea serviciilor pentru străini din cadrul muzeelor europene, de exemplu materiale de informare multilingve

Turismul și mediul înconjurător

Acțiunile comunitare ar trebui să ia în calcul din ce în ce mai mult efectul exact de reciprocitate și dependență dintre turism și mediu. Următoare măsuri sunt vizate:

- suportul statelor membre prin selectarea regiunilor care oferă un turism „prietenos” mediului înconjurător
- realizarea unui codice de comportament pentru turiștii centrați pe un comportament etic și ecologic
- stabilirea unui preț comunitar de mediu
- susținerea unor măsuri pilot privind schimbul de experiență în administrarea locurilor turistice

Turismul rural

Promovarea concediilor active

Comunitatea dorește să promoveze în special concediile active în regiunile rurale, printre altele petrecerea vacanțelor la

ferme sau în mici pensiuni de familie. În acest scop următoarele măsuri sunt dorite:

- promovarea inițiativelor de parteneriat pentru furnizorii din turism la nivel local și european
- îmbunătățirea informațiilor despre furnizorii de turism din zonele rurale
- publicarea unor broșuri ușor de înțeles
- publicarea unor ghiduri și materiale de informare
- promovarea proiectelor pilot cu scopul de a stimula noi oferte turistice în zonele rurale
- concurenți pentru zonele de turism rural

Turismul special și turismul pentru tineri

Comunitatea europeană vrea să faciliteze accesul variatelor grupuri de persoane la turism, chiar și persoanelor care nu-și pot permite turismul datorită situației lor sociale. Următoarele măsuri sunt planificate:

- Mai buna promovare a tipurilor de cazare
- Promovarea turismului cu o vechime mai mare
- Consolidarea celor mai importante organizații de turism pentru tineri
- Expansiunea posibilităților de reduceri pentru card-urile de studenți și tineri
- Informarea tinerilor despre existența întreprinderilor meșteșugărești din turism și despre posibilitățile lor de angajare

Pregătire profesională

Promovarea pregătirii profesionale

Comunitatea dorește să promoveze sectorul turismului prin sprijinirea pregătirii profesionale. Următoarele măsuri sunt vizate:

- Suport pentru cooperarea între universități și școli de turism
- Proiect pilot pentru educație în domeniul: rural, social, cultural și de mediu
- Dezvoltarea profilurilor profesionale în sectorul turismului
- Programe de schimb precum Leonardo

Publicitatea în țările din lumea a treia

UE dorește să stimuleze măsurile de publicitate pe piețele din America de Nord și Japonia.

Educația muncitorilor calificați

Comisia Europeană în colaborare cu Centrul European pentru Dezvoltarea Pregătirii Profesionale (CEDEFOP) au implementat măsuri de recunoaștere privind următoarele profesii meșteșugărești în cadrul întregii UE: recepționeră, portar, barman, comerciant, magazioner, ospătar, personal angajat în restaurant, ospătar-șef și ospătar pentru vinuri. Aceste măsuri vizează promovarea liberei circulații pe piața muncii. Măsuri similare sunt planificate a se implementa pentru o mai mare educare, importantă pentru sectorul turismului.

3 tipuri de întrebări

Pentru a defini șansele și riscurile afacerii și pentru a trage concluziile corecte trebuie să se răspundă cât mai precis posibil la o multitudine de întrebări care se referă la:

- analiza propriei întreprinderi și poziția sa în mediul concurențial
- dezvoltarea obiectivelor
- strategiile și măsurile adecvate

Întrebările adecvate pentru analiza întreprinderii sau a mediului concurențial pot fi, de exemplu:

- Ce tipuri de produse/servicii oferim?
- Ce putem face în mod special/particular bine?
- Cu ce fel de produse obținem ce fel de rezultate?
- Cu ce tipuri de grupuri de clienți vom interacționa?
- Prin intermediul căror grupuri de clienți obținem ce fel de rezultate?
- Care este piața noastră?
- De ce ne limităm performanțele la această piață?
- Ce tipuri de avantaje și dezavantaje oferă locația noastră?
- Care sunt cei mai puternici rivali ai noștri, măsurați pe baza capitalului sau vânzărilor?
- Care din rivalii noștri sunt cei mai inovatori?
- Care sunt cele mai importante puncte forte și cele mai mari slăbiciuni ale noastre?
- Care sunt instrumentele de planificare și control la care avem acces?
- Care este acuratețea obținută între pre calculație și post calculație?

Întrebările pentru dezvoltarea obiectivelor pot fi de exemplu:

- Care sunt principalele puncte forte ale noastre pe care le putem vinde în mod deosebit clienților și care ne pot distinge clar de rivalii noștri?
- De ce ar alege clienții produsul nostru chiar dacă distanța ar fi mai mare?
- Ce șanse avem în livrarea mărfurilor pentru grupurile vizate anterior?
- Ce șanse avem dacă dorim să atragem noi grupuri de persoane sau să dezvoltăm noi lanțuri de livrări?
- Ce costuri adiționale apar dacă ne oferim serviciile pentru clienții aflați la distanțe mai mari?
- Care sunt grupurile țintă cărora ne adresăm în mod deosebit?
- Ce produse sau grupuri de produse ar trebui susținute/lansate în continuare?
- Care dintre performanțele în servicii ar trebui întărite?
- Care sunt activitățile de marketing care ne-ar putea influența substanțial vânzările?

Întrebările pentru definirea strategiilor și măsurilor adecvate sunt, de exemplu:

- Ce trebuie să facem pentru a ne atinge obiectivele în, de exemplu, aceste domenii:
 - Relațiile cu clienții
 - Pachete de servicii oferite
 - Performanțele serviciilor
 - Marketing și publicitate
 - Structura costului
 - Planificare și control
 - Calculație
- Cine este responsabil cu implementarea măsurilor?
- Care sunt termenele limită cărora trebuie să le acordăm o atenție sporită pentru măsurile specifice?
- Cine este responsabilul cu coordonarea și controlul măsurilor specifice?