

# CUPRINS

<b>Introducere</b>	<b>5</b>
<b>Capitolul 1 - Cadrul general de organizare a activității de turism</b>	<b>7</b>
1.1. Scurt istoric privind evoluția turismului pe continentul european	7
1.2. Rolul turismului	10
1.2.1. Relația turism – economie	10
1.2.2. Relația turism – conduită socială	11
1.2.3. Relația turism – factori perturbatori	11
1.2.4. Relația turism – calitate	12
1.3. Instituții publice cu rol în turism	14
1.3.1. Departamentul pentru Turism	14
1.3.2. Centrul Național de Învățământ Turistic (CNIT)	18
1.3.3. Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare în Turism (INCDT)	19
1.4. Organizații cu profil de turism	20
1.4.1. Organizații internaționale de turism	20
1.4.2. Organizații naționale de turism	22
1.5. Contul satelit al turismului (CST)	23
1.5.1. Necesitatea implementării CST	23
1.5.2. Implementarea CST la nivel european	24
1.5.3. Premisele realizării contului satelit al turismului în România (CSTR)	25
1.5.4. Aplicarea sistemului CST în România	26
1.5.5. Indicatori de măsurare a aportului turismului la dezvoltarea economiei naționale	27
1.6. Analiza principalilor indicatori de turism din România	28
1.6.1. Indicatori monetari (valorici)	28
1.6.2. Indicatori ai forței de muncă	30
1.6.3. Indicatori nemonetari (fizici)	31
1.6.4. Principalele țări emitente de turiști pentru România	33
1.7. Strategia de dezvoltare a turismului din România	36
1.7.1. Imaginea ofertei turistice românești pe piețele externe	36
1.7.2. Principalele obiective strategice generale pentru dezvoltarea turismului românesc	38
1.7.3. Programe de dezvoltare a turismului	40

1.7.4.	Programe de dezvoltare pentru turismul montan	41
1.7.5.	Programe de dezvoltare a turismului balnear	42
1.7.6.	Programe de dezvoltare a ecoturismului în Delta Dunării	42
1.7.7.	Măsuri pentru dezvoltarea turismului individual	43
1.7.8.	Acțiuni strategice pentru turismul de litoral	43
1.7.9.	Acțiuni strategice pentru alte forme de turism	43
1.7.10.	Alte acțiuni care vizează dezvoltarea turismului	44
<b>Capitolul 2 - Cadrul general de organizare a agenției de turism</b>		<b>45</b>
2.1.	Întreprinderi cu profil de turism	45
2.2.	Touoperatorii și agențiile de voiaj	46
2.2.1.	Scurt istoric	46
2.2.2.	Concepte, clasificări, caracteristici	46
2.2.3.	Touoperatorii	48
2.2.4.	Principalii touoperatori din lume	49
2.2.5.	Agenții de turism din România	50
2.3.	Strategii de integrare ale touoperatorilor	52
2.4.	Acte normative specifice activității de turism	53
2.4.1.	Cadrul general	54
2.4.2.	Învățământul turistic	54
2.4.3.	Programe naționale	55
2.4.4.	Protecția turiștilor	55
2.4.5.	Comercializarea serviciilor turistice	56
2.4.6.	Autorizarea agenției de turism	56
2.4.7.	Transportul turistic	56
2.4.8.	Atestarea ghizilor	57
2.4.9.	Taxe și tarife pentru serviciile turistice	57
2.5.	Metodologia de acordare a brevetelor și licențelor în turism	58
2.5.1.	Metodologia de acordare a brevetelor de turism	58
2.5.2.	Metodologia de acordare a licențelor de turism	60
2.5.3.	Constituirea și utilizarea garanției financiare	62
<b>Capitolul 3 - Organizarea activităților agenției de turism</b>		<b>65</b>
3.1.	Organizarea agenției de turism	65
3.1.1.	Forme de organizare structurală a agențiilor de turism	65
3.1.2.	Structura organizatorică a agenției de turism detailistă	66
3.1.3.	Personalul agenției de turism	70

3.1.4.	Pregătirea profesională a personalului agenției de turism	71
3.1.5.	Atribuțiile principalelor categorii de personal ale agenției de turism	73
3.2.	Activitățile desfășurate de agenția de turism	76
3.2.1.	Tipologia activității desfășurate de agenția de turism	77
3.2.2.	Voiajul forfetar	78
3.3.	Conceperea produsului turistic	80
3.3.1.	Termeni de specialitate	80
3.3.2.	Etapele de concepție a produsului turistic	82
3.3.3.	Conceperea diferitelor tipuri de programe turistice	83
3.3.4.	Stabilirea prețului pentru produsul turistic	85
3.4.	Derularea programelor turistice	86
3.4.1.	Preluarea și pregătirea acțiunii	86
3.4.2.	Începerea acțiunii	87
3.4.3.	Desfășurarea programului turistic	87
3.4.4.	Încheierea acțiunii	88
3.4.5.	Decontarea acțiunii	88
3.4.6.	Raportul ghidului	89
3.5.	Documente utilizate în derularea activităților turistice	89
3.6.	Instrumente de plată	91
3.6.1.	Moneda	92
3.6.2.	Voucherul	93
3.6.3.	Cardurile	94
3.6.4.	Cecurile de călătorie	95
3.6.5.	Instrumente de plată utilizate în turismul intern	96
<b>Capitolul 4 - Relațiile contractuale ale agenției de turism</b>		<b>98</b>
4.1.	Contractele de asociere	98
4.1.1.	Contractul de management	98
4.1.2.	Contractul de franșiză	98
4.1.3.	Acorduri de asociere	99
4.2.	Contractele de comercializare	100
4.2.1.	Contractul dintre agenție și turist	100
4.2.2.	Contractul de agent de vânzare	103
4.3.	Contractul de prestații	103
4.3.1.	Contractul între agenția de turism și structura de primire turistică	103

4.3.2.	Contractul hotelier	105
4.4.	Contractele de transport	108
4.4.1.	Transportul rutier	108
4.4.2.	Transportul feroviar	112
4.4.3.	Transportul aerian	115
4.4.4.	Transportul naval	119
4.5.	Contractele de asigurare	121
4.5.1.	Contractele de asigurare	121
4.5.2.	Asigurarea medicală	121
4.5.3.	Asigurarea în caz de transport	123
<b>Capitolul 5 - Cadrul general de organizare a activității hoteliere</b>		<b>125</b>
5.1.	Evoluția industriei hoteliere	125
5.1.1.	Evoluția industriei hoteliere în Europa	125
5.1.2.	Industria ospitalității din SUA	126
5.1.3.	Industria hotelieră din București	127
5.1.4.	Globalizarea industriei ospitalității	129
5.2.	Lanțurile hoteliere	132
5.2.1.	Lanțuri hoteliere voluntare	133
5.2.2.	Lanțuri hoteliere integrate	133
5.3.	Acte normative specifice activității de cazare din România	136
5.3.1.	Clasificarea structurilor de primire turistică din România	136
5.3.2.	Norme cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structura de primire turistică	143
5.3.3.	Tarifele practicate în activitatea de cazare din România	144
5.4.	Clasificarea structurilor de primire din turismul internațional	144
5.4.1.	Criterii de clasificare a hotelurilor pe plan mondial	
5.4.2.	Clasificarea tipologică a structurilor de primire din turismul internațional	147
<b>Capitolul 6 - Structura organizatorică a hotelului</b>		<b>148</b>
6.1.	Tipologia departamentelor hotelului	148
6.1.1.	Departamentele funcționale	148
6.1.2.	Departamentul de cazare	151
6.1.3.	Particularități privind structura organizatorică a serviciului de recepție (front-office)	153

6.1.4.	Particularități privind structura organizatorică a serviciului de etaj (housekeeping)	154
6.2.	Principalele funcții specifice activității de cazare și atribuțiile acestora	156
6.2.1.	Nivele manageriale	156
6.2.2.	Organigrama compartimentului de cazare	157
<b>Capitolul 7 - Organizarea activității de cazare</b>		<b>165</b>
7.1.	Organizarea activității serviciului de recepție (front-office)	165
7.1.1.	Etapele activității în recepție	165
7.2.	Sistemul relațional dintre compartimentele hotelului	167
7.2.1.	Comunicarea ierarhică	167
7.2.2.	Comunicarea funcțională	168
7.3.	Sisteme de gestiune specifice activității de recepție	170
7.3.1.	Principiile de organizare și funcționare a gestiunii specifice în recepție	171
7.3.2.	Tipologia activității de evidență operativă și contabilă din recepție	173
7.4.	Principalii indicatori ai activității hoteliere	177
7.4.1.	Indicatori ai volumului de activitate	177
7.4.2.	Indicatori de cheltuieli	178
7.4.3.	Indicatori de rentabilitate	178
7.4.4.	Alți indicatori	179
7.5.	Organizarea activității serviciului de etaj	180
7.5.1.	Principii de efectuarea a operațiunilor de întreținere a spațiilor hoteliere	180
7.5.2.	Lucrări speciale de curățare, dezinsecție, dezinsecție, deratizare	181
7.5.3.	Lenjeria compartimentului de cazare	183
7.5.4.	Sistemul informațional specific serviciului de etaj	184
7.6.	Reguli de comportament în hotel	185
7.6.1.	Reguli de conduită obligatorie în relațiile cu clienții	185
7.6.2.	Etica în hotel	185
7.6.3.	Regulamentul de ordine interioară (ROI)	186
<b>Capitolul 8 - Tarife de cazare și politica de vânzare a serviciilor hoteliere</b>		<b>187</b>
8.1.	Serviciile hoteliere	187

8.1.1.	Serviciile suplimentare fără plată	188
8.1.2.	Serviciile suplimentare cu plată	188
8.2.	Clasificarea tarifelor de cazare practicate de hotel	189
8.2.1.	Principalele categorii de tarife de cazare	191
8.2.2.	Creditul hotelier	193
8.3.	Metode de stabilire a tarifelor de cazare	194
8.3.1.	Metoda costului marginal	194
8.3.2.	Metoda profitului planificat (maxim)	194
8.3.3.	Formula lui Hubbart	194
8.3.4.	8.3.4. Metoda 1/1000 (miimi)	195
8.4.	Politica de rezervare a hotelului	196
8.4.1.	Elementele contractului de rezervare	196
8.4.2.	Modalități de rezervare	196
8.4.3.	Evidența rezervărilor	197
8.4.4.	Politica de suprezervare	197
<b>Capitolul 9 - Dezvoltarea serviciilor de alimentație</b>		<b>198</b>
9.1.	Istoric	198
9.1.1.	Etaple importante în dezvoltarea serviciilor de alimentație în Europa	198
9.1.2.	Evoluția serviciilor de alimentație din SUA	199
9.2.	Acte normative specifice activității de alimentație din România	201
9.2.1.	Clasificarea unităților de alimentație	201
9.2.2.	Caracteristici funcțional-comerciale ale principalelor tipuri de alimentație destinate servirii turiștilor	202
9.2.3.	Legislația specifică activității de producție și comercializare a produselor alimentare	206
9.3.	Structura organizatorică a compartimentului de alimentație	207
9.3.1.	Funcțiile unităților de alimentație	207
9.3.2.	Structura organizatorică a departamentului de alimentație	207
9.3.3.	Principalele funcții specifice departamentului de alimentație și atribuțiile acestora	210
<b>Capitolul 10 - Organizarea activității de producție</b>		<b>212</b>
10.1.	Etaple de organizare a proceselor	212
10.1.1.	Reguli privind organizarea fluxurilor tehnologice	212

10.1.2.	Planificarea producției și a fluxurilor tehnologice	213
10.1.3.	Tratamente termice	217
10.1.4.	Principalele grupe de preparate culinare realizate și servite în cadrul departamentului de alimentație	218
10.1.5.	Consum specific și redactarea rețetelor	219
10.1.6.	Stabilirea prețurilor în unitățile de alimentație	220
10.1.7.	Metode moderne de producție culinară	220
10.2.	Asigurarea calității în activitatea de alimentație	222
10.2.1.	Istoric	222
10.2.2.	Necesitatea implementării HACCP în alimentația publică	223
10.2.3.	Avantajele oferite de aplicarea principiilor HACCP în alimentația publică	224
10.2.4.	Concepte utilizate în sistemul H.A.C.C.P.	224
10.2.5.	Principiile și etapele aplicării sistemului HACCP	226
10.2.6.	Auditarea unităților de alimentație	227
10.2.7.	Asigurarea inocuității preparatelor culinare	228

## **Capitolul 11 - Organizarea activității de servire** **230**

11.1.	Activități preliminare	230
11.2.	Forme (tipuri) de mise-én-place	231
11.3.	Servirea micului dejun în saloanele restaurantului	232
11.4.	Tipuri de acțiuni	232
11.5.	Elaborarea listelor de preparate și băuturi	233
11.6.	Etapele efectuării serviciului în restaurant	234
11.7.	Principalele metode de servire	236
11.8.	Sistemul informațional specific departamentului de alimentație	237
11.8.1.	Evidența operativă clasică (manuală)	237
11.8.2.	Sisteme informatice de gestiune	238

## **Capitolul 12 - Animația în turism** **240**

12.1.	Conceptul de animație în turism	240
12.1.1.	Scurt istoric al evoluției activităților de animație în turism	241
12.1.2.	Funcțiile animației	244
12.1.3.	Motivațiile, nevoile și atitudinea turiștilor	245
12.1.4.	Organizarea activității de animație în turism	245

12.1.5.	Clasificarea activității de animație	247
12.1.6.	Planificarea activității de animație	249
12.1.7.	Reguli de comportament pentru animator	250
<b>Capitolul 13 - Protecția mediului</b>		<b>252</b>
13.1.	Charta ecologică a hotelurilor	252
13.2.	Măsuri ecologice specifice departamentelor hotelului	253
13.2.1.	Lista de măsuri ecologice pentru administrație și recepție	253
13.2.2.	Lista de măsuri ecologice pentru departamentul tehnic – întreținere	253
13.2.3.	Lista de măsuri ecologice pentru departamentul housekeeping	254
13.2.4.	Lista de măsuri ecologice pentru departamentul de alimentație/food&beverage	255
<b>Bibliografie</b>		<b>257</b>



