

CUPRINS

PREFAȚĂ	9
INTRODUCERE	11
CAPITOLUL I	
ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII DE TURISM ÎN ROMÂNIA	
ROMÂNIA	15
I.1. Cadrul general de organizare și coordonare	15
I.2. Întreprinderea de turism. Definiție, înființare și organizare	20
I.3. Agenții economici din turism	21
I.4. Procesul de globalizare în turism.....	24
I.5. Globalizarea în sectorul hotelier	28
CAPITOLUL II	
ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA AGENȚIEI DE TURISM	
ROMÂNIA	33
II.1. Înființarea și licențierea agențiilor de turism.....	33
II.2. Agenția de turism. Definiții și tipologii	35
II.3. Organizarea agenției de turism.....	38
II.4. Dotarea agenției de turism.....	47
CAPITOLUL III	
MANAGEMENTUL AGENȚIEI DE TURISM	
ROMÂNIA	49
III.1. Componentele sistemului de conducere (management)	49
III.2. Funcțiile managementului.....	50
III.2.1. Funcția de organizare.....	50
III.2.2. Funcția de coordonare.....	51
III.2.3. Funcția de previziune.....	51
III.2.4. Funcția de motivare și antrenare	52
III.2.5. Funcția de control	53
III.3. Metode de conducere	53
III.3.1. Managementul prin proiecte (MPP).....	53
III.3.2. Managementul prin excepție (MPE).....	53
III.3.3. Managementul prin obiective (MPO).....	53
III.3.4. Metoda de conducere prin ședință	54
III.3.5. Metoda de conducere prin produs.....	54
III.3.6. Managementul prin diagnosticare.....	55
III.3.7. Managementul prin tabloul de bord.....	55
III.3.8. Managementul bazat pe arborele decizional.....	55
III.3.9. Managementul prin bugete	55

III.4. Informatizarea activității de turism	55
III.5. Sistemul informațional. Definiri și conținut	58
III.6. Sistemul informațional de management.....	60
III.7. Managerul agenției de turism.....	61
III.8. Sistemul informațional al unei agenții de turism	63

CAPITOLUL IV

ACTIVITATEA AGENȚIEI DE TURISM	64
IV.1. Activitatea de consultanță și acordarea de informații turistice.....	64
IV.2. Activitatea de producție, comercializare și vânzare de produse și servicii turistice.....	65
IV.3. Activitatea de mediere	67
IV.4. Vânzarea de bilete de transport.....	68
IV.5. Activitatea de vânzare a serviciilor complementare	69
IV.6. Promovarea și comercializarea produselor turistice	70
IV.7. Asigurarea securității și satisfacției participanților.....	70
IV.8. Banca de date a agenției de turism	72

CAPITOLUL V

COMERCIALIZAREA PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE	75
V.1. Cadrul juridic. Definiții.....	75
V.2. Programe și aranjamente turistice	76
V.3. Comercializarea pachetelor de servicii turistice	80
V.3.1. Informarea consumatorului de servicii turistice.....	80
V.3.2. Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice.....	81

CAPITOLUL VI

CONTRACTE ÎN SFERA COMERCIALIZĂRII PRODUSULUI

TURISTIC.....	85
VI.1. Contract – cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice	85
VI.2. Tipuri de contracte comerciale	94
VI.2.1. Contract de prestări de servicii turistice	94
VI.2.2. Contractul de călătorie cu transport aerian	100
VI.2.3. Contractul de călătorie cu turistul pentru bilete de odihnă și tratament	107
VI.2.4. Contractul de turism internațional	110
VI.2.5. Contractul pentru prestațiile hoteliere	111
VI.2.6. Contractul de prestare servicii	114
VI.2.7. Contractul de colaborare dintre agenția touroperatoare și agenția detailistă.....	115

CAPITOLUL VII	
DOCUMENTE SPECIFICE ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ	
UTILIZATE ÎN ACTIVITATEA DE TURISM	116
VII.1. Documente specifice	116
VII.2. Instrumente de plată utilizate în turism	125
CAPITOLUL VIII	
AGENTUL DE TURISM.....	136
VIII.1. Definiri. Formare profesională.....	136
VIII.2. Personalitatea agentului de turism	136
VIII.3. Activitatea și atribuțiile agentului de turism	137
VIII.4. Categoriile de agenți de turism	139
VIII.5. Conexiunile activității agentului de turism	141
VIII.6. Prezentăm, în continuare, schematic fișa postului pentru un agent de turism.	142
CAPITOLUL IX	
GHIDUL DE TURISM	145
IX.1. Considerații generale	145
IX.2. Definiție. Formare	146
IX.3. Personalitatea ghidului de turism.....	148
IX.4. Activitatea și atribuțiile ghidului de turism	149
IX.5. Categoriile de ghizi de turism.....	151
IX.6. Ghidul de turism în structura și activitatea agenției de turism	154
IX.7. Fișa postului.....	155
CAPITOLUL X	
ASOCIAȚII PROFESIONALE ÎN TURISM.....	157
X.1. Asociații profesionale	157
X.2. Organizații profesionale internaționale.....	164
X.3. Alte asociații internaționale neguvernamentale	164
CAPITOLUL XI	
TOUR-OPERATORII PE PIAȚA TURISTICĂ	167
XI.1. Considerații generale	167
XI.2. Funcțiile și riscurile touroperatorului	167
XI.3. Categoriile de tourooperatori.....	168
XI.4. Strategii pentru vânzarea călătoriilor turistice.....	169
XI.5. Firme touroperatoare în turismul mondial.....	170
CAPITOLUL XII	
APLICAȚII PRACTICE	203
XII.1. Plan de afaceri – Înființarea agenției de turism touroperatoare.....	203

XII.2. Întocmirea și analiza de preț a unui bilet de odihnă-cură balneară sau de odihnă-recreere (BOT/BOR)	248
XII.2.1. Descrierea unei stațiuni turistice	248
XII.2.2. Stațiuni turistice din România luate în considerare, sau altele, la alegere	249
XII.2.3. Problemă. Rezolvare. Documente	250
XII.3. Programe turistice. Concept și analiza de preț	251
XII.3.1. Descrierea unui program turistic (voiaj forfetar)	252
XII.3.2. Programe turistice (exemplificări).....	253
XII.3.3. Analiza de preț a unui program turistic	255
XII.3.4. Analiza de preț a unei excursii de turism intern (model)	256
XII.4. Contractarea serviciilor turistice de către o agenție de turism și prestatorii de servicii. Documente și analiză de preț (model).	259
XII.5. Activitatea de ghidare turistică	269
XII.5.1. Considerații generale	269
XII.5.2. Organizarea și desfășurarea unei acțiuni turistice	270
XII.5.3. Activitatea de ghidare turistică în ariile montane.....	274
XII.5.3.1. Pregătirea ghidului și a ascensiunii montane	274
XII.5.3.2. Atribuții specifice	278
XII.5.3.3. Circulația turistică în ariile montane	280
XII.5.4. Activitatea de ghidare turistică într-o arie protejată	284
XII.5.4.1. Considerații generale	284
XII.5.4.2. Amenajarea pentru turism a ariilor protejate	285
XII.5.4.3. Activitatea de ghidare turistică.....	290
XII.5.5. Activitatea de ghidare turistică în parcurile de turism activ în natură	291
ANEXE	295
BIBLIOGRAFIE	357