

# CUPRINS

<b>Preambul .....</b>	<b>IX</b>
<b>Capitolul 1. Considerații privind turismul intern și internațional .....</b>	<b>1</b>
1.1. Definirea și evoluția turismului internațional .....	1
1.2. Industria ospitalității – definirea conceptului .....	5
1.3. Trăsături, tipuri și forme de turism .....	7
1.4. Factorii care determină evoluția turismului .....	10
1.5. Impactul economic al turismului internațional .....	13
1.6. Tipuri de indicatori utilizati în cantificarea dimensiunilor turismului internațional .....	17
1.7. Rolul statului și al organizațiilor internaționale în turism .....	21
Întrebări recapitulative .....	23
Bibliografie .....	23
Alte surse .....	24
<b>Capitolul 2. Agenția de turism și industria turismului .....</b>	<b>27</b>
2.1. Agenția de turism – concept și evoluție .....	28
2.1.1. Conceptul de agenție de turism .....	28
2.1.2. Scopul și funcțiile agenților de turism .....	30
2.1.3. Evoluția agenților de turism .....	33
2.2. Tipologia agenților de turism .....	35
2.3. Tipologia rețelelor de agenții de turism .....	38
2.4. Produse și servicii oferite de agențile de turism .....	40
2.5. Structura tehnică a agenției de turism .....	43
2.5.1. Organizarea agenției de turism .....	43
2.5.2. Personalul agenției – structură și atribuții .....	45
2.5.3. Documente utilizate în agenția de turism .....	46
2.6. Reglementări privind agențiiile de turism .....	48
2.6.1. Rolul Uniunii Europene în dezvoltarea turismului .....	48
2.6.2. Criteriile de acreditare IATA .....	51
2.6.3. Reglementări în domeniul agenției de turism în România .....	54
Întrebări recapitulative .....	57
Bibliografie .....	57
Alte surse .....	57
<b>Capitolul 3. Tour operatorii și produsele lor .....</b>	<b>68</b>
3.1. Definire și tipuri de tour operatori pe piața internațională .....	68
3.1.1. Definire conceptuală .....	69
3.1.2. Firme tour operatoare pe piața internațională .....	71
3.1.3. Modele de organizare a firmelor tour operatoare .....	75
3.2. Producția pachetelor de vacanță .....	76
3.2.1. Scurt istoric al apariției primelor pachete de vacanță .....	77
3.2.2. Definirea și tipologia pachetelor de vacanță .....	78
3.2.3. Elaborarea pachetelor turistice .....	83
3.3. Strategii de activitate ale tour operatorilor .....	87
3.3.1. Strategia de specializare .....	87
3.3.2. Strategia generalistă .....	89

3.4. Turistica (sistemul de rezervare).....	91
3.4.1. Sistemul de rezervare al companiilor de transport aerian.....	91
3.4.2. Sisteme de rezervare prin serviciul de telefonie .....	93
3.4.3. Centralele de rezervări .....	94
3.5. Asociația europeană a tour operatorilor (ETOA) .....	94
Întrebări recapitulative.....	98
Bibliografie .....	98
Alte surse .....	98
<b>Capitolul 4. Distribuția și comercializarea pachetelor de servicii turistice .....</b>	<b>100</b>
4.1. Distribuția turistică .....	101
4.1.1. Rolurile distribuției turistice.....	101
4.1.2. Canale de distribuție în turism.....	102
4.1.3. Tour operatorii sau angrosiștii .....	103
4.1.4. Agențiile de turism distribuitoare sau detailiștii .....	105
4.1.5. Alți intermediari.....	105
4.2. Comercializarea produselor turistice .....	107
4.2.1. Etapele comercializării produselor turistice .....	108
4.2.2. Modalități de comercializare a produselor turistice .....	110
4.3. Documente întocmite în relația cu prestatorii de servicii și cu turistul ....	114
4.3.1. Contracte de comercializare a pachetelor de servicii turistice .....	114
4.3.2. Contracte de prestări servicii.....	117
Întrebări recapitulative.....	132
Bibliografie .....	132
Alte surse .....	132
<b>Capitolul 5. Furnizorii și corespondenții agențiilor de turism pe plan internațional.....</b>	<b>137</b>
5.1. Evoluții ale industriei hoteliere mondiale .....	138
5.2. Forme de operare în domeniul hotelier.....	141
5.2.1. Lanțurile hoteliere voluntare (Voluntary chain).....	141
5.2.2. Lanțurile hoteliere integrate și grupurile de societăți hoteliere .....	143
5.3. Tipologia legăturilor contractuale între societățile consolidate și aliate.....	144
5.4. Hotel în franciză sau sub contract de management? .....	150
5.5. Forme de asociere a afacerilor în restaurație .....	151
Întrebări recapitulative.....	158
Bibliografie .....	159
Alte surse .....	159
<b>Capitolul 6. Forme de transport utilizate în turism .....</b>	<b>176</b>
6.1. Transporturile – factor determinant al dezvoltării turismului .....	177
6.2. Formele clasice de transport utilizate în turism .....	179
6.2.1. Transporturile turistice rutiere.....	182
6.2.2. Transporturile aeriene .....	187
6.2.3. Transportul feroviar .....	189
6.3. Forme speciale de transport turistic.....	204
6.3.1. Transportul turistic pe cablu .....	204
6.3.2. Transportul pe plan înclinat.....	205
6.3.3. Banda transportatoare .....	206

---

6.3.4. Autocarul amfibie.....	206
Întrebări recapitulative.....	207
Bibliografie .....	207
Alte surse .....	208
<b>Capitolul 7. Transporturile turistice aeriene .....</b>	<b>209</b>
7.1. Particularitățile pieței serviciilor de transport aerian .....	210
7.2. Tipologia curselor aeriene pentru pasageri și a aranjamentelor turistice.....	215
7.2.1. Cursele de linie și aranjamentele lor .....	215
7.2.2. Cursele CHARTER și facilitățile lor .....	216
7.1.3. Cursele de TAXI aerian .....	219
7.3. Structura și calculul cheltuielilor în transportul aerian.....	221
7.4. Sistemele informatiche de ticketing aerian – Computer Reservation System (CRS) – Global Distribution System (GDS).....	226
7.5. Principalele alianțe și companii din transporturile aeriene civile.....	227
7.6. Cursele aeriene Low-Cost .....	231
7.6.1. Specificul, avantajele și dezavantajele curselor Low-Cost .....	233
7.6.2. Panorama europeană a curselor Low-Cost .....	234
Întrebări recapitulative.....	238
Bibliografie .....	239
Alte surse .....	239
<b>Capitolul 8. Instrumente de plată și operațiuni în turism .....</b>	<b>248</b>
8.1. Tipologia cardurilor (Travel) .....	248
8.1.1. Carduri clasice.....	250
8.1.2. Carduri co-branded în România.....	255
8.2. Modalități de plată în turism .....	261
8.2.1. Cecul de călătorie (Travelers Cheque) .....	261
8.2.2. Voucherul .....	263
8.3. Tichetele de vacanță .....	265
8.4. Posibile proceduri de lucru în agențiile de turism .....	275
Întrebări recapitulative.....	278
Bibliografie .....	279
Alte surse .....	279
<b>Capitolul 9. Yield Management.....</b>	<b>281</b>
9.1. Considerații privind noțiunile de Yield Management și/sau Revenue Management.....	282
9.2. Domenii de aplicabilitate ale YM .....	284
9.3. Obstacole în aplicarea practică a Yield Managementului.....	287
9.4. Tipologia firmelor de turism și evoluția procesului de implementare a Yield Managementului și a Revenue Managementului.....	288
9.4.1. Transportatorii turistici .....	289
9.4.2. Tour operatorii .....	290
9.4.3. Grupurile, lanțurile și hotelurile individuale .....	294
9.4.4. Lanțurile din restaurație și restaurantele individuale .....	296
9.5. Modele de aplicare practică a conceptelor de Yield Management și Revenue Management .....	301

9.5.1. Aplicabilitatea conceptului de Yield Management în sectorul hotelier .....	301
9.5.2. Yield Management în domeniul transportului aerian.....	307
9.5.3. Aplicabilitatea conceptului de Revenue Management .....	308
Întrebări recapitulative.....	311
Bibliografie .....	311
<b>Capitolul 10. Strategii în industria călătoriilor .....</b>	<b>314</b>
10.1. Conceptul de „strategie” .....	314
10.2. Trenduri în turism.....	317
10.3. Strategii de pătrundere pe piață.....	320
10.4. Strategiile de menținere pe piață .....	323
10.5. Strategii guvernamentale .....	332
10.6. Supraviețuirea firmelor din turism în cadrul crizei actuale .....	337
Întrebări recapitulative.....	339
Bibliografie .....	339
Alte surse .....	339
<b>Capitolul 11. Asigurarea și protecția turistului.....</b>	<b>347</b>
11.1. Asigurarea turiștilor .....	349
11.1.1. Tipuri de asigurări în turism.....	351
11.1.2. Termeni și condiții ale asigurărilor de călătorie .....	354
11.1.3. Asigurarea personală a turiștilor.....	356
11.1.4. Asigurarea bunurilor turiștilor .....	358
11.1.5. Alegerea companiei de asigurări.....	362
11.1.6. Aspecte economico-financiare ale asigurării în turism.....	365
11.1.7. Particularitățile asigurării în turism .....	366
11.2. Restricții de călătorie .....	371
11.2.1. Pașaportul .....	371
11.2.2. Restricții de călătorie prin impunere de viză .....	372
11.2.3. Restricții de călătorie pentru minori .....	374
11.2.4. Asigurarea medicală de călătorie .....	376
11.2.5. Restricții de călătorie prin impunerea vaccinării.....	377
11.2.6. Restricții la bagaj .....	378
Întrebări recapitulative.....	380
Bibliografie .....	380
<b>Capitolul 12. Tendințe în operațiunile de turism intern și international ....</b>	<b>390</b>
12.1. Sistemul global de distribuție (GDS).....	390
12.2. Managementul relațiilor cu clienții (CRM) .....	396
12.3. Hoteluri fără recepție .....	401
12.4. Forme speciale de turism (voluntourism, megaevenimente, eradicarea sărăciei, turismul naval) .....	404
12.5. Alianțe și corporații în turism.....	409
12.6. Inițiative ale tour operatorilor pentru dezvoltarea durabilă a turismului ( <i>GREEN, Sustainable supply chain management</i> ) .....	411
12.7. Tendințele actuale în turismul internațional .....	415
Întrebări recapitulative.....	417
Bibliografie .....	417
Alte surse .....	417