

Preambul	IX
Capitolul 1. Considerații privind turismul intern și internațional	1
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 utilizați în cuantificarea dimensiunilor turismului internațional	17
1.7. Rolul statului și al organizațiilor internaționale în turism	21
Întrebări recapitulative	23
Bibliografie	23
Alte surse	24
Capitolul 2. Agenția de turism și industria turismului	27
2.1. Agenția de turism – concept și evoluție	28
2.1.1. Conceptul de agenție de turism	28
2.1.2. Scopul și funcțiile agențiilor de turism	30
2.1.3. Evoluția agențiilor de turism	33
2.2. Tipologia agențiilor de turism	35
2.3. Tipologia rețelelor de agenții de turism	38
2.4. Produse și servicii oferite de agențiile 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 agențiile 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
Capitolul 3. Tour operatorii și produsele lor	68
3.1. Definiție și tipuri de tour operatori pe piața internațională	68
3.1.1. Definiție 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. Definiția 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. Turismatica (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

Capitolul 4. Distribuția și comercializarea pachetelor de servicii turistice	100
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 detașiști	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

Capitolul 5. Furnizorii și corespondenții agențiilor de turism pe plan internațional.....	137
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

Capitolul 6. Forme de transport utilizate în turism	176
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
Capitolul 7. Transporturile turistice aeriene	209
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 informatice 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
Capitolul 8. Instrumente de plată și operațiuni în turism	248
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
Capitolul 9. Yield Management.....	281
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
Capitolul 10. Strategii în industria călătoriilor	314
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
Capitolul 11. Asigurarea și protecția turistului.....	347
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
Capitolul 12. Tendințe în operațiunile de turism intern și internațional	390
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