

Cuprins

| | |
|------------------|---|
| Introducere..... | 9 |
|------------------|---|

Partea I: Agenția de turism – organizare și funcționare

Capitolul 1

| | |
|---|-----------|
| Formarea cererii pentru turism și călătorii..... | 13 |
| 1.1 Alegerea optimă în cererea turistică, în funcție de mărimea bugetului disponibil pentru turism..... | 13 |
| 1.2 Raportul între cererea pentru turism și cererea pentru bunuri de consum și servicii..... | 14 |
| 1.3 Efectele schimbărilor de venit și de prețuri asupra cererii turistice..... | 15 |
| 1.4 Evoluția cererii turistice..... | 28 |
| 1.5 Contextul social al luării deciziei în turism..... | 32 |
| 1.6 Întrebări frecvente..... | 42 |

Capitolul 2

| | |
|---|-----------|
| Formarea ofertei agențiilor de turism..... | 43 |
| 2.1 Conținutul produselor turistice..... | 43 |
| 2.2 Particularități, clasificări și structuri ale pachetelor de servicii turistice..... | 47 |
| 2.2.1 Structura serviciilor turistice..... | 48 |
| 2.2.2 Servicii turistice de bază, cu plată sau gratuite, de comunicare sau de agrement..... | 49 |
| 2.2.3 Servicii turistice complementare..... | 51 |
| 2.3 Tipologia produselor turistice..... | 52 |
| 2.4 Etapele comercializării produselor turistice..... | 54 |
| 2.5 Condiții de comercializare a produselor turistice..... | 57 |
| 2.6 Modalități de promovare a produselor turistice..... | 63 |
| 2.6.1 Editarea de materiale publicitare..... | 63 |
| 2.6.2 Realizarea de campanii publicitare..... | 65 |
| 2.7 Strategii de comercializare a produselor turistice, elaborate de agențiile de turism..... | 71 |
| 2.8 Documente scrise, ce trebuie predate turistului la vânzarea serviciilor turistice..... | 73 |
| 2.9 Întrebări recapitulative..... | 81 |

Capitolul 3

| | |
|--|-----------|
| Modele și medii de performanță ale firmei de turism..... | 82 |
| 3.1 Abordări neoclasică și moderne ale performanțelor firmelor de turism..... | 82 |
| 3.2 Modele comportamentale ale firmei, în general, și a celei de turism, în special..... | 84 |
| 3.2.1 Modele de structuri organizatorice..... | 85 |
| 3.2.2 Modele de analiză a performanțelor firmelor de turism..... | 87 |
| 3.3 Mediul intern al agențiilor de turism. Analiza SWOT..... | 89 |
| 3.4 Mediul extern al agențiilor de turism. Analiza PEST..... | 92 |
| 3.4.1 Factorii de influență a mediului extern..... | 93 |
| 3.4.2 Tipuri de relații cu mediul extern..... | 95 |
| 3.5 Strategia de menținere pe piață a unei agenții de turism (Early Booking, Last Minute)..... | 100 |
| 3.5.1 Early Booking..... | 102 |
| 3.5.2 Last Minute..... | 103 |
| 3.5.3 Supraviețuirea firmelor din turism în cadrul crizei actuale..... | 105 |
| 3.6 Întrebări recapitulative..... | 107 |

Capitolul 4

| | |
|--|------------|
| Conceptualizarea noțiunilor de agenție de turism și rețea de agenții de turism..... | 108 |
| 4.1 Diversitatea conceptelor și interpretărilor privind agenția de turism..... | 110 |
| 4.1.1 Conceptul de agenție de turism conform teoriei și evoluției internaționale..... | 111 |
| 4.1.2 Conceptul de agent de turism..... | 113 |
| 4.1.3 Tendințele conceptului de agenție de turism familială și riscurile sale..... | 115 |
| 4.1.4 Scopul și funcțiile agențiilor de turism..... | 115 |
| 4.1.4.1 Funcția de consultanță..... | 116 |
| 4.1.4.2 Funcția de gestiune a conturilor turistice..... | 117 |
| 4.1.4.3 Funcția de mediere..... | 117 |
| 4.1.4.4 Funcția de producție și comercializare..... | 119 |
| 4.2 Criterii generale și specifice de clasificare a agențiilor de turism..... | 121 |
| 4.2.1 Agențiile de turism angrosiste..... | 126 |
| 4.2.2 Agențiile de turism detailiste..... | 127 |
| 4.2.3 Agențiile de turism mixte..... | 127 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 4.2.4 | Agențiile de turism emițătoare (outgoing) | 128 |
| 4.2.5 | Agențiile de turism receptoare (incoming) | 128 |
| 4.2.6 | Agențiile de turism emițătoare-receptoare | 129 |
| 4.2.7 | Agențiile de turism specializate | 129 |
| 4.2.8 | Agențiile de turism implant | 130 |
| 4.2.9 | Agențiile de turism în sistem de franciză | 130 |
| 4.2.10 | Agențiile de turism virtuale | 130 |
| 4.2.11 | Agențiile de turism cu ofertă de servicii complete | 131 |
| 4.2.12 | Agenții de turism de stimulare (incentive) | 131 |
| 4.2.13 | Agențiile de turism comerciale | 134 |
| 4.2.14 | Agențiile de turism pentru croaziere | 134 |
| 4.2.15 | Agențiile organizatoare de circuite | 135 |
| 4.2.16 | Agențiile organizatoare de voiaje prin poștă | 135 |
| 4.3 | Alte criterii și interpretări ale clasificării agențiilor de turism | 137 |
| 4.3.1 | Agențiile de turism virtuale | 137 |
| 4.3.2 | Agențiile de turism corespondente | 147 |
| 4.4 | Agenții independente și agenții în rețea | 148 |
| 4.5 | Publicul-țintă al agențiilor de turism din România și câteva mituri despre agenția de turism | 150 |
| 4.6 | Întrebări recapitulative | 151 |

Capitolul 5 (în colaborare cu dr. Fănică Jelescu)

| | | |
|---|--|-----|
| Licențierea agenției de turism și brevetarea conducătorului ei în România și Uniunea Europeană | 152 | |
| 5.1 | Înființarea agențiilor de turism în România | 152 |
| 5.1.1 | Obținerea licenței de către agenția de turism | 155 |
| 5.1.2 | Retragerea licențelor de turism | 157 |
| 5.2 | Brevetarea conducătorilor agențiilor de turism | 157 |
| 5.3 | Reglementări ale Uniunii Europene în privința agențiilor de turism | 160 |
| 5.4 | Rolul Uniunii Europene în dezvoltarea turismului | 164 |
| 5.5 | Criteriile de acreditare IATA | 168 |
| 5.6 | Întrebări recapitulative | 173 |

Capitolul 6

| | | |
|---|--|-----|
| Structura tehnică și personalul agenției de turism | 174 | |
| 6.1 | Organizarea internă a agenției de turism | 174 |
| 6.2 | Documentația agenției de turism | 177 |
| 6.3 | Personalul agenției de turism și competențele sale | 181 |
| 6.3.1 | Câteva aspecte teoretice privind piața muncii | 181 |
| 6.3.2 | Importanța pregătirii personalului din agenția de turism | 184 |
| 6.3.3 | Structura personalului unei agenții de turism | 188 |
| 6.4 | Analiza SWOT a resurselor umane din turism | 190 |
| 6.4.1 | Reflectarea competențelor teoretice și practice în domeniul turismului | 192 |
| 6.4.2 | Furnizorii de competențe teoretice și practice acumulate în activitatea profesională | 201 |
| 6.5 | Întrebări recapitulative | 204 |

Partea a II-a: Agenția de turism – activități și evoluții

Capitolul 7

| | | |
|---|---|-----|
| Asigurarea și protecția turistului | 207 | |
| 7.1 | Introducere în noțiunea de asigurări în turism | 207 |
| 7.2 | Necesitatea asigurării turiștilor și tipurile de asigurări în turism | 210 |
| 7.3 | Termeni și condiții ale asigurărilor agențiilor de turism | 213 |
| 7.4 | Asigurarea personală a turiștilor | 216 |
| 7.5 | Asigurarea bunurilor turiștilor | 219 |
| 7.6 | Particularitățile asigurării în turism și aspectele sale economico-financiare | 222 |
| 7.7 | Tipuri de asigurări de călătorie, vândute de agenția de turism <i>Vola.Ro</i> (Societatea de asigurări <i>Chartis</i> – Serviciul medical de urgență <i>Travel Guard</i>) | 225 |
| 7.8 | Întrebări recapitulative | 227 |

Capitolul 8

| | | |
|----------------------------------|---|-----|
| Restricțiile de călătorie | 228 | |
| 8.1 | Pașaportul și tipurile de pașapoarte | 229 |
| 8.2 | Restricții de călătorie prin impunere de viză | 230 |
| 8.3 | Evoluția politicii de vize a Uniunii Europene | 233 |
| 8.4 | Regimul de vize pentru cetățenii români | 239 |

| | |
|--|-----|
| 8.5 Restricții de călătorie pentru minori..... | 240 |
| 8.6 Asigurarea medicală de călătorie | 242 |
| 8.7 Restricții de călătorie prin impunerea vaccinării..... | 243 |
| 8.7.1. Tipuri de vaccinări..... | 243 |
| 8.7.2. Etapele procesului de vaccinare | 243 |
| 8.8 Țări în care vaccinarea este recomandată sau obligatorie | 243 |
| 8.9 Restricții la bagaj | 247 |
| 8.10 Întrebări recapitulative..... | 252 |

Capitolul 9

| | |
|--|------------|
| Ticketingul pentru transporturile aeriene de linie..... | 253 |
| 9.1 Originea și evoluția transportului aerian internațional | 253 |
| 9.2 Transportul aerian – caracteristici..... | 255 |
| 9.3 Motivații, avantaje și dezavantaje ale transportului aerian | 256 |
| 9.4 Documente folosite în serviciile de transport aerian | 263 |
| 9.5 Evoluția sistemului de rezervări în transportul aerian..... | 266 |
| 9.5.1 Planul de regularizare și plată (Billing and Settlement Plan-BSP) IATA..... | 268 |
| 9.5.2 Sisteme informatice de rezervare | 269 |
| 9.6 Criteriile clasice de clasificare a curselor turistice aeriene regulate (de linie) | 272 |
| 9.7 Facilități și modalități de tarificare | 274 |
| 9.8 Întrebări recapitulative..... | 277 |

Capitolul 10

| | |
|---|------------|
| Ticketingul pentru transporturile aeriene Charter | 278 |
| 10.1 Tipuri de aranjamente Charter | 278 |
| 10.2 Particularitățile inițierii, negocierii și derulării contractelor Charter | 280 |
| 10.3 Tendințe pe piața curselor Charter | 283 |
| 10.4 Transportul aerian sub influența factorilor conjuncturali din perioada 2010-2013 | 285 |
| 10.5 Alte tipuri de curse aeriene | 288 |
| 10.6 Alianțe internaționale în domeniul transportului aerian..... | 294 |
| 10.7 Întrebări recapitulative..... | 294 |

Capitolul 11

| | |
|--|------------|
| Ticketingul în transporturile aeriene Low Cost..... | 298 |
| 11.1 Principalii factori de influență a costurilor de operare a zborurilor europene Low Cost | 303 |
| 11.2 Pași pentru rezervarea și plata transportului Low Cost..... | 309 |
| 11.3 Zborurile charter Low Cost – o afacere profitabilă? | 312 |
| 11.4 Distribuția biletelor de avion: prin sisteme GDS sau pe Internet? | 317 |
| 11.5 Operarea sistemului de rezervări și canalele de distribuție | 318 |
| 11.6 Viitorul companiilor Low Cost – previziuni pentru anii următori | 322 |
| 11.7 Întrebări recapitulative..... | 325 |

Capitolul 12

| | |
|---|------------|
| Ticketingul pentru alte forme de transport turistic..... | 326 |
| 12.1 Transportul rutier | 326 |
| 12.2 Ticketing rutier | 333 |
| 12.3 Transportul feroviar | 336 |
| 12.4 Ticketing pentru transportul de apă | 345 |
| 12.4.1 Transportul naval..... | 345 |
| 12.4.2 Transportul fluvial..... | 347 |
| 12.5 Relația dintre forma de turism și forma de transport turistic..... | 353 |
| 12.6 Întrebări recapitulative..... | 356 |

Partea a III-a: Agenția de turism – riscuri și performanțe

Capitolul 13

| | |
|--|------------|
| Tour-operatorii și performanțele lor..... | 359 |
| 13.1 Tour-operatorii pe piața produselor turistice..... | 360 |
| 13.2 Firme tour-operatorie în turismul mondial | 365 |
| 13.3 Modele de organizare a firmelor tour-operatorie | 374 |
| 13.4 Principalii tour-operatori din România | 379 |
| 13.5 Întrebări recapitulative..... | 382 |

Capitolul 14

| | |
|---|------------|
| Paradigma SCP aplicată tour-operatorilor | 313 |
| 14.1 Modele comportamentale ale firmei | 386 |
| 14.2 Structura, comportamentul și performanțele intermediarilor din turism | 387 |
| 14.3 Sectorul tour-operatorilor în paradigma SCP | 389 |
| 14.4 Gradul de concentrare în paradigma SCP | 392 |
| 14.5 Comportamentul și performanțele tour-operatorilor din Marea Britanie | 393 |
| 14.6 Evaluarea paradigmei SCP în contextul piețelor turistice | 395 |
| 14.7 Studiu de caz: Paradigma SCP aplicată la agenția de turism C&I Ambient | 396 |
| 14.8 Întrebări recapitulative | 405 |

Capitolul 15 (în colaborare cu conf. univ. dr. Ovidiu Vegheș)

| | |
|--|------------|
| Teoria jocului aplicată în turism | 406 |
| 15.1 Repere istorice în teoria jocurilor | 406 |
| 15.2 Obiectul de studiu al teoriei jocurilor | 407 |
| 15.3 Jocuri strategice neoperative | 410 |
| 15.4 Jocuri cooperative | 414 |
| 15.5 Riscuri posibile, probabile, conjuncturale, ce pot modifica modelul matematic | 417 |
| 15.6 Întrebări recapitulative | 418 |

Capitolul 16 (în colaborare cu dr. Elisabeta Ilona Molnar)

| | |
|---|------------|
| Variante ale aplicării TVA la calculul prețului pachetului de servicii turistice | 419 |
| 16.1 Evoluția indicatorilor economico-financiari | 420 |
| 16.2 Analiza în dinamica și structura activului | 423 |
| 16.3 Analiza în dinamica și structura pasivului | 426 |
| 16.4 Analiza lichidității și solvabilității | 427 |
| 16.5 Analiza echilibrului financiar | 428 |
| 16.6 Analiza ratelor de gestiune | 429 |
| 16.7 Analiza indicatorilor de rentabilitate | 430 |
| 16.8 Regulile speciale și normele de aplicare a TVA în agențiile de turism | 432 |
| 16.9 Întrebări recapitulative | 434 |

Capitolul 17 (în colaborare cu dr. Elisabeta Ilona Molnar)

| | |
|--|------------|
| Evaluarea rezultatelor economice și financiare ale agenției de turism | 436 |
| 7.1 Aplicarea TVA în calculul prețului unui program turistic outgoing cu transport aerian, zbor Part Charter | 436 |
| 17.1.1 Conținutul programului turistic outgoing circuit SPANIA – PORTUGALIA | 437 |
| 17.1.2 Elementele și etapele calcului economic al programului turistic outgoing circuit SPANIA – PORTUGALIA | 439 |
| 7.2 Aplicarea TVA în calculul prețului unui program turistic incoming | 445 |
| 17.2.1 Conținutul programului turistic incoming | 446 |
| 17.2.2 Elementele și etapele calcului prețului programului turistic incoming | 447 |
| 7.3 Calculul costurilor operatorilor aerieni Low Cost | 452 |
| 17.3.1 Elementele de calcul economic | 454 |
| 17.3.2 Etapele calcului economic în coridorul California, SUA | 457 |
| 7.4 Întrebări recapitulative | 460 |

Capitolul 18 (în colaborare cu dr. Fănică Jelescu)

| | |
|---|------------|
| Reglementări naționale, europene și internaționale..... | 461 |
| 18.1 Reglementări naționale | 461 |
| 18.2 Reglementări europene | 470 |
| 18.3 Reglementări contractuale | 471 |
| 18.4 Legi și reglementări privind transportul aerian la nivel mondial, european și național | 484 |
| 18.5 Întrebări recapitulative | 487 |