

CUPRINS

PREAMBUL	7
Capitolul 1 REALIZAREA OBIECTIVELOR ȘI ACTIVITĂȚILOR DIN CADRUL PROIECTULUI	9
Capitolul 2 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR ȘI A REZULTATELOR CERCETĂRII	11
2.1 Coordonate teoretice	19
2.1.1 Cultură și cunoaștere	21
2.1.2 Cultură și etică	29
2.1.3 Cultură și performanță	38
2.1.4 Studii ale valorilor culturale naționale și organizaționale în turism	45
2.1.5 Studii de piață privind preferințele și satisfacția turiștilor străini în România	55
2.2 Cercetarea proprie. Metoda de cercetare	60
2.3 Rezultate ale cercetării	63
2.3.1 Diagnosticul cultural	63
2.3.2 Practicile culturale identificate de Hofstede, analizate pe cazul lanțurilor hoteliere „A” și „B”	66
2.3.3 Analiza satisfacției clienților ca rezultat al culturii și eticii în cadrul firmei	74
2.4 Concluzii și acțiuni viitoare	77
Capitolul 3 MODUL DE VALORIFICARE A REZULTATELOR CERCETĂRII	81
BIBLIOGRAFIE	83