

CUPRINS

INTRODUCERE	9
1. ROLUL INTERMEDIARILOR ÎN TURISM	11
2. PROFILUL CLIEŢILOR AGENŢIEI DE TURISM.....	15
3. LEGISLAŢIA PRIVIND REGLEMENTAREA, ORGANIZAREA ŞI FUNŢIONAREA AGENŢIEI DE TURISM.....	20
3.1. LegislaŢia privind cadrul general de organizare a activităŢilor de turism	20
3.2. Comercializarea serviciilor turistice	20
3.3. Autorizarea agenŢiei de turism	21
3.4. Transportul turistic.....	22
3.5. Acordarea licenŢelor	22
3.6. Atestarea ghizilor	22
3.7. ÎnvăŢământul turistic	23
4. ÎNFIINŢAREA AGENŢIEI DE TURISM.....	25
4.1. Motivarea deschiderii agenŢiei de turism	25
4.2. Alegerea amplasamentului agenŢiei	26
4.3. Impactul asupra comunităŢii locale	27
4.4. Oferta agenŢiei.....	27
4.5. Analiza concurenŢei	27
4.6. Furnizorii	28
4.7. Evaluarea potenŢialului pieŢei locale.....	29
4.8. Segmentarea pieŢei	30
5. BREVETAREA - LICENŢIEREA	32
5.1. Brevetul de turism.....	32
5.2. Metodologia de acordare a licenŢelor de turism.....	36
6. STRUCTURA ORGANIZATORICĂ A AGENŢIEI DE TURISM	43
6.1. Fişa de prezentare a agenŢiei de turism	43
6.2. Fişa de post	44
7. CODUL DE PRACTICI DINTRE HOTELURILE ŞI AGENŢIILE DE TURISM DIN ROMÂNIA	50
8. CONTRACTUL DE COMERCIALIZARE A PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE.....	64
8.1. Contract cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice.....	64
8.2. Anexele contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice.....	70

9. CONTRACT DE PRESTAȚII SERVICII TURISTICE	72
9.1. Contract cadru de prestații turistice	72
9.2. Fișa contingentului contractat	75
9.3. Fișă unitate turistică prestatoare	80
9.4. Comandă servicii turistice	83
9.5. Voucher-ul	84
9.6. Factura	85
9.7. Polița de asigurare storno	86
9.8. Chitanța	87
10. CONVENȚIA CIVILĂ DE PRESTĂRI SERVICII.....	89
11. CONTRACT INDIVIDUAL DE MUNCĂ	92
12. ACTIVITATEA DE TICKETING.....	98
12.1. Condiții generale de rezervare și vânzare a biletelor de avion	98
12.2. Informații generale oferite la comercializarea biletelor de avion	103
12.3. Contract de transport aerian	104
12.4. Detalii contract charter	109
12.5. Bilet de avion	110
12.6. Bilet de avion cursă charter	111
13. SERVICII RENT-A-CAR	113
13.1. Contract de furnizare servicii rent-a-car	113
13.2. Contract de rent-a-car	118
14. REALIZAREA PRODUSULUI TURISTIC	120
14.1. Considerații generale privind realizarea produsului turistic	120
14.2. Stabilirea traseului	121
14.3. Elemente de prezentare generală	121
14.4. Descrierea traseului pe zile	121
14.5. Analiză de preț	131
14.6. Diversificarea ofertei agenției de turism	132
15. REALIZAREA PROGRAMELOR DE ANIMAȚIE TURISTICĂ.....	136
15.1. Descrierea programului	136
15.2. Proiect de animație	137
15.3. Grilă de evaluare a rezultatelor unui joc	143
15.4. Machete de afișe	144
16. DESFĂȘURAREA PROGRAMULUI TURISTIC ȘI ASISTENȚA TURISTICĂ.....	150
16.1. Programul excursiei	151
16.2. Comandă servicii turistice	152
16.3. Biletul de excursie	153
16.4. Diagrama autocarului	154

16.5. Delegație	154
16.6. Decontarea cheltuielilor	156
17. EVALUARE A SATISFACȚIEI CLIEȚILOR	158
18. FIDELIZAREA CLIEȚILOR AGENȚIEI DE TURISM.....	161
18.1. Implementarea cardului de fidelitate	161
18.2. Condiții de obținere și utilizare a cordului.....	161
18.3. Acumularea și utilizarea punctelor	162
19. ANALIZA ECONOMICĂ A ACTIVITĂȚII AGENȚIEI.....	163
19.1. Indicatori ai cererii turistice	163
19.2. Indicatori ai eficienței economice	168
20. TESTE GRILĂ	169
RĂSPUNSURI TESTE GRILĂ.....	176
BIBLIOGRAFIE.....	177