

## Cuprins

<b>Prefață .....</b>	<b>5</b>
----------------------	----------

### **Capitolul I**

#### **Călătoriile internaționale- fenomen istoric și**

<b>contemporan .....</b>	<b>7</b>
--------------------------	----------

1.1. Repere istorice.....	7
---------------------------	---

1.2. Etape majore în evoluția călătoriilor .....	9
--	---

1.3. Thomas Cook, model al performanței și inovației în industria călătoriilor- Studiu de caz .....	19
--	----

### **Capitolul II**

#### **Intermediarii sectorului de călătorii: touoperatorii și**

<b>agențiile de turism .....</b>	<b>27</b>
----------------------------------	-----------

2.1. Delimitări conceptuale .....	27
-----------------------------------	----

2.2. Touoperatorii - intermediari principali ai industriei călătoriilor .....	30
--	----

2.2.1. Tipuri de touoperatori .....	33
-------------------------------------	----

2.2.2. Piața touoperatorilor .....	39
------------------------------------	----

2.3. Agențiile de turism .....	46
--------------------------------	----

2.3.1. Tipuri de agenții de turism .....	48
--	----

2.3.2. Rețele de agenții de turism .....	50
--	----

2.3.3. Cadrul legal de funcționare al agențiilor de turism în România .....	51
--	----

2.4. Structura departamentală a agenției de turism touoperatorie.....	55
--	----

2.5. Tendințele și strategiile de adaptare ale intermediarilor de vacanțe și călătorii la modificările pieței turistice .....	62
--	----

2.5.1. Modificările survenite în industria turismului și călătoriilor .....	63
--	----

2.5.2. Strategii actuale pentru adaptarea la viitoarea configurație a călătoriilor și vacanțelor .....	65
2.6. Rolul touroperatorilor în dezvoltarea turismului durabil .....	69
2.6.1. Programe de dezvoltare durabile inițiate de touroperatori.....	74
2.6.2. Studiu de caz TUI NORDIC .....	78
2.6.3. Studiu de caz KUONI Group .....	79

### **Capitolul III**

<b>Operațiuni privind elaborarea pachetelor de vacanță și comercializarea serviciilor turistice .....</b>	<b>86</b>
3.1. Pachetele turistice.....	86
3.1.1. Elaborarea pachetelor turistice.....	87
3.1.1.1. Etapele organizării unui pachet turistic .....	87
3.1.1.2. Stabilirea prețurilor pachetelor turistice .....	91
3.1.2. Tipuri de pachete turistice.....	94
3.1.2.1. Circuite și tururi .....	98
3.1.2.2. Pachetele charter .....	102
3.1.2.3. Croaziere .....	114
3.2. Grupurile .....	126
3.3. Oferta de elemente individuale .....	131

### **Capitolul IV**

<b>Contracte și documente utilizate în agenția de turism.....</b>	<b>139</b>
4.1. Contractele principale încheiate de agenția de turism.....	139
4.1.1 Contractul de prestări servicii .....	140
4.1.1.1. Obiectul, părțile, obligațiile și drepturile părților, prețul în contractul pentru prestațiile hoteliere .....	146
4.1.1.2. Codul de practici.....	150

4.1.2. Contractul de colaborare între agențiile de turism ....	168
4.1.3. Contractul cu turistul.....	177
4.2. Documente necesare derulării activităților specifice.....	184

## **Capitolul V**

<b>Sisteme și tehnici de distribuție.....</b>	<b>189</b>
5.1. Distribuția pachetelor și serviciilor turistice .....	189
5.1.1. Sisteme de distribuție globală (GDS).....	196
5.2. Internetul .....	202
<b>Glosar de termeni .....</b>	<b>209</b>
<b>Bibliografie.....</b>	<b>215</b>
<b>Anexe .....</b>	<b>223</b>





