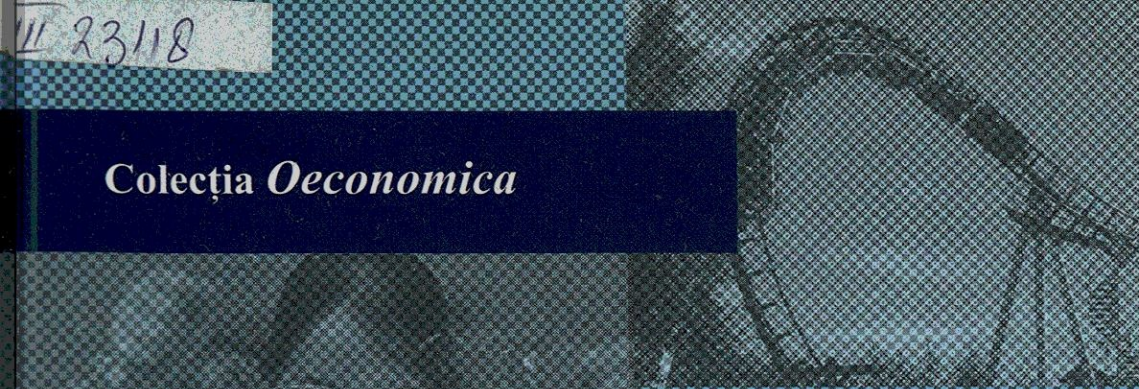
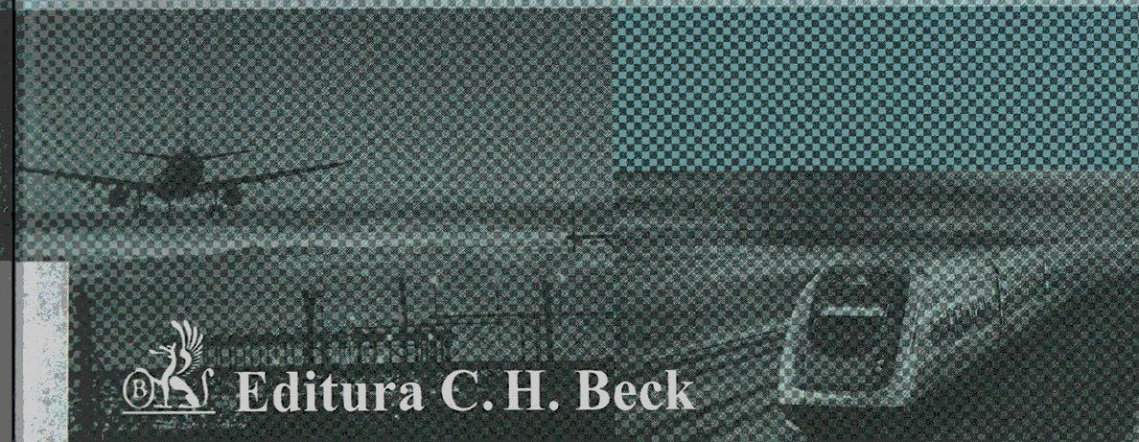
II 23118

Colecția *Oeconomica*



Gabriela Stănciulescu • Olimpia State

Tehnica operațiunilor de turism intern și internațional



Editura C. H. Beck

T 23118

Gabriela Stănciulescu **Olimpia State**

Tehnica operaţiunilor de turism intern şi internaţional





Editura C.H. Beck
Bucureşti 2013

CUPRINS

Preambul IX

Capitolul 1. Consideraţii privind turismul intern şi internaţional 1
1.1. Definirea şi evoluţia turismului internaţional 1
1.2. Industria ospitalităţii – definirea conceptului 5
1.3. Trăsături, tipuri şi forme de turism 7
1.4. Factorii care determină evoluţia turismului 10
1.5. Impactul economic al turismului internaţional 13
1.6. Tipuri de indicatori utilizaţi în cuantificarea dimensiunilor turismului internaţional 17
1.7. Rolul statului şi al organizaţiilor internaţionale în turism 21
Întrebări recapitulative 23
Bibliografie 23
Alte surse 24

Capitolul 2. Agenţia de turism şi industria turismului 27
2.1. Agenţia de turism – concept şi evoluţie 28
2.1.1. Conceptul de agenţie de turism 28
2.1.2. Scopul şi funcţiile agenţiilor de turism 30
2.1.3. Evoluţia agenţiilor de turism 33
2.2. Tipologia agenţiilor de turism 35
2.3. Tipologia reţelelor de agenţii de turism 38
2.4. Produse şi servicii oferite de agenţiile de turism 40
2.5. Structura tehnică a agenţiei de turism 43
2.5.1. Organizarea agenţiei de turism 43
2.5.2. Personalul agenţiei – structură şi atribuţii 45
2.5.3. Documente utilizate în agenţia de turism 46
2.6. Reglementări privind agenţiile 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 agenţiei de turism în România 54
Întrebări recapitulative 57
Bibliografie 57
Alte surse 57

Capitolul 3. Tour operatorii şi produsele lor 68
3.1. Definire şi tipuri de tour operatori pe piaţa internaţională 68
3.1.1. Definire conceptuală 69
3.1.2. Firme tour operatoare pe piaţa internaţională 71
3.1.3. Modele de organizare a firmelor tour operatoare 75
3.2. Producţia pachetelor de vacanţă 76
3.2.1. Scurt istoric al apariţiei primelor pachete de vacanţă 77
3.2.2. Definirea şi tipologia pachetelor de vacanţă 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. Asociaţia europeană a tour operatorilor (ETOA) ... 94
Întrebări recapitulative ... 98
Bibliografie ... 98
Alte surse ... 98

Capitolul 4. Distribuţia şi comercializarea pachetelor de servicii turistice ... 100
4.1. Distribuţia turistică ... 101
4.1.1. Rolurile distribuţiei turistice ... 101
4.1.2. Canale de distribuţie în turism ... 102
4.1.3. Tour operatorii sau angrosiştii ... 103
4.1.4. Agenţiile de turism distribuitoare sau detailiştii ... 105
4.1.5. Alţi intermediari ... 105
4.2. Comercializarea produselor turistice ... 107
4.2.1. Etapele comercializării produselor turistice ... 108
4.2.2. Modalităţi de comercializare a produselor turistice ... 110
4.3. Documente întocmite în relaţia cu prestatorii de servicii şi 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 şi corespondenţii agenţiilor de turism pe plan internaţional ... 137
5.1. Evoluţii ale industriei hoteliere mondiale ... 138
5.2. Forme de operare în domeniul hotelier ... 141
5.2.1. Lanţurile hoteliere voluntare (Voluntary chain) ... 141
5.2.2. Lanţurile hoteliere integrate şi grupurile de societăţi hoteliere ... 143
5.3. Tipologia legăturilor contractuale între societăţile consolidate şi aliate ... 144
5.4. Hotel în franciză sau sub contract de management? ... 150
5.5. Forme de asociere a afacerilor în restauraţie ... 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. Particularităţile pieţei serviciilor de transport aerian ... 210
7.2. Tipologia curselor aeriene pentru pasageri şi a aranjamentelor turistice ... 215
7.2.1. Cursele de linie şi aranjamentele lor ... 215
7.2.2. Cursele CHARTER şi facilităţile lor ... 216
7.1.3. Cursele de TAXI aerian ... 219
7.3. Structura şi 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 alianţe şi companii din transporturile aeriene civile ... 227
7.6. Cursele aeriene Low-Cost ... 231
7.6.1. Specificul, avantajele şi 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 şi operaţiuni 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. Modalităţi de plată în turism ... 261
8.2.1. Cecul de călătorie (Travelers Cheque) ... 261
8.2.2. Voucherul ... 263
8.3. Tichetele de vacanţă ... 265
8.4. Posibile proceduri de lucru în agenţiile de turism ... 275
Întrebări recapitulative ... 278
Bibliografie ... 279
Alte surse ... 279

Capitolul 9. Yield Management ... 281
9.1. Consideraţii privind noţiunile de Yield Management şi/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 şi evoluţia procesului de implementare a Yield Managementului şi a Revenue Managementului ... 288
9.4.1. Transportatorii turistici ... 289
9.4.2. Tour operatorii ... 290
9.4.3. Grupurile, lanţurile şi hotelurile individuale ... 294
9.4.4. Lanţurile din restauraţie şi restaurantele individuale ... 296
9.5. Modele de aplicare practică a conceptelor de Yield Management şi 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 piaţă ... 320
10.4. Strategiile de menţinere pe piaţă ... 323
10.5. Strategii guvernamentale ... 332
10.6. Supravieţuirea firmelor din turism în cadrul crizei actuale ... 337
Întrebări recapitulative ... 339
Bibliografie ... 339
Alte surse ... 339

Capitolul 11. Asigurarea şi protecţia turistului ... 347
11.1. Asigurarea turiştilor ... 349
11.1.1. Tipuri de asigurări în turism ... 351
11.1.2. Termeni şi condiţii ale asigurărilor de călătorie ... 354
11.1.3. Asigurarea personală a turiştilor ... 356
11.1.4. Asigurarea bunurilor turiştilor ... 358
11.1.5. Alegerea companiei de asigurări ... 362
11.1.6. Aspecte economico-financiare ale asigurării în turism ... 365
11.1.7. Particularităţile asigurării în turism ... 366
11.2. Restricţii de călătorie ... 371
11.2.1. Paşaportul ... 371
11.2.2. Restricţii de călătorie prin impunere de viză ... 372
11.2.3. Restricţii de călătorie pentru minori ... 374
11.2.4. Asigurarea medicală de călătorie ... 376
11.2.5. Restricţii de călătorie prin impunerea vaccinării ... 377
11.2.6. Restricţii la bagaj ... 378
Întrebări recapitulative ... 380
Bibliografie ... 380

Capitolul 12. Tendinţe în operaţiunile de turism intern şi international ... 390
12.1. Sistemul global de distribuţie (GDS) ... 390
12.2. Managementul relaţiilor cu clienţii (CRM) ... 396
12.3. Hoteluri fără recepţie ... 401
12.4. Forme speciale de turism (voluntourism, megaevenimente, eradicarea sărăciei, turismul naval) ... 404
12.5. Alianţe şi corporaţii în turism ... 409
12.6. Iniţiative ale tour operatorilor pentru dezvoltarea durabilă a turismului (*GREEN, Sustainable supply chain management*) ... 411
12.7. Tendinţele actuale în turismul internaţional ... 415
Întrebări recapitulative ... 417
Bibliografie ... 417
Alte surse ... 417