

PENTRU EXAMENUL DE LICENȚĂ

GABRIELA STĂNCIULESCU

GABRIELA ȚIGU

# TEHNICA OPERAȚIUNILOR DE TURISM

Studii de caz, probleme și întrebări de examen

BECK

I P K E K S M

GABRIELA STĂNCIULESCU GABRIELA ȚIGU

# TEHNICA OPERAȚIUNILOR DE TURISM

## Studii de caz, probleme şi întrebări de examen

214663
UNIVERSITATEA
«DUNĂREA DE JOS» GALAȚI
BIBLIOTECA 1

1999

BECK

# CUPRINS

Cuvânt înainte ..... V

**CAPITOLUL I**
**CONTRACTE ÎN SFERA COMERCIALIZĂRII PRODUSULUI TURISTIC** ..... 1
**1.1.Contracte încheiate pentru prestarea unor servicii turistice** ..... 3
1.1.1. Contractul de comision între SC BUCUREŞTI Turism SA şi SPARO xPRODEXIM SRL şi anexele sale. ..... 7
1.1.2. Contract de prestaţii turistice între INFMT şi SC MONDO INTERTOURS SRL ..... 13
1.1.3. Contract de prestare servicii hoteliere între *MARA INVESTMENTS* S.A. şi *ROMPŢ SERVICE TRAVEL COMPANY* şi anexele sale ..... 20
1.1.4. Contract de prestări servicii turistice încheiat de SC HERCULES SA ..... 24
1.1.5. Contract pentru prestări servicii turistice-încheiere sistem charter ..... 27
1.1.6. Contract pentru prestări servicii hoteliere la vila „Bujorul" ..... 29
1.1.7. Contract de prestări servicii suplimentare ..... 32
1.1.8. Contract de turism între S.C. POSTĂVARUL S.A. şi MARSHAL TURISM ..... 34
1.1.9. Contract încheiat de S.C. BAYNDIR Majestic Hotel Construction and Management ..... 36
1.1.10. Contract de călătorie ..... 40
**1.2. Modele de titulaturi de contracte concepute şi încheiate pentru diferite perioade şi scopuri** ..... 42
1.2.1. Contract de colaborare pentru efectuarea unor reparaţii la acoperişul vilei Bulevard ..... 42
1.2.2. Contract de colaborare pentru vânzare de produse turistice în ţară şi în străinătate ..... 43
1.2.3. Contract de colaborare pentru cazarea unor turişti sosiţi în grup organizat ..... 46
1.2.4. Contract economic între un tour-operator şi agenţia de turism ..... 47
1.2.5. Contract de parteneriat între tour-operator român şi societatea HERTZ ..... 49
1.2.6. Contract-cadru hotelier ..... 52
1.2.7. Act adiţional ..... 56
1.2.8. Contract de societate pentru „S.C. COMPLEX PERLA–MAJESTIC S.A." Mamaia ..... 57
**1.3. Modele de convenţii şi minute** ..... 61
1.3.1. Convenţie încheiată între S.C. HANUL MANUC SRL şi S.C. ATLANTIC TOUR ..... 62
1.3.2. Convenţie încheiată între S.C. AMBASADOR S.A. şi S.C. SIMPASPORT S.A. şi anexa sa ..... 63
1.3.3. Convenţie încheiată între S.C. MONDO INTERTOURS şi S.C. SIND România SRL ..... 67
1.3.4. Convenţie încheiată de Compania de Turism „MONTANA" ..... 70
1.3.5. Model de minută ..... 71

**1.4. Contracte internaţionale de turism** ..... 72
1.4.1. Comentariu privind specificitatea contractelor de turism internaţional ..... 73
1.4.2. Contract încheiat între SC INTERCONTINENTAL S.A. şi DAEWOO SRL ..... 74
1.4.3. Contract încheiat între S.C. NEPTUN OLIMP S.A. şi SC KUREN Germania ..... 76
1.4.4. Contract încheiat între S.C. NEPTUN OLIMP S.A. şi S.C. EWTR-IMPEX S.R.L. ..... 81

1.4.5. Comentariu şi contract încheiat între TIARE HOLLIDAY şi MARSHAL TOURISM S.R.L. ... 86
1.4.6. Contract încheiat de Hotel SOFITEL, Bucureşti ... 89
1.4.7. Contract între o agenţie de turism şi o agenţie de transport aerian internaţional LUFTHANSA ... 92
1.4.8. Contractul de franchising ... 97

CAPITOLUL II
INSTRUMENTE ŞI MODALITĂŢI DE PLATĂ ... 101
**2.1. Derularea plăţilor prin intermediul cărţilor de plată** ... 103
2.1.1. Prezentarea cărţilor de plată (CARD) ... 103
2.1.2. Coduri şi simboluri ... 104
2.1.3. Prezentarea generală a cardurilor şi a documentelor specifice ... 104
2.1.4. Procedura corectă de acceptare a cardurilor ... 107
2.1.5. Decontarea tranzacţiei ... 111
2.1.6. Trăsături specifice de recunoaştere a unei cărţi de credit VISA ... 114
**2.2. Card-ul BCR VISA BUSINESS CARD** ... 115
**2.3. Card-ul BCR VISA INTERNATIONAL** ... 123
2.3.1. Prezentarea cardului ... 123
2.3.2. Condiţii de emitere ... 124
2.3.3. Organizarea activităţii şi tehnica de lucru ... 125
2.3.4. Prelucrarea formularelor ... 126
2.3.5. Eliberarea cardurilor ... 127
**2.4. Card-ul AMERICAN EXPRESS INTERNATIONAL** ... 128
2.4.1. Istoricul apariţiei card-ului ... 128
2.4.2. Avantajele acceptării card-ului ca mijloc de plată ... 129
2.4.3. Card-ul AMERICAN EXPRESS şi turismul de afaceri ... 130
**2.5. Cecul de călătorie–Traveller Cheque** ... 131
**2.6. Nota de plată – scop şi utilizare** ... 134
**2.7. Modalităţi de plată practicate la „Nouvelles Frontieres Simpa Turism"** ... 135
**2.8. Voucher-ul** ... 137
**2.9. Întrebări şi teme de discuţie** ... 140
**2.10. Cuvinte cheie** ... 141

CAPITOLUL III
AGENŢIA DE TURISM ... 143
**3.1. Obiect de activitate, clasificare, cadrul juridic de funcţionare** ... 145
3.1.1. Modele de licenţă, brevet, certificat de clasificare, scrisoare de garanţie bancară, diverse autorizaţii ... 146
3.1.2. Agenţia „MARSHAL TURISM" ... 150
3.1.3. Agenţia „MAGELLAN TURISM" ... 150
3.1.4. Agenţia JOB & JOY TRAVEL ... 150
3.1.5. Agenţia TIME off Ltd ... 151
3.1.6. Clubul Naţional de Turism pentru Tineret ... 151
3.1.7. Agenţia de turism SC „ONIRO" SRL, Ploieşti ... 152
3.1.8.Agenţia de turism SANDU–OJT– model de prezentare a unei agenţii ... 154
**3.2. Organizarea agenţiei de turism** ... 159
3.2.1. Ce înseamnă organizare în turism? ... 159
3.2.2. Modele de organizare a unei agenţii de turism ... 160
3.2.3. Organizarea agenţiei de turism KUONI DE GRENOBLE ... 161
3.2.4. Organigrama personalului agenţiei de turism „CARPATOURS" ... 162
**3.3. Atribuţiile personalului agenţiei de turism „CARPATOURS"** ... 163
3.3.1. Fişa postului – Director-administrator unic ... 163
3.3.2. Fişa postului – Şef compartiment operare programe ... 163

3.3.3. Fişa postului – Şef compartiment financiar contabil ..... 164
3.3.4. Fişa postului – Şef compartiment ticketing ..... 164
3.3.5. Fişa postului – Referent specialitate ..... 165
3.3.6. Fişa postului – Şef compartiment marketing promovare ..... 166
3.3.7. Fişa de evidenţă a personalului ..... 166
**3.4. Documente de evidenţă tehnico–operativă** ..... 169
**3.5. Exerciţii şi probleme** ..... 178
**3.6. Întrebări şi teme de discuţie** ..... 179
**3.7. Cuvinte cheie** ..... 179
**3.8. Anexe** ..... 180

**CAPITOLUL IV**
**HOTELĂRIE ŞI RESTAURAŢIE** ..... 185
**4.1.Tehnici de evidenţiere a cheltuielilor şi stabilire a preţurilor produselor hoteliere** ..... 187
4.1.1. Cheltuielile aferente serviciului exploatare al hotelului „Intercontinental" Bucureşti ..... 187
4.1.2. Activitatea de cazare a hotelului „Bucureşti" ..... 190
4.1.3. Referat privind stabilirea tarifelor de cazare în perioada târgurilor ..... 191
4.1.4. Scrisoare de confirmare a rezervării hoteliere şi preţurile solicitate ..... 192
4.1.5. Notă de comandă pentru rezervarea spaţiului de cazare ..... 194
4.1.6. Sălile de conferinţă ale hotelurilor ..... 196
4.1.7. Serviciul de front–office la hotelul CARO ..... 196
4.1.8. Gospodăria particulară DEFTU, Valea Doftanei, Trăisteni 361 ..... 198
4.1.9. Recrutarea şi angajarea personalului în hotelărie ..... 199
4.1.10. Atribuţiile personalului în unele posturi de hotelărie ..... 200
A. Recepţioner–casier la S.C. Bucureşti S.A. ..... 200
B. Recepţioner hotel la S.C. Dorobanţi S.A. ..... 202
C. Cameristă la SC Dorobanţi S.A ..... 207
D. Cameristă la SC Bucureşti Turism S.A ..... 210
4.1.11. Hotelul viitorului nu va avea chei ..... 211
4.1.12. Procese operative, documente utilizate la hotel Inter–Continental ..... 214
**4.2. Tehnici de evidenţiere a cheltuielilor şi stabilire a preţurilor în restauraţie** ..... 223
4.2.1. Modul de calcul al preţului unui preparat culinar într-un restaurant ..... 223
4.2.2. Exemplu de listă meniu şi analiză de preţ ..... 224
4.2.3. Organizarea şi funcţionarea popotei într-o unitate militară ..... 225
4.2.4. Fişa postului pentru unele funcţii în cadrul restauraţiei ..... 229
**4.3. Exerciţii şi probleme** ..... 231
**4.4. Formulare utilizate în hotelărie şi restauraţie** ..... 223
**4.5. Întrebări şi teme de discuţie** ..... 245
**4.6. Cuvinte cheie** ..... 245

**CAPITOLUL V**
**PRODUSE TURISTICE ALE AGENŢIILOR DE TURISM** ..... 247
**5.1. Ce sunt produsele turistice?** ..... 249
**5.2. Surse de informaţii folosite de agenţiile de turism în scopul conceperii unui produs turistic** ..... 249
**5.3. Comercializarea unui produs turistic prin intermediul broşurilor** ..... 250
**5.4. Conceperea unui aranjament turistic pentru un grup, la cerere** ..... 250
**5.5. Exemple de moduri de prezentare a ofertei de produse turistice** ..... 252
**5.6. Întrebări şi teme** ..... 270
**5.7. Cuvinte cheie** ..... 270

CAPITOLUL VI
TRANSPORTURI TURISTICE ..... 271
6.1. Studii de caz. Companiile aeriene KLM, DELTA AIRLINES, AIR FRANCE ..... 273
6.2. Comercializarea transportului aerian de pasageri ..... 281
6.3. Biletul de călătorie şi buletinul de bagaj ..... 283
6.4. Oferta agenţiei EURO TIME Paris şi biletul de transport rutier ..... 285
6.5. Întrebări şi teme de discuţie ..... 286
6.6. Cuvinte–cheie ..... 287

CAPITOLUL VII
ASIGURĂRI ..... 287
7.1. Asigurarea de asistenţă medicală ..... 289
7.2. Oferta societăţii de asigurare-reasigurare "Roumanie Assurance International" S.R.L. şi model de poliţă de asigurare medicală ..... 292
7.3. Întrebări şi teme de discuţie ..... 293
7.4. Cuvinte – cheie ..... 293

CAPITOLUL VIII
EVALUAREA PATRIMONIALĂ ÎN TURISM ..... 295
8.1. Evaluarea prin metoda activului net corectat (ANC) ..... 297
8.2. Evaluarea prin metoda valorii de rentabilitate (capitalizării profitului net) ..... 300
8.3. Evaluarea prin metoda capitalizării CASH–FLOW-ului brut ..... 301
8.4. Evaluarea prin metoda Discounted Cash-Flow (DCF) ..... 303
8.5. Evaluarea prin metoda de randament ..... 305
8.6. Evaluarea prin capitalizarea rentei de GOODWILL/BADWILL ..... 305
8.7. Evaluarea prin metoda uzanţelor profesionale ..... 307
8.8. Evaluarea prin capitalizarea profitului net mediu corectat ..... 307
8.9. Structura standard a Raportului de Evaluare economică şi financiară a unei întreprinderi ..... 308
8.10. Raportul de evaluarea al S.C. ONT CARPAŢI S.A. ..... 309
8.11. Auditul de marketing în turism ..... 333
8.12. Analiza S.W.O.T. a serviciilor oferite de MARA TOURS ..... 336

CAPITOLUL IX
COMUNICARE ŞI RELAŢII PUBLICE ÎN TURISM ..... 343
9.1. Dosar de sponsorizare a festivalului internaţional de film ecologic, turistic şi industrial ..... 345
9.2. Codul telegrafic internaţional ..... 351
9.3. Organizarea unei reuniuni, conferinţe, seminar de către o agenţie de turism ..... 353
9.4. Organizarea expoziţiei „România International Travel Show" 1997 ..... 361
9.5. Programul campaniei promoţionale la agenţia „Paralela 45 Travel and Tours" ..... 374
9.6. Modele de chestionare utilizate de agenţii de turism sau hoteluri pentru sondarea opiniei turiştilor ..... 382

Bibliografie ..... 395

# CAPITOLUL I

# CONTRACTE ÎN SFERA COMERCIALIZĂRII PRODUSULUI TURISTIC


**1.1. Contracte încheiate pentru prestarea unor servicii turistice**

1.1.1. Contractul de comision între SC BUCUREŞTI Turism SA şi SPARO PRODEXIM SRL şi anexele sale

1.1.2. Contract de prestaţii turistice între INFMT şi SC MONDO INTERTOURS SRL

1.1.3. Contract de prestare servicii hoteliere între *MARA INVESTMENTS* S.A. şi *PROMPT SERVICE TRAVEL COMPANY* şi anexele sale

1.1.4. Contract de prestări servicii turistice încheiat de SC HERCULES SA

1.1.5. Contract pentru prestări servicii turistice-încheiere sistem charter

1.1.6. Contract pentru prestări servicii hoteliere la vila „Bujorul"

1.1.7. Contract de prestări servicii suplimentare

1.1.8. Contract de turism între S.C. POSTĂVARUL S.A. şi MARSHAL TURISM

1.1.9. Contract încheiat de S.C. BAYNDIR Majestic Hotel Construction and Management

1.1.10. Contract de călătorie

**1.2. Modele de titulaturi de contracte concepute şi încheiate pentru diferite perioade şi scopuri.**

1.2.1. Contract de colaborare pentru efectuarea unor reparaţii la acoperişul vilei Bulevard

1.2.2. Contract de colaborare pentru vânzare de produse turistice în ţară şi în străinătate

1.2.3. Contract de colaborare pentru cazarea unor turişti sosiţi în grup organizat.

1.2.4. Contract economic între un tour operator şi agenţia de turism.

1.2.5. Contract de parteneriat între tour-operator român şi societatea HERTZ

1.2.6. Contract-cadru hotelier

1.2.7. Act adiţional

1.2.8. Contract de societate pentru „S.C. COMPLEX PERLA–MAJESTIC S.A." Mamaia

**1.3. Modele de convenţii şi minute**

1.3.1. Convenţie încheiată între S.C. HANUL MANUC SRL şi S.C. ATLANTIC TOUR

1.3.2. Convenţie încheiată între S.C. AMBASADOR S.A. şi S.C. SIMPASPORT S.A. şi anexa sa

1.3.3. Convenţie încheiată între S.C. MONDO INTERTOURS şi S.C. SIND România SRL

1.3.4. Convenţie încheiată de Compania de Turism „MONTANA"

1.3.5. Model de minută

**1.4. Contracte internaţionale de turism**

1.4.1. Comentariu privind specificitatea contractelor de turism internaţional

1.4.2. Contract încheiat între SC INTERCONTINENTAL S.A. şi DAEWOO SRL

1.4.3. Contract încheiat între S.C. NEPTUN OLIMP S.A. şi SC KUREN Germania

1.4.4. Contract încheiat între S.C. NEPTUN OLIMP S.A. şi S.C. EWTR-IMPEX S.R.L.

1.4.5. Comentariu şi contract încheiat între TIARE HOLLIDAY şi MARSHAL TOURISM S.R.L.

1.4.6. Contract încheiat de Hotel SOFITEL, Bucureşti

1.4.7. Contract între o agenţie de turism şi o agenţie de transport aerian internaţional LUFTHANSA

1.4.8. Contractul de franchising