

# CUPRINS

<i>Prefață</i> .....	7
<i>Introducere</i> .....	9
<b>I. Organizarea activității de turism. Considerații generale</b> .....	13
I.1. Reglementarea activității de turism .....	13
I.2. Firma de turism .....	16
I.3. Agenții economici din turism .....	18
<b>II. Organizarea și funcționarea agenției de turism</b> .....	21
II.1. Definiții și tipologii .....	21
II.2. Înființarea agențiilor de turism .....	23
II.2.1. Licențierea agențiilor de turism .....	23
II.2.2. Brevetarea conducătorilor agențiilor de turism .....	31
II.2.3. Dotarea agenției de turism .....	37
II.3. Asigurarea turiștilor .....	38
II.4. Organizarea agenției de turism .....	39
II.4.1. Structura organizatorică .....	39
II.4.2. Personalul agenției de turism .....	41
II.4.3. Banca de date a agenției de turism .....	42
II.5. Activitățile agenției de turism .....	44
II.5.1. Vânzarea produselor turistice .....	44
II.5.2. Vânzarea de bilete de transport .....	45
II.5.3. Vânzarea serviciilor complementare .....	46
II.6. Asociații profesionale în turism .....	46
II.6.1. Asociații profesionale în turism în România .....	46
II.6.2. Organizații profesionale internaționale .....	52
II.6.3. Asociații internaționale neguvernamentale .....	53
<b>III. Tour-operatorii pe piața turistică</b> .....	56
III.1. Considerații generale .....	56
III.2. Funcțiile și riscurile tour-operatorului .....	57
III.3. Categoriile de tour-operatori .....	59
III.4. Strategii pentru vânzarea călătoriilor turistice .....	60
III.5. Firme tour-operatoroare în turismul mondial .....	61
III.6. Tour-operatorii din România .....	90
III.6.1. J'info tours .....	91
<b>IV. Actorii principali ai agenției de turism</b> .....	98
IV.1. Directorul agenției de turism .....	98
IV.2. Agentul de turism .....	103
IV.3. Ghidul de turism .....	107
<b>V. Comercializarea pachetelor de servicii turistice</b> .....	111
V.1. Cadru juridic. Definiții .....	111

V.2. Programe turistice și aranjamente turistice forfetare .....	112
V.3. Comercializarea pachetelor de servicii turistice .....	113
V.4. Promovarea și comercializarea produselor turistice .....	118
<b>VI. Contracte în sfera comercializării produsului turistic .....</b>	<b>119</b>
VI.1. Contract-cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice .....	119
VI.2. Contract de prestări de servicii turistice .....	124
VI.3. Rezervarea-vânzarea biletelor de avion .....	128
VI.4. Contractul de călătorie cu transport aerian .....	132
VI.5. Contractul de călătorie cu turistul pentru bilete de odihnă și tratament balnear	135
VI.6. Condiții generale pentru efectuarea unei călătorii turistice .....	137
VI.7. Contractul de turism internațional .....	141
VI.8. Contractul pentru prestațiile hoteliere .....	143
VI.9. Contractul de colaborare dintre agențiile de turism .....	145
<b>VII. Instrumente de plată utilizate în turism .....</b>	<b>147</b>
VII.1. Considerații generale .....	147
VII.2. Cecul .....	147
VII.3. Ordinul de plată .....	152
VII.4. Cărțile de plată (carduri) .....	154
VII.5. Bancnota .....	163
<b>VIII. Documente specifice activității de turism .....</b>	<b>164</b>
VIII.1. Voucherul .....	164
VIII.2. Documente specifice vacanțelor în stațiuni de odihnă și tratament .....	168
VIII.3. Documente necesare pentru derularea unei excursii interne .....	170
VIII.4. Brevetul de turism .....	172
VIII.5. Licența de turism .....	173
VIII.6. Certificatul de înmatriculare .....	173
<b>IX. Aplicații practice .....</b>	<b>174</b>
IX.1. Întocmirea și analiza de preț a unui bilet de odihnă – cură balneară sau de odihnă-recreere (model) .....	174
IX.1.1. Problemă. Rezolvare. Documente .....	174
IX.2. Programe turistice. Concept și analiza de preț .....	175
IX.2.1. Programe turistice în România (exemplificări) .....	177
IX.2.2. Analiza de preț a unui program turistic (model) .....	178
IX.3. Analiza de preț a unei excursii de turism intern (model) .....	180
IX.4. Contractarea serviciilor turistice de către o agenție de turism și prestatorii de servicii. Documente și analiză de preț (model) .....	181
<i>Bibliografie</i> .....	191
<b>Anexe</b>	
Legislație din domeniul activității de turism (Principalele acte normative) .....	193

© Editura Fundației *România de Mâine*, 2008

**Editură acreditată de Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului**  
*prin Consiliul Național al Cercetării Științifice*  
*din Învățământul Superior*

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României**

**GLĂVAN, VASILE**

**Agenția de turism – tehnica operațiunilor de turism/Vasile**

Glăvan, – București: Editura Fundației *România de Mâine*, 2007

Bibliogr.

ISBN 978-973-163-008-3

338.48

Reproducerea integrală sau fragmentară, prin orice formă  
și prin orice mijloace tehnice, este strict interzisă și se pedepsește conform legii.

*Răspunderea pentru conținutul și originalitatea textului  
revine exclusiv autorului/autorilor.*

Redactor: Octavian CHEȚAN

Tehnoredactor: Laurențiu Cozma TUDOSE

Coperta: Cornelia PRODAN

---

Bun de tipar: 31.01.2008; Coli de tipar: 15,50

Format: 16/70x100

---

Editura Fundației *România de Mâine*

Bulevardul Timișoara, nr. 58, sector 6, București

Telefon, fax: (021)444 20 91; [www.spiruharet.ro](http://www.spiruharet.ro)