

SUPPORT DE CURS
STRUCTURI DE PRIMIRE TURISTICĂ
MODULUL M 3

Profesor VLAD LUMINIȚA

CARACTERISTICI CONSTRUCTIVE ȘI FUNCȚIONALE ALE BAZEI TEHNICO-MATERIALE DIN UNITĂȚILE DE ALIMENTAȚIE

Indiferent de tipul, profilul și categoria unităților, amenajarea acestora trebuie să fie astfel concepută încât să asigure un flux tehnologic optim pentru circulația clienților, a personalului, precum și pentru desfășurarea în bune condiții a activităților de producție și de servire.

Principalele spații existente într-o unitate de alimentație pot fi grupate astfel:

1	Spații destinate consumatorilor	Spații pentru primirea consumatorilor	Parcare auto- este obligatorie doar pentru restaurantele de categorie superioară
			Vestibulul/hol (la marele unități)
			Garderobă – cuiere aplicate sau mobile așezate direct în sala de consumație.
		Spații pentru servire	Saloane de diferite tipuri și dimensiuni (are în medie 50-70% din suprafața totală.
			Grădini de vară, etc.
		Grupul sanitar destinat consumatorilor	Cerințe: dimensionare corespunzătoare, materiale rezistente cu aspect plăcut, compartimente cu cabine separate pentru bărbați/femei, aerisite, ventilate suficient.
2	Spații pentru producție	Spații pentru prelucrarea primară a materiilor prime, organizate distinct pe grupe de mărfuri	legume
			Carne (carmangerii)
			pește
			vânat
			Păsări
			ouă
		Bucătăria caldă	Destinată pregătirii preparatelor care necesită tratamente termice
		Bufetul (bucătăria rece)	Rezervată pentru pregătirea preparatelor reci
Laboratorul de cofetărie-patiserie	Destinat obținerii produselor de cofetărie-patiserie		

		cafeteria	Destinată pregătirii micului dejun, precum și a cafelei, solicitate de clienții din salon
		Barul de serviciu	Folosit pentru executarea comenzilor făcute de chelneri cu toate sortimentele înscrise în lista de băuturi
3	Spații anexe	Spălătorul pentru vasele de bucătărie	
		Spălătorul pentru vasele din alpaca argintată	
		Spălătorul pentru veselă și pahare	
		Oficiul –face legătura între saloanele restaurantului, secțiile de producție și anexe	
4	Spații de depozitare	Spații pentru primirea și recepția mărfurilor	
		Spații pentru păstrarea alimentelor, organizate distinct pe grupe de mărfuri	Frigorifice- pentru alimente perisabile
			Pentru articole de băcănie
			Pentru păstrarea legumelor și fructelor
			Magazii (pivnițe) –pentru păstrarea băuturilor
Spații pentru păstrarea utilajelor, mobilierului de rezervă, a obiectelor de inventar	Depozite/magazii pentru farfurii, veselă, fețe de masă		
5	Spații destinate personalului unității	Biroul șefului unității	
		Vestiarul pentru salariați	
		Grupul sanitar	
6	Spații tehnice	Centrala termică	
		Tabloul electric general	
		Pompe, hidrofor și alte instalații	
		Casa liftului	
7	Spații auxiliare	spălătoria	
		Garajele și atelierelor pentru mijloacele de transport	
		Atelierelor pentru menținerea și repararea utilajelor, instalațiilor	



TEMĂ

Ce s-ar întâmpla dacă.....?

Spațiile pentru prelucrare primară a materiilor prime nu ar fi organizate distinct pe grupe de mărfuri: legume, carne (carmangerii), pește, vânat, păsări, ouă?

TIPURI DE LUCRĂRI DE ÎNTREȚINERE A BAZEI TEHNICO-MATERIALE DIN UNITĂȚILE DE ALIMENTAȚIE

A. CURĂȚENIA ÎN SPAȚIILE DE SERVIRE

Principalele categorii de spații	Destinație/utilizare
Salonul restaurant/spațiile de servire	Servirea preparatelor
Holurile	Circulație, așteptare, lectură
ÎNTREȚINEREA	
<ul style="list-style-type: none">Zilnic <ul style="list-style-type: none">-se aerisește-se curăță (periază) blatul meselor și al scaunelor-se mută mobilierul din spațiile care urmează să fie curățate-se șterge praful de pe tavan, pereți-se aspiră-se spală pardoselile/se lustruiește parchetul-se șterge praful de pe mobilier, plante ornamentale-se reasează mobilierul-se odorizează	<ul style="list-style-type: none">Periodic <ul style="list-style-type: none">-se spală perdelele-se curăță chimic draperiile, se șterg oglinzile, geamurile-se verifică mobilierul și se efectuează remediile necesare. Petele se curăță cu solvenți, zgârieturile de pe mobilier se pot chitui și apoi se lustruiesc.

- Aspirarea draperiilor, a perdelelor, ștergerea (spălarea) geamurilor, a oglinzilor, a lambriurilor, a corpurilor de iluminat și alte operații de igienizare se execută de sus în jos. Ștergerea (spălarea) geamurilor și a oglinzilor se execută cu o soluție de alcool și apă caldă, după care se execută lustruirea cu cârpă specială curată (moale).
- Întreținerea pardoselilor se face astfel:

- Se degajează pardoseala ce urmează a fi curățată, de mobilier (prin ridicarea sau mutarea meselor și a scaunelor în alt sector), pentru a permite o curățenie corespunzătoare și a evita murdărirea picioarelor de la mese și scaune;
- Pardoselile din mozaic, marmură și linoleum se spală cu apă caldă și detergenți, soluție 1% (la o găleată de 10l cu apă caldă se pune 100g de detergent). Spălătul se execută cu cârpe speciale moi, apoi se curăță pardoseala cu cârpe de șters bine stoarse.
- La pardoselile mochetate sau la cele acoperite cu covoare, prima operație constă în măturarea suprafeței, pentru colectarea resturilor grosiere, după care se aspiră cu aspiratorul pe toată suprafața, se scutură traversele sau se schimbă cu altele curate.
- Plantele ornamentale din holuri, trebuie bine îngrijite. Pământul de la suprafață se menține în permanență în stare afânată prin săpare, fiind udat zilnic, se curăță frunzele uscate sau îngălbenite. Praful de pe frunze se șterge ușor cu o cârpă moale, puțin umezită în apă curată.
 - Odorizarea încăperilor cu substanțe plăcut mirositoare și a spațiilor de servire se face cu pompe speciale sau doze „spray”. În același timp se continuă curățenia în spațiile (oficiile) anexe.

B. CURĂȚENIA ÎN OFICIILE ȘI DEPENDENȚELE AUXILIARE DIN RESTAURANT

1. Oficiul pentru spălarea și păstrarea veselei de porțelan

- Se amplasează între secția bucătărie și secția bufet, comunicând cu holul central și salonul de servire. Pentru păstrarea veselei, oficiul de dotează cu rafturi metalice suprapuse, compartimente pe tipuri de veselă. Aceste rafturi sunt acoperite în față cu perdele albe (sintetice).
- Se dotează cu mașină electrică de spălat veselă, prevăzută cu jeturi (dușuri), dozator de detergenți și racordată la o sursă de apă caldă și rece, pentru limpezire. De asemenea se dotează cu: bazin degresor cu două cuve, prevăzută cu baterie de apă caldă și rece, grătar din lemn sau material plastic pe pardoseală, masă (dulap) cu aer cald sau electrică, prevăzută cu uși glisante, pentru păstrarea veselei la cald, așezată astfel încât să aibă acces în oficiul pentru ospătari

Operațiile de spălare a veselei de porțelan constau în:

- Curățarea de resturi alimentare, sortarea pe forme și capacități a veselei și îndepărtarea veselei ciobite (crăpate).

- Degresarea în bazinul pentru degresare, cu apă caldă la 40-50°C, sau în mașina de spălat cu jeturi. În apa de degresare se dizolvă detergenți sau sodă calcinată (sau în amestec)
- Limpezirea veselei în apă caldă
- Dezinfectarea veselei cu soluție de bromocet 2%, prin scufundarea în bazin sau în mașina de spălat
- Clătirea veselei cu apă rece, în jeturi sau bazin
- Uscarea veselei (zvântarea) pe grătare, rafturi sau dulapuri tip masă caldă

În cazul când oficiul nu dispune de dulapuri tip masă caldă, vesela se șterge cu cârpe speciale, fără a lăsa scame.

În final, se verifică modul în care a fost spălată vesela, atât în interior, cât și în exterior.

2. Oficiul pentru spălarea și păstrarea paharelor

Se dotează cu bazine cu apă curată (caldă și rece), pentru operația de spălare a paharelor, precum și cu mașini speciale, prevăzute cu duze și perii pentru spălare, rafturi cu schelet metalic pentru păstrarea paharelor de diferite foame și capacități, masă specială pentru așezarea paharelor de la debarasare, grătare din lemn sau plastic pe pardoseală.

Operațiile de spălare a paharelor constau în:

- Golirea de resturi lichide, în ordinea sortării de pe masa de debarasare, sortarea și îndepărtarea celor deteriorate (ciobite, crăpate).
- Spălarea în bazine cu apă caldă și detergenți (săpunadă), folosindu-se bureți sau perii speciale
- Dezinfectarea în bazin cu apă și soluție de bromocet
- Limpezirea cu apă rece în bazin și cu jeturi
- Scurgerea pe tăvi, după formă și capacități
- Ștergerea cu cârpe speciale și verificarea calității
- Așezarea în rafturi (dulapuri), pe etajere, în funcție de formă, capacități, destinație.

3. Oficiul pentru spălarea veselei metalice

Amplasarea și dotarea acestui oficiu urmează aceleși criterii ca în cazul oficiului pentru veselă din porțelan, iar operațiile de spălare, pe etape succesive, sunt identice, cu deosebirea că, după operația de îndepărtare a resturilor alimentare, se verifică dacă au suferit deformări termice (de la flambare sau menținerea pe o sursă termică).

- Obiectele din alpaca argintată sau inox, în timpul spălării cu apă caldă și detergenți, se vor freca cu cârpă moale, umedă, înmuiată în pastă de praf de cretă cu spirt, în oțet sau amidon, până când își recapătă culoarea inițială, apoi se clătesc în apă rece cu jeturi și se șterg.
- Obiectele deteriorate (turtite, îndoite) nu vor fi puse în circuitul procesului servirii, fiind mai întâi recondiționate în atelierele speciale.
- Tacâmurile se spală și se păstrează în același oficiu pentru veselă metalică, care se dotează în acest sens cu casete speciale (dulapuri) pentru păstrare, compartimentate pe forme, dimensiuni, destinație.
- Operațiile de spălare, în etape succesive, sunt aceleași ca și la veselă, excepția constă în introducerea acestora în bazine pentru degresare.
- Spălarea, igienizarea, limpezirea se vor face pe tipuri și forme de tacâmuri (linguri, furculițe, lingurițe, cuțite, etc).
- Spălarea se va face cu ajutorul bureților sintetici sau al periilor și cu cârpe speciale. Furculițele se vor șterge insistent între furcheți, cu perii speciale, se vor limpezi în apă rece și se vor scurge în coșuri (grătare) speciale, apoi se vor șterge și se vor așeza în casete (dulapuri) compartimentate și în mese de tip console.
- Toată vesela ce se utilizează în procesul servirii se va păstra permanent într-o stare perfectă de igienă, pe rafturi, dulapuri, în casete, mese de tip console, etc.
- Vesela de rezervă aflată în stoc va fi păstrată în magazii, ambalată pe grupe de obiecte, ferită de umiditate, verificându-se, din timp în timp, modul în care se păstrează.



TEMĂ




Ce s-ar întâmpla dacă.....?






Nu s-ar respecta procedurile de efectuare a curățeniei și întreținerii spațiilor și echipamentelor din unitățile de alimentație.

MATERIALE ȘI USTENSILE PENTRU ÎNTREȚINEREA BAZEI MATERIALE DIN UNITĂȚILE DE ALIMENTAȚIE





Materialele de întreținere se vor păstra în magazii speciale, cu rafturi, dulapuri, grătare, pentru menținerea acestora într-o perfectă stare de funcționare și prevăzute cu o igienă corespunzătoare.

CLASIFICARE

<p>Săpunuri (săpun solid, fulgi, lichid, tablete)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Săpunul fulgi se utilizează pentru săpunadă, în spălarea veselei și a tacâmurilor, în proporție de 1-2 lingurițe fulgi la 2l apă caldă; soluția obținută se omogenizează. • Săpunul lichid și tabletele se folosesc pentru întreținerea mâinilor, iar cel solid (calupuri), pentru întreținerea inventarului textil.
<p>Detergenți</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sunt substanțe tensioactive cu acțiuni de curățare și dezinfecție. Ele se dizolvă în apă, într-o anumită proporție (concentrație 1-2%), fiind utilizate în procesul întreținerii veselei. Lucrătorii vor folosi mănuși de menaj, iar după folosire își vor unge mâinile cu unguente speciale, în vederea protejării tegumentelor. • În alimentația publică se recomandă folosirea detergenților existenți în comerț.
<p>Acizi de curățenie</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Trebuie folosiți întotdeauna diluați, iar la folosirea lor trebuie purtate mănuși, acizii tari fiind corozivi și otrăvitori. • Dizolvă metalele și sărurile, se folosesc la îndepărtarea petelor de rugină, cum sunt cele lăsate de apă în zona robinetilor, la căzi, chiuvete sau la WC, și a depozitelor de săruri minerale formate de apa dură în jurul robinetilor sau a scurgerilor.
<p>Substanțe abrazive</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sunt folosite pentru curățarea prin frecare a murdăriei de

	<p>pe suprafețele dure.</p>
<p>Solvenți organici</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Petrosinul, tinerul, neofalina se folosesc, în funcție de necesități, pentru curățarea pardoselilor, scoaterea diferitelor pete de pe tapițerii, mochete, etc.
<p>Dezinfectanți</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sunt folosiți numai în zonele în care pot să apară diverși germeni (bacterii). • Principalii dezinfectanți folosiți sunt: clorul și compușii săi, iodoforii, acidul clorhidric, substanțe tensioactive.
<p>Dezodorizante</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sunt substanțe sau amestecuri de substanțe care au capacitatea de a absorbi sau de a atenua mirosurile neplăcute. • Pot fi folosite pentru a crea o anumită atmosferă, un anumit miros, dar trebuie avut grijă să nu fie folosite în exces, adică mirosul să nu devină deranjant.
<p>Materiale de lustruit (polish)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Nu sunt materiale de curățenie, ci de lustruit, dar sunt depozitate în același loc și, de regulă, sunt folosite de aceeași categorie de personal, după efectuarea curățeniei diferitelor suprafețe.

OBIECTE DE ÎNTREȚINERE PENTRU IGIENIZARE

<p>Mături, perii, spălătoare</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Mături pentru curte (din nuiele), perii din rădăcini, perii din fire sintetice, pentru spălarea pereților și a pardoselilor, perii cu suport pentru WC, perii cu coadă specială pentru păianjeni și pentru spălarea geamurilor la înălțime, măтури mecanice• Șpacluri pentru mozaic• Teluri cu cârpă specială (molton) pentru spălat și șters spațiile anexe.
<p>Obiecte textile și din hârtie</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Pânză de sac, pânză de in, cârpe moi (molton, finet)• Hârtie igienică, hârtie prosop
<p>Obiecte de colectare și de depozitare</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Fărășe, ligheane, căldări (găleți), cutii metalice cu capac și pedală, pubele, aparate pentru măcinat deșeuri, etc.
<p>Echipamente tehnice</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Aspiratoare• Mașini speciale pentru spălat și lustruit pardoseli• Mașini pentru spălat veselă și pahare

TEST

I. Scrieți pe caiete litera corespunzătoare răspunsului corect.

1. Spațiul care face legătura dintre salonul restaurantului, secțiunile de producție și anexe este:
 - a. Vestiarul
 - b. Oficiul
 - c. Bucătăria rece
 - d. Barul de serviciu

2. Cafetăria este spațiul destinat:
 - a. Obținerii preparatelor culinare solicitate de clienți
 - b. Pregătirii micului dejun, precum și a cafelei și ceaiului, solicitate de clienții din salon
 - c. Obținerii produselor de cofetărie-patiserie
 - d. Păstrării cafelei, ceaiului

3. Spălarea pardoselilor și lustruirea parchetului se realizează:
 - a. O dată pe săptămână
 - b. Zilnic
 - c. La două zile
 - d. O dată pe lună

4. Săpunada este:
 - a. Soluție din apă caldă 40-45°C, în amestec cu detergenți (1-2%)
 - b. Soluție bromocet 1-2%
 - c. Numele unei prăjituri
 - d. Un dezinfectant foarte puternic

- II.** În coloana A sunt enumerate principalele categorii de spații existente într-o unitate de alimentație, iar în coloana B, componentele acestora. Scrieți pe caiete asocierile dintre cifrele din coloana A și literele corespunzătoare dincoloana B.

A. Categoriile de spații existente într-o unitate de alimentație	B. Componente ale acestora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Spații destinate consumatorilor 2. Spații pentru producție 3. Spații anexe 4. Spații de depozitare 5. Spații destinate personalului unității 6. Spații tehnice 7. Spații auxiliare 	<ol style="list-style-type: none"> a. Spălătorul pentru vase b. Centrala termică c. Cafetăria d. Depozite frigorifice e. Grădini de vară f. Vestiarul pentru salariați

COMPARTIMENTELE STRUCTURILOR DE PRIMIRE

Diversitatea și complexitatea proceselor care au loc într-o unitate hotelieră fac necesară organizarea eficientă a acestora. Aceasta presupune gruparea omogenă și rațională a activităților desfășurate la nivelul unor componente organizatorice numite servicii, compartimente/departamente.

Un serviciu este format dintr-un grup de lucrători care efectuează operații omogene sau complementare, îndeplinind o funcție coerentă în cadrul unei unități de cazare și acționând sub conducerea unui responsabil – șef de serviciu.

Serviciile regrupate formează departamente (compartimente), iar ansamblu departamentelor (compartimentelor) formează hotelul însuși. În cadrul serviciilor pot fi constituite: birouri, secții.

Departamentele (compartimentele) existente într-o unitate de cazare se pot clasifica după mai multe criterii:

CRITERIUL	CLASIFICAREA	STRUCTURA
A. După importanța serviciilor prestate	1. Compartimente principale	-cazare (care include recepția și etajul)
	2. Compartimente suplimentare	-închiriere săli -salon de coafură, frizerie, cosmetică -piscină, saună -centru fitness -baie turcească -ultraviolete -masaj -teren de tenis -cazino -spații comerciale
B. După natura activităților desfășurate și după implicarea lor directă	1. Compartimente operaționale: cele în cadrul cărora are loc prestarea nemijlocită a serviciilor hoteliere, acestea fiind generatoare	-cazare -piscină, saună -alimentație -centru fitness

în realizarea serviciilor hoteliere	atât de costuri, cât și de încasări.	-închiriere săli -baie turcească -centru de înfrumusețare: salon de coafură, frizerie, cosmetică, ultraviolete, masaj -spații comerciale -sală de gimnastică, teren de tenis -cazino
	2. Compartimente funcționale: celor a căror activitate nu se concretizează în prestarea de servicii hoteliere, dar care sunt, în egală măsură, indispensabile unei bune funcționări a hotelului, generând numai costuri.	-administrație și gestiune generală -marketing, vânzări -energie, întreținere (tehnice).

Organizarea și coordonarea activității diferitelor departamente și ale personalului aferent se realizează prin intermediul unei **structuri organizatorice**.

Structura organizatorică a unui hotel este determinată de mai mulți factori:

- Tipicul și specificul unității
- Categoria de clasificare
- Dimensiunea unității
- Volumul activității
- Forma de valorificare


Mijloacele de reprezentare a structurii organizatorice a unui hotel sunt:

- Organigrama
- Fișa postului
- Regulamentul de ordine interioară

Așa cum am arătat mai sus, în cadrul unui hotel există două tipuri de compartimente: operaționale și funcționale.

COMPARTIMENTE OPERAȚIONALE DINTR-O UNITATE HOTELIERĂ

DEPARTAMENTE OPERAȚIONALE AFERENTE PĂRȚII DE CAZARE A UNEI UNITĂȚI HOTELIERE			
1. Departamentul de cazare – realizează și comercializează serviciile de cazare și suplimentare, cu plată și fără plată	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciul Front-Office (Recepția) – are rolul de a promova și de a vinde serviciile hoteliere (cazarea și serviciile suplimentare) 	-recepție	-gestiunea camerelor, primirea turiștilor -alocarea camerelor
		-concierge	-prestarea unor servicii suplimentare clientului -oferirea de informații, rezervările locuri -intermedieri, preluarea și transmiterea mesajelor, a corespondenței
		-casă-facturare	-înregistrarea și încasarea contravalorii serviciilor prestate clienților
		-rezervări	-primirea, prelucrarea și gestiunea rezervărilor
	-centrală telefonică	-asigurarea comunicațiilor în interiorul și exteriorul hotelului prin telefon, fax	
	<ul style="list-style-type: none"> • Serviciul de etaj (Housekeeping) – asigură curățenia, amenajarea și 	-spații de cazare	-curățenia și igienizarea spațiilor de cazare -întreținerea dotărilor și amenajarea spațiilor de cazare

	întreținerea spațiilor hoteliere.	-spații de folosință comună (publice)	-curățenia și întreținerea spațiilor de folosință comună interioare și exterioare.
		-spații anexe și de depozitare	-curățenia și igienizarea spațiilor anexe
		-lenjerie, spălătorie	-întreținerea și gestionarea lenjeriei aferente părții de cazare a unității
2. Departamentul de servicii suplimentare – desfășoară o serie de activități specifice cum ar fi: comercializarea unor mărfuri, a unor pachete de servicii turistice, servicii de ticketing, fitness, piscină, frizerie, coafură,etc.	 <p>La nivelul</p>	-magazinelor -agențiilor de voiaj -agrementului -centrelor de igienă și întreținere -centrelor de tratament	-curățenia și igienizarea spațiilor
DEPARTAMENTE OPERAȚIONALE AFERENTE PĂRȚII DE ALIMENTAȚIE A UNEI UNITĂȚI HOTELIERE			
3. Departamentul de alimentație – vizează producția și comercializarea unor preparate culinare și băuturi prin intermediul restaurantelor,	• Spații pentru recepție specializate pentru diferite produse.	-recepție alimente -recepție băuturi -recepție materiale	-recepționarea calitativă și cantitativă a alimentelor, materiilor prime, băuturilor și materialelor
	• Spații pentru depozitare specializate pentru diferite	-rădăcinoase -produse băcănie	-depozitarea în condiții optime de umiditate, temperatură și siguranță a

cofee-shop-urilor, barurilor, precum și prin serviciile banchete și room-service.	produse.	-conserve -băuturi -recepție materiale	produselor -gestionarea stocurilor
	• Spații de producție culinară , cu următoarele zone de lucru:	-prelucrare primară: legume, carne, pește, ouă	-sortarea, curățarea, spălarea -tranșarea materiilor prime
		-bucătărie caldă	-realizarea preparatelor culinare calde
		-bucătărie rece (bufetul)	-pregătirea gustărilor și a saladelor
		-carmangerie	-tranșarea cărnii și obținerea unor semipreparate din carne: mici,cârnați proaspeți.
		-patiserie-cofetărie	-realizarea produselor de patiserie-cofetărie
		-spații pentru întreținerea obiectelor de inventar	-spălător veselă -Spălător vase -Spălător tacâmuri -spații de depozitare
	• Spații de servire	-restaurant	Servirea și comercializarea preparatelor și băuturilor
-salon pentru mic dejun		Servirea și comercializarea produselor pentru micul dejun.	

		Baruri	Gestionarea băuturilor servite în restaurant. Dozarea băuturilor lapahar și prepararea amestecurilor de băuturi.
		-room-service	Servirea și comercializarea preparatelor și băuturilor la cameră.
		-garderoba	Păstrarea hainelor și a altor obiecte personale ale clienților.
	• Catering	-realizarea de preparate catering pentru diferite evenimente, acțiuni, etc	
	• Organizare de evenimente	-asigurarea bazei materiale,cu echipamente, utilaje, obiecte de inventar, pentru pregătirea în vederea desfășurării unor evenimente	

COMPARTIMENTE FUNCȚIONALE	
Marketing-vânzări	<ul style="list-style-type: none"> • Realizează acțiunile de promovare
Resurse umane	<ul style="list-style-type: none"> • Realizează politica în domeniul resurselor umane: selecția, recrutarea personalului, perfecționarea
Comercial/aprovizionare	<ul style="list-style-type: none"> • Desfășoară activități de aprovizionare și gestiune a stocurilor
Financiar-contabil	<ul style="list-style-type: none"> • Îndeplinește toate funcțiile referitoare la evidența și controlul cheltuielilor, încasărilor și plăților
Securitate	<ul style="list-style-type: none"> • Este responsabil de siguranța și securitatea clienților, vizitatorilor și angajaților hotelului
Întreținere tehnică	<ul style="list-style-type: none"> • Asigură funcționarea optimă a instalațiilor, echipamentului, mobilierului



TEMĂ

Pentru că știm că vă place să rezolvați enigme, aveți ocazia să testați această abilitate.

1. Asigur gestiunea camerelor, primirea turiștilor și alocarea camerelor

Ce suntem?

2. Deși nu generează, în mod direct venituri pentru hotel, activitatea mea asigură funcționarea optimă a instalațiilor, echipamentului, mobilierului.

Ce suntem?

Ce s-ar întâmpla dacă.....?

Nu ar exista compartimente funcționale ci numai operaționale

TIPURI DE RELAȚII STABILITE ÎNTRE COMPARTIMENTE ALE STRUCTURILOR DE PRIMIRE

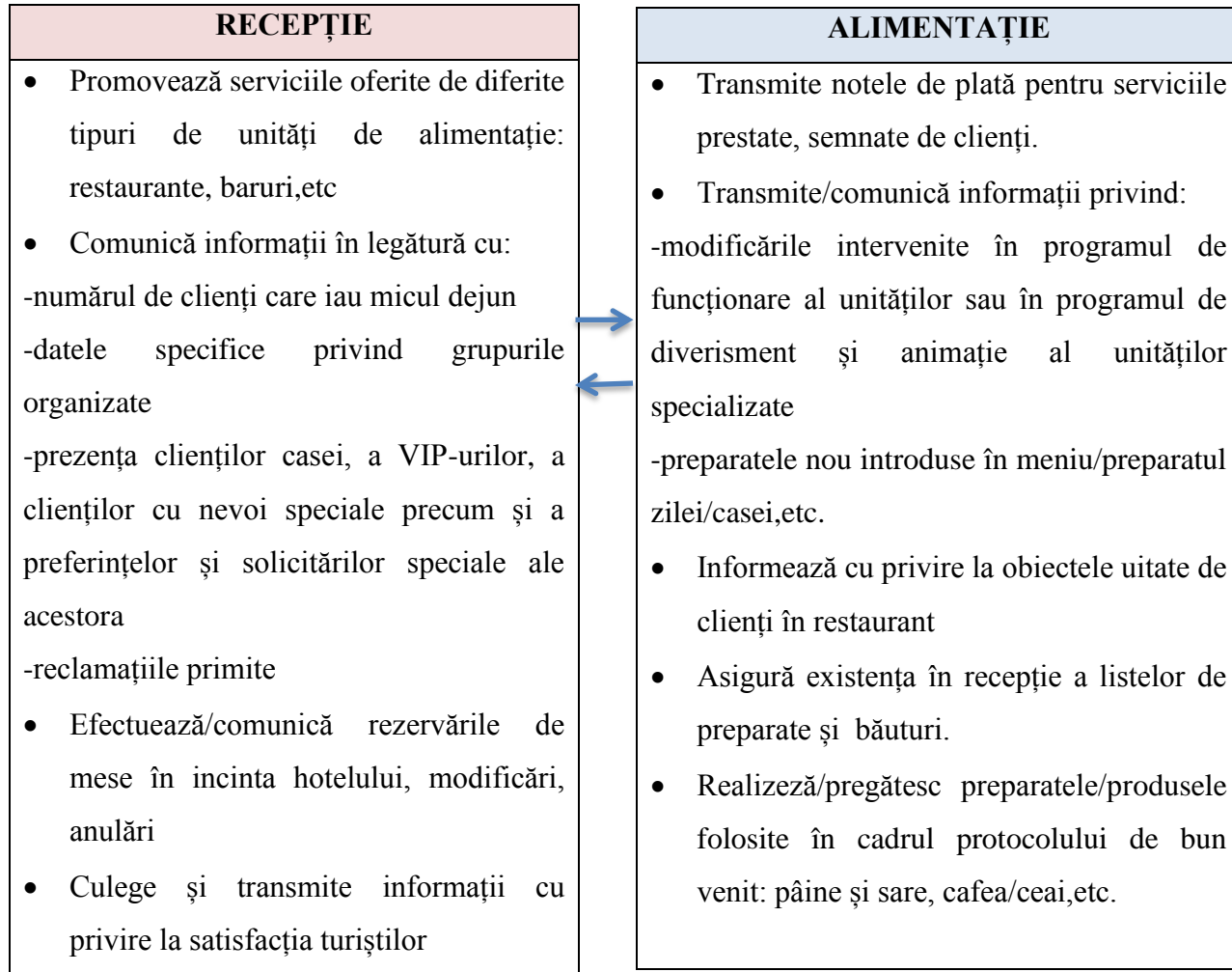
Între diferitele compartimente ale unei structuri de primire se stabilesc multiple relații de comunicare rezultate din specificul activităților desfășurate.

Cele mai importante relații stabilite între principalele compartimente sunt redată în schema următoare:

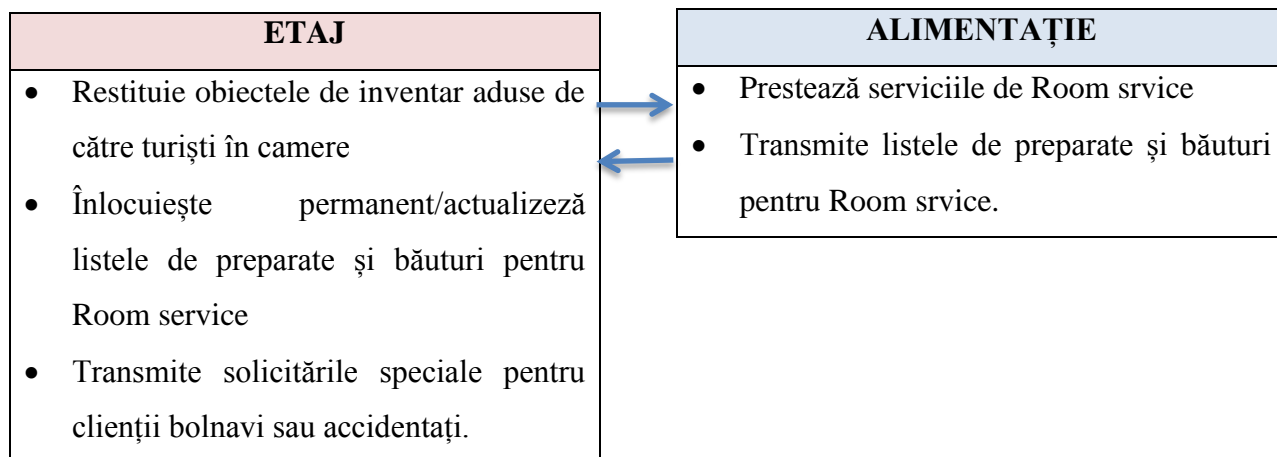
Relația dintre Recepție (Front Office) și Etaj (Housekeeping)

RECEPȚIE	ETAJ
<ul style="list-style-type: none">• Informează cu privire la sosirile de clienți: număr, tipul camerei, eventual ora sosirii, tipul clienților (clienții casei, VIP, grupuri)• Comunică solicitările diferitelor categorii de clienți: tratamentele speciale pentru clienții casei, VIP, persoane cu nevoi speciale• Informează prin intermediul personalului de hol cu privire la modul de funcționare a dotărilor din cameră.• Culege și transmite informații cu privire la satisfacția turiștilor	<ul style="list-style-type: none">• Transmite zilnic situația faptică a camerelor• Comunică: plecările neanunțate sau târzii, situațiile particulare apărute care necesită implicarea personalului recepției.• Promovează serviciile oferite de recepție: pat suplimentar, cazarea animalelor de companie• Transmite informații privind: defecțiunile edepistate/ pagube, reclamații.

Relația dintre Recepție (Front Office) și Alimentație (Food & Beverage)



Relația dintre Etaj (Housekeeping) și Alimentație (Food & Beverage)



Relația dintre diferitele compartimente și Tehnic

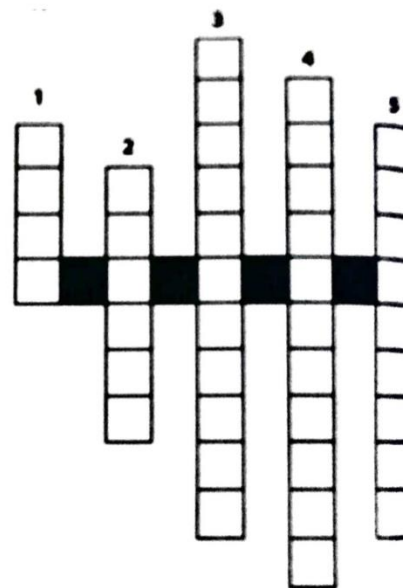
DIFERITELE COMPARTIMENTE	TEHNIC
<ul style="list-style-type: none"> • Informează cu privire la defecțiunile/problemele constatate în camere sau în celelalte spații de către personalul de etaj, cel din recepție sau de clienți • Inregistrează defecțiunile folosind tipizatele specifice și urmăresc remedierea acestora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmite/comunică informații privind: <ul style="list-style-type: none"> -posibilitățile de remediere sau incapacitatea temporară a echipamentelor hoteliere -timpul necesar remedierii defecțiunilor -încheierea remedierii defecțiunilor • Produce diferitele elemente tehnice necesare desfășurării diferitelor procese de producție: apă caldă, căldură, aburi,etc.

TEMĂ

Completați rebusul



1. Serviciul care asigură curățenia, amenajarea și întreținerea spațiilor hoteliere (denumirea în limba română)
2. Reunite, serviciile *Recepție* și *Etaj* formează compartimentul ...
3. Compartimentul care asigură funcționarea optimă a instalațiilor, echipamentelor hoteliere etc. (primul cuvânt)
4. Compartimentul a cărui activitate vizează producția și comercializarea preparatelor culinare.
5. Principalul spațiu destinat producției culinare.



SURSE DE INFORMARE SPECIFICE INDUSTRIEI TURISMULUI

Turistul zilelor noastre este mult mai bine informat, mai rafinat, mai exigent și mai selectiv, având de multe ori o experiență turistică internațională. El așteaptă servicii, echipamente și atracții de calitate, comparând serviciile primite cu experiențele de consum anterioare.

De aceea, pentru a putea răspunde exigențelor acestuia, personalul hotelier trebuie să fie permanent la curent cu schimbările intervenite în industria ospitalității.

Principalele categorii de informații necesare în industria ospitalității și sursele folosite pentru culegerea acestora

CATEGORII DE INFORMAȚII	SURSE FOLOSITE PENTRU OBTINEREA LOR
<p>-Informații referitoare la tehnici de lucru și proceduri</p> <p>-Informații despre echipamentele folosite în industria ospitalității: performanțe, cost, economii.</p> <p>-Informații cuprindând legislația aplicată în industria ospitalității</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislație specifică: clasificarea și brevetarea în turism, Legea turismului, Legea profesiilor și ocupațiilor reglementate din domeniul turismului • Legislație generală: legislație financiar-contabilă referitoare la taxe, impozite, salarizare, legislație referitoare la protecția muncii, protecția consumatorului, protecția mediului. <p>- Informații referitoare la diferitele segmente de cliență și particularitățile</p>	<p>-lucrări de specialitate, tandarde profesionale, SOP</p> <p>-informații furnizate de către asociațiile profesionale din industria turismului</p> <p>-Monitorul oficial</p> <p>-autoritățile din domeniul turismului</p> <p>-reviste, publicații de specialitate</p> <p>-internet</p> <p>-contactul direct cu realitatea</p> <p>Evenimente de profil: târguri și expoziții, cursuri, seminarii, conferințe, întâlniri cu managerii din industrie</p> <p>-studii/analize de piață</p> <p>-schimbul de informații cu alte persoane implicate în același domeniu de activitate</p> <p>-mass-media</p> <p>-ghiduri turistice, ghiduri hoteliere, diferite materiale promoționale</p>

<p>cererii acestora.</p> <p>- Informații privind oferta hotelurilor concurente: dotări, facilități, servicii oferite, tarife.</p>	<p>Exemple: emisiuni TV: Hotel impossible, reviste: Food & Bar, Magazine: Revista HoRes, SMARTH HoReCa, Business Trave, România Gastromedia, Traveller Magazin, Culinary Trends, paginile de web ale ministerului de resort.</p>
---	--

TEST

I. Scrieți pe caiete litera corespunzătoare răspunsului corect.

1.În categoria compartimentelor de bază se includ:

- a. Cazare, alimentație, tehnic
- b. Cazare, alimentație, saună
- c. Salon de înfrumusețare, piscină, saună, centru fitness, baie turcescă
- d. Cazare, tehnic, închirieri săli

2.Sunt considerate compartimente suplimentare:

- a. Cazare și întreținere (tehnic)
- b. Frizerie-coafură, saună
- c. Saună, alimentație
- d. Piscină, cazare

3.În categoria compartimentelor operaționale se includ:

- a. Marketing, întreținere (tehnic)
- b. Spălătorie-curățătorie, marketing
- c. Cazare, saună
- d. Administrație și gestiune generală, alimentație

4.Se consideră a fi compartimente funcționale:

- a. Cazare, alimentație
- b. Întreținere (tehnic), piscină-saună
- c. Piscină-saună, cazare
- d. Administrație și gestiune generală

5.În vederea comunicării informațiilor cu privire la eventualele defecțiuni constatate în cameră cu ocazia prezentării modului de folosire a diferitelor echipamente, personalul de hol colaborează cu:

- a. Serviciul „Prestații suplimentare”
- b. Recepția
- c. Telecomunicațiile
- d. Casa-facturare