

Cristian Dincă**– coordonator –**

Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian”, Alba Iulia

Manual pentru calificarea COFETAR - PATISER

Învățământ profesional**DOMENIU
TURISM ȘI ALIMENTAȚIE****Nivel 2****I. Organizarea activității unităților de alimentație și turism**

- prof. Simona Brătășan – Colegiul Economic „Virgil Madgearu” Ploiești
prof. Viorica Moraru – Colegiul Economic Mangalia
prof. Nicoletta Pătrașcu – Colegiul Economic „F.S.Nitti” Timișoara

II. Promovarea produselor și serviciilor

- prof. Cristina Căruceru – Colegiul Economic „F.S. Nitti” Timișoara
prof. Denisa Vișan – Colegiul Economic „V. Madgearu” Ploiești
prof. Mircea Vișan – Colegiul Economic „V. Madgearu” Ploiești

III. Evidență operativă

- prof. Ancuța Călin – Colegiul Economic Mangalia
prof. Victoria Popa – Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian” Alba Iulia
prof. Violeta Sima – Colegiul Economic „F.S. Nitti” Timișoara

IV. Produse de patiserie

- prof. Anca Moghiroiu – Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian” Alba Iulia
prof. Gabriela Popa – Colegiul Economic Mangalia
m.i. Gabriela Apostu – Colegiul Economic Mangalia

V. Produse de cofetărie

- prof. Felicia Beca – Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian” Alba Iulia
prof.. Gabriela Popa – Colegiul Economic Mangalia
m.i. Gabriela Apostu – Colegiul Economic Mangalia

VI. Estetica produselor de cofetărie și patiserie

- prof. Felicia Beca – Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian” Alba Iulia
prof. Cosmina Chirilă – Colegiul Economic „F.S. Nitti” Timișoara
m.i. Gabriela Apostu – Colegiul Economic Mangalia

MODULUL I. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII UNITĂȚILOR DE ALIMENTAȚIE ȘI TURISM

Competențe specifice	4
Obiective urmărite	5
1. Organizarea activității unităților de alimentație și turism	6
1.1. Compartimentele existente în structurile de primire	7
1.1.1. Compartimente operaționale de alimentație	8
1.1.2. Compartimente operaționale de cazare	9
1.1.3. Compartimente funcționale	11
1.2. Relațiile care apar între compartimentele operaționale	12
1.3. Organigrame	14
1.4. Termeni cheie	15
1.5. Probe de evaluare	15
1.5.1. Întrebări de control	15
1.5.2. Probleme	16
2. Activitățile specifice tipurilor de structuri de primire	17
2.1. Activități specifice tipurilor de unități de alimentație	17
2.1.1. Tipuri de unități de alimentație	17
2.1.2. Activități desfășurate în unitățile de alimentație	18
2.2. Activități specifice tipurilor de unități hoteliere	19
2.2.1. Tipuri de unități hoteliere	20
2.2.2. Activități desfășurate în unitățile hoteliere	20
2.3. Termeni cheie	26
2.4. Probe de evaluare	26
2.4.1. Întrebări de control	26
2.4.2. Problemă	27
2.4.3. Jocuri de rol	28
3. Cunoștințe specifice industriei turismului	29
3.1. Surse de informare specifice turismului	29
3.2. Selectarea informațiilor activităților din structurile de primire	30
3.3. Integrarea informațiilor din industria turismului în activitatea curentă	32
3.4. Termeni cheie	32
3.5. Probe de evaluare	32
3.5.1. Întrebări de control	32
3.5.2. Problemă	33
3.5.3. Teme de discuții	34
3.5.4. Studii de caz	34

MODULUL II. Promovarea produselor și serviciilor	35
Competente specifice	36
Respect pentru domeni și cărți	37
1. Identificarea nevoilor și așteptărilor clienților	38
1.1. Tipuri de nevoi ale clienților	38
1.2. Tehnici de comunicare atractive	40
1.3. Pregătirea lucrătorilor în vederea primirii clienților	41
1.4. Termeni cheie	43
1.5. Probe de evaluare	43
1.5.1. Întrebări de control	43
1.5.2. Probleme	43
1.5.3. Teme de discuții	44
1.5.4. Jocuri de rol	44
2. Prestarea serviciilor adaptate nevoilor clienților	45
2.1. Activități specifice desfășurate în structuri de primire	46
2.2. Modalități de adaptare a activităților la nevoile clienților	48
2.3. Tehnici de evaluare a gradului de satisfacție	49
2.4. Asigurarea calității	50
2.4.1. Aplicarea normelor de calitate în domeniul de activitate	50
2.4.2. Cerințe de calitate impuse de normative la locul de muncă	51
2.4.3. Utilizarea metodelor standardizate de asigurare a calității	52
2.5. Termeni cheie	52
2.6. Probe de evaluare	52
2.6.1. Întrebări de control	52
2.6.2. Probleme	53
2.6.3. Teme de discuții	53
2.6.4. Jocuri de rol	53
2.6.5. Studii de caz	54
3. Utilizarea tehniciilor promoționale	55
3.1. Tehnici promoționale specifice structurilor de primire	56
3.1.1. Publicitatea	56
3.1.2. Promovarea vânzărilor	59
3.1.3. Relațiile publice	62
3.1.4. Alte acțiuni promoționale	64
3.2. Materiale promoționale	66
3.3. Calități personale și profesionale necesare promovării imaginii unității	67
3.4. Termeni cheie	69
3.5. Probe de evaluare	69
3.5.1. Întrebări de control	69
3.5.2. Probleme	70
3.5.3. Teme de discuții	71
3.5.4. Jocuri de rol	72
3.5.5. Studii de caz	72

MODULUL III. Evidență operativă.....	73
Competențe specifice și cărți	74
Obiective urmărite	75
1. Documente de evidență operativă în unitățile de turism și alimentație	76
1.1. Noțiuni introductive privind documentele de evidență operativă	76
1.2. Tipuri de documente de evidență operativă	77
1.3. Termeni cheie.....	80
1.4. Probe de evaluare	80
1.4.1. Întrebări de control	80
2. Selectarea, completarea și interpretarea documentelor de evidență operativă în unitățile de alimentație și turism	82
2.1. Selectarea documentelor de evidență operativă în funcție de operațiile economico-financiare din unitățile de alimentație.....	82
2.1.1. Restaurant	83
2.1.2. Bar de zi și bar de noapte.....	84
2.1.3. Laborator	85
2.1.4. Cofetărie	86
2.2. Selectarea documentelor de evidență operativă în funcție de operațiile economico-financiare din unitățile de turism	87
2.3. Completarea și interpretarea documentelor de evidență operativă.....	88
2.4. Termeni cheie.....	91
2.5. Probe de evaluare	91
2.5.1. Întrebări de control	91
2.5.2. Probleme	92
2.5.3. Jocuri de rol	92
Anexe.....	93
MODULUL IV. Produse de patiserie.....	103
Competențe specifice	104
Obiective urmărite	105
1. Aluaturi nedospite și produse specifice	106
1.1. Foaia de plăcintă românească.....	106
1.2. Produse specifice obținute din foaie de plăcintă românească	108
1.2.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	108
1.3. Foaia de plăcintă grecească	109
1.4. Produse specifice obținute din foaie de plăcintă grecească.....	110
1.4.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	111
1.5. Aluatul opărit.....	112
1.6. Produse specifice obținute din aluat opărit.....	113
1.6.1. Tehnologii specifice	115

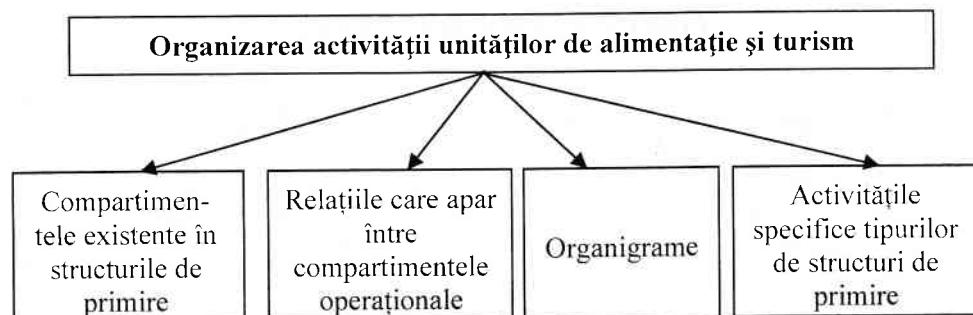
1.7. Aluatul fraged	115
1.8. Produse specifice obținute din aluat fraged	117
1.8.1. Tehnologii specifice	117
1.9. Aluatul franțuzesc (Foitajul)	118
1.10. Produse specifice obținute din aluat franțuzesc	121
1.10.1. Tehnologii specifice	122
1.11. Termeni cheie	123
1.12. Probe de evaluare	123
1.12.1. Întrebări de control	123
1.12.2. Probleme	124
2. Aluatul dospit și produse specifice	126
2.1. Aluatul dospit obținut prin metoda directă	127
2.2. Aluatul dospit obținut prin metoda indirectă	127
2.3. Produse specifice obținute din aluat dospit	129
2.3.1. Tehnologii specifice sortimentelor	131
2.4. Termeni cheie	134
2.5. Probe de evaluare	135
2.5.1. Întrebări de control	135
2.5.2. Probleme	135
2.5.3. Joc de rol	136
3. Fursecuri din aluaturi	137
3.1. Fursecuri din aluat fraged	137
3.1.1. Sortimente și tehnologii specifice	138
3.2. Fursecuri din aluat franțuzesc	140
3.2.1. Sortimente și tehnologii specifice	141
3.3. Termeni cheie	142
3.4. Probe de evaluare	142
3.4.1. Întrebări de control	142
3.4.2. Probleme	143
4. Fursecuri din diferite compozitii	144
4.1. Fursecuri pe bază de grăsimi	144
4.1.1. Sortimente și tehnologii specifice	147
4.2. Fursecuri pe bază de frișcă	148
4.2.1. Sortimente și tehnologii specifice	149
4.3. Fursecuri pe bază de albușuri	150
4.3.1. Sortimente și tehnologii specifice	153
4.4. Fursecuri pe bază de nuci	153

4.4.1. Sortimente și tehnologii specifice.....	154
Respect pentru sănătate	
4.5. Furseuri pe bază de foi Doboș și de foi ruladă	155
4.5.1. Sortimente și tehnologii specifice.....	157
4.6. Termeni cheie	157
4.7. Probe de evaluare	157
4.7.1. Întrebări de control	157
4.7.2. Probleme.....	158
MODULUL V. Produse de cofetărie	159
Competențe specifice	160
Obiective urmărite	161
1. Semipreparate de cofetărie	162
1.1. Semipreparate pe bază de zahăr	162
1.1.1. Siropul	162
1.1.2. Fondantul	164
1.1.3. Barotul	165
1.1.4. Zahărul ars	166
1.2. Semipreparate din ou și făină	167
1.2.1. Blaturile	167
1.2.2. Foile	168
1.2.3. Cojile indiene.....	170
1.2.4. Pișcoturile de şampanie	170
1.3. Creme pe baza de grăsimi	171
1.4. Semipreparate din fructe proaspete	173
1.4.1. Răzăturile.....	173
1.4.2. Fructele în alcool	173
1.4.3. Jeleurile.....	174
1.4.4. Fructele și legumele confiate	175
1.5. Semipreparate din fructe uleioase	177
1.6. Semipreparate din albuș	178
1.7. Semipreparate auxiliare	180
1.8. Termeni cheie	182
1.9. Probe de evaluare	183
1.9.1. Întrebări de control	183
1.9.2. Probe practice	185
1.9.3. Probleme	185
2. Tehnologia prăjiturilor	187
2.1. Tehnologia prăjiturilor cu blat.....	188
2.1.1. Prăjitură cu blat alb	192

2.1.2. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	193
2.1.3. Prăjituri cu blat colorat	195
2.1.4. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	196
2.2. Prăjituri cu frișcă	198
2.2.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	201
2.2.2. Prăjituri cu frișcă cu suport.....	201
2.2.3. Prăjituri cu frișcă fără suport	204
2.3. Prăjituri cu foi ruladă.....	205
2.3.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	208
2.4. Prăjituri cu foi Doboş	208
2.4.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	209
2.5. Prăjituri cu foi Alcazar și Richard	211
2.5.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	213
2.6. Prăjituri din coji indiene	214
2.6.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	217
2.7. Prăjituri din coji merengue	218
2.7.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	219
2.8. Prăjituri specialități de ciocolată	220
2.8.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	220
2.9. Termeni cheie.....	222
2.10. Probe de evaluare	222
2.10.1. Întrebări de control	222
2.10.2. Probleme	224
2.10.3. Joc de rol.....	224
2.10.4. Studiu de caz.....	225
3. Tehnologia torturilor	226
3.1. Torturi pe bază de blat.....	231
3.1.1. Torturi pe bază de blat alb	232
3.1.2. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	232
3.1.3. Torturi pe bază de blat colorat.....	234
3.1.4. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	234
3.2. Torturi pe bază de frișcă	235
3.2.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	236
3.3. Torturi pe bază de foi Doboş și Richard.....	236
3.3.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	237
3.4. Torturi pe bază de ciocolată	238
3.4.1. Tehnologii specifice diferitelor sortimente.....	239

3.5. Torturi pentru aniversări și nunți	240
3.6. Termeni cheie	242
3.7. Probe de evaluare	242
3.7.1. Întrebări de control	242
3.7.2. Probleme	242
3.7.3. Jocuri de rol	243
4. Tehnologia înghețatelor	244
4.1. Înghețate pe bază de lapte	248
4.2. Înghețate pe bază de fructe	250
4.3. Casate	253
4.4. Parfouri	255
4.5. Specialități de înghețată	258
4.6. Termeni cheie	260
4.7. Probe de evaluare	260
4.7.1. Întrebări de control	260
4.7.2. Probleme	261
MODULUL VI. Estetica produselor de cofetărie și patiserie	263
Competențe specifice	264
Obiective urmărite	265
1. Importanța elementelor de decor pentru estetica produselor de cofetărie-patiserie	266
1.1. Rolul estetic și nutritiv	266
1.2. Tehnologia de obținere a elementelor de decor	266
1.3. Caracteristicile organoleptice ale elementelor de decor	267
1.4. Armonizarea tipului de decor	268
1.5. Termeni cheie	270
1.6. Probe de evaluare	270
1.6.1. Întrebări de control	270
1.6.2. Probleme	272
1.6.3. Studii de caz	272
2. Elemente de decor din zahăr	273
2.1. Termeni cheie	275
2.2. Probe de evaluare	275
2.2.1. Întrebări de control	275
3. Elemente de decor din pastaj	277
3.1. Termeni cheie	279
3.2. Probe de evaluare	279
3.2.1. Întrebări de control	279
3.2.2. Probleme	280
4. Elemente de decor din ciocolată	281
4.1. Termeni cheie	283

4.2. Probe de evaluare	284
Respect pentru termeni și concurență	284
4.2.1. Întrebări de control	284
4.2.2. Probleme	284
4.2.3. Joc de rol	284
5. Elemente de decor din cremă, fructe confiate, fondant, baroturi și alte produse specifice	285
5.1. Elemente de decor din cremă și fructe confiate	285
5.2. Elemente de decor din fondant și baroturi	286
5.3. Alte produse de decor	287
5.4. Termeni cheie	290
5.5. Probe de evaluare	290
5.5.1. Întrebări de control	290
5.5.2. Problemă	292
Bibliografie	293
Adrese web	295
Tabel de corelare module-competențe	296



Practicarea turismului presupune existența, alături de elementele de atracție, a unor mijloace care să asigure satisfacerea nevoilor turiștilor pe perioada voiajului. Toate aceste mijloace sunt cunoscute sub denumirea de structuri de primire turistice.

Structura de primire turistică reprezintă orice construcție și amenajare destinață, prin proiectare și execuție, cazării sau servirii mesei pentru turiști, împreună cu serviciile aferente specifice.

Structurile de primire turistice pot fi:

- structuri de primire turistice cu funcții de cazare;
- structuri de primire turistice cu funcții de alimentație;

Structurile de primire turistică cu funcții de cazare cuprind:

- întreprinderi de cazare primară – hoteluri (5, 4, 3, 2, 1)*, hosteluri (3, 2, 1), moteluri (3, 2, 1), hanuri;
- întreprinderi de cazare secundară – vile, bungalouri, sate de vacanță, cabane, pensiuni și ferme agro-turistică, camere de închiriat la familii particulare;

Structurile de primire turistice cu funcții de alimentație sunt:

- restaurante (clasice, specializate, cu specific, cu program artistic);
- baruri de zi și de noapte;
- unități de fast - food;
- cofetării și patiseriei.

Fiecare întreprindere, indiferent de obiectul de activitate (hotelier, alimentație) și stabilește anumite obiective pe termen lung, mediu și scurt (un anumit profit, o anumită cifră de afaceri, un anumit segment de piață). Pentru realizarea obiectivelor, firma constituie diferite compartimente în care se desfășoară procesele tehnologice necesare realizării obiectului de activitate.

Managementul firmei (conducerea) asigură organizarea și coordonarea diferitelor departamente și a personalului prin structura organizatorică și sistemul informațional.

* stele

Respect pentru oameni și cărți

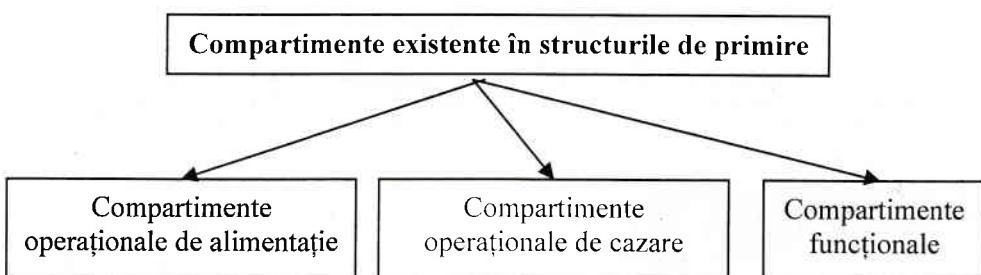
Structura organizatorică a unei întreprinderi este influențată de:

- tipul întreprinderii;
- categoria de clasificare;
- zona de amplasare;
- dimensiunea unității;
- forma de exploatație;
- specificul procesului tehnologic.

Componentele structurii organizatorice de conducere sunt:

- postul de muncă;
- funcția;
- compartimentul de muncă;
- nivelul ierarhic;
- ponderea ierarhică;
- relațiile organizatorice.

1.1. Compartimentele existente în structurile de primire



Datorită diversității și complexității serviciilor prestate care asigură satisfacerea nevoilor de bază (cazare și alimentație) dar și a unor nevoi suplimentare (divertisment, agrement, informare), activitățile desfășurate într-o structură de primire sunt grupate la nivel de compartimente de muncă.

Compartimentul de muncă reprezintă o grupare de persoane care desfășoară activități omogene sau complementare, într-un anumit spațiu, sub conducerea unui cadru de conducere.

Criteriile după care se pot clasifica compartimentele de muncă sunt:

- volumul de muncă și importanța muncii:
 - compartimente de bază: cazare, alimentație, tehnic;
 - compartimente suplimentare: închiriere săli, salon de coafură, frizerie, cosmetică, piscină, sauna, centru fitness, teren de tenis, spații comerciale;
- rolul lor în cadrul întreprinderii:
 - compartimente operaționale;
 - compartimente funcționale.

1.1.1. Compartimente operaționale de alimentație

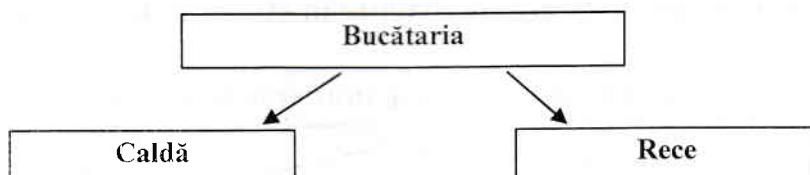
Compartimentul de alimentație asigură producția, servirea și comercializarea unor preparate culinare și băuturi, prin intermediul restaurantului, barului, cofetăriilor, dar și prin serviciile banchete și room-service.

Compartimentele operaționale de alimentație sunt compartimentele în care se desfășoară activitățile de bază ale unităților de alimentație, acestea fiind generatoare atât de costuri cât și de încasări.

Compartimentele operaționale de alimentație sunt:

- bucătăria;
- cofetăria-patiseria;
- barul;
- sala de servire.

Bucătăria este sectorul din cadrul unității de alimentație în care se obțin și se desfac preparate culinare.



În **bucătăria caldă** se realizează preparate culinare care necesită prelucrarea la cald.

În **bucătăria rece** se realizează preparate culinare reci (care nu necesită prelucrarea la cald).

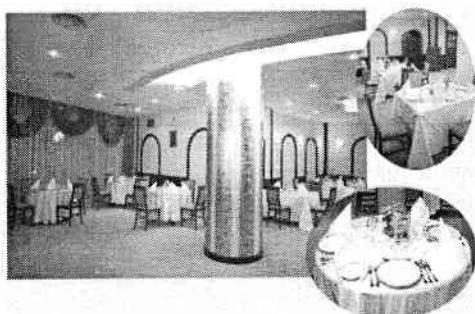
Barul poate fi un sector din incinta unei unități de alimentație, a unui hotel, sau o unitate independentă. Sortimentul comercializat este compus din băuturi alcoolice și nealcoolice, simple și în amestec, reci sau calde, însotite de un sortiment restrâns de gustări și produse de cofetărie, patiserie precum și produse de tutun-țigări.





Cofetăria–patiseria poate fi sector în cadrul unității de alimentație sau unitate independentă în care se prepară, finisează și desfac produse de cofetărie și patiserie: prăjitură, fursecuri, înghețată, băuturi răcoritoare și cafele, ceaiuri etc. Sortimentele servite pot fi realizate în laboratoare proprii sau în laboratoarele altor unități de profil.

Sala de servire trebuie în primul rând să asigure condiții pentru servirea preparatelor și băuturilor și apoi să ofere condiții de confort. Sunt preferate saloanele cu număr mic de locuri, intime, în schimbul celor mari, ca un teren de sport. Dacă saloanele sunt mari, acestea se vor compartimenta astfel încât să se creeze un cadru intim, plăcut, o ambianță deosebită, relaxantă.



1.1.2. Compartimente operaționale de cazare

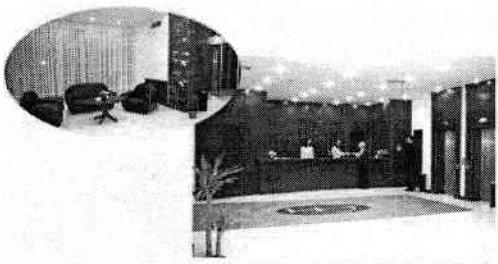
Profesionalismul lucrătorilor unităților de cazare depinde în mare măsură de calitatea managementului compartimentului de cazare, dar este rareori conceput ca atare de către un observator accidental și neavizat.

Compartimentele operaționale de cazare sunt compartimentele în care se desfășoară activitățile de bază care dău profilul întreprinderii.

- front-office (recepție)
- etaj (housekeeping)
- sala de conferințe

Compartimentul front-office promovează și vinde serviciile hoteliere de cazare și serviciile suplimentare. Se află amplasat în hol la intrarea în hotel. Asigură contactul direct între clienții și lucrătorii hotelului prin activitatea de rezervare, primire, sejur, plecare, și activitatea post-vânzare a serviciilor de cazare.

- recepție;
- concierge;
- casă - facturare;
- rezervări;
- centrale telefonice.



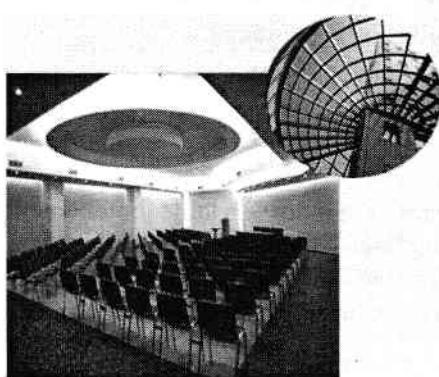
Compartimentul etaj (housekeeping) răspunde de igiena și funcționalitatea spațiilor de cazare, a celor de folosință comună, de controlul spălătoriei și sectorului de lenjerie, de stocarea și circulația inventarului moale, pentru asigurarea unui confort permanent al clientelei și păstrarea în bună stare a aspectului estetic al unității.

Organizarea sectorului de etaj acoperă patru mari funcții corespunzătoare celor patru mari subsectori componente, după cum se poate observa din tabelul următor.

Subsector	Funcție
Spații de cazare	Asigurarea curăteniei, întreținerii, amenajării și igienizării camerelor, apartamentelor, garsonierelor.
Spații de folosință comună	Asigurarea curăteniei, întreținerii, amenajării și igienizării spațiilor comune specializate pentru clienți, spațiilor de circulație și a spațiilor de serviciu.
Lenjerie	Stocarea și gestionarea inventarului moale al hotelului și efectuarea de servicii suplimentare specifice.
Spălătorie-curătătorie	Întreținerea inventarului moale al hotelului și efectuarea de servicii suplimentare.

Sala de conferințe

Orice hotel cu o capacitate de cazare peste medie (150 camere) și cu o categorie de clasificare de mijloc sau superioară (3, 4, 5 stele) își poate asigura spațiile și echipamentele necesare găzduirii unui congres, unei conferințe, unui seminar, unei reuniuni, dată fiind creșterea cererii legate de acest tip de serviciu.



Sala de conferințe este o sală cu utilizare polivalentă, echipată special și gestionată de o structură eficientă, capabilă să programeze și să organizeze întregul sejur al turistului congresist, pe lângă lucrările manifestării găzduite, această structură trebuind să se preocupe și de asigurarea unor momente de relaxare și de cunoaștere a obiectivelor turistice locale.

Compartimentele funcționale se pot constitui atât în cadrul unui hotel cât și în cadrul unui restaurant. Sunt compartimente optionale, rolul lor putând fi preluat parțial de firme specializate.

Compartimentele funcționale sunt compartimentele în care se fundamentează deciziile adoptate de conducere, care asigură buna funcționare a unității.

În cadrul unui hotel se pot constitui următoarele compartimente funcționale:

- compartiment de resurse umane;
- compartiment finanțier-contabil;
- compartiment tehnic-administrativ;
- compartiment vânzări-marketing.

Compartimentul de resurse umane asigură gestionarea efectivelor de personal din cadrul întreprinderii. Aici se desfășoară următoarele activități:

- recrutarea, selecția și încadrarea personalului;
- normarea și salarizarea;
- motivarea, evaluarea și promovarea personalului;
- instruirea profesională;
- protecția socială a personalului;
- elaborarea graficului de lucru.

Compartimentul finanțier-contabil asigură gestionarea mijloacelor finanțiere de întreprindere și evidență valorică a proceselor economice desfășurate în cadrul întreprinderii. Activități derulate:

- plata furnizorilor și prestatorilor de servicii;
- încasarea contravalorilor serviciilor prestate;
- plata forței de muncă;
- întocmirea documentelor contabile: bilanț, balanță, fișă contabilă;
- evidența fiscală, urmărirea modului de folosire a resurselor finanțiere;
- evidența primară, calculația costurilor;
- elaborarea bugetului de venituri și cheltuieli.

Compartimentul tehnico-administrativ asigură:

- întreținerea instalațiilor sanitare și a instalațiilor electrice;
- întreținerea sistemelor de încălzire și climatizare;
- remedierea defecțiunilor;
- întreținerea echipamentelor specifice din spălătorie-curățătorie;
- administrarea mijloacelor fixe și obiectelor de inventar;
- dotarea întreprinderii cu mijloace de muncă necesare.

Compartimentul marketing-vânzări are rolul de a genera noi încasări pentru hotel și de a promova întreprinderea prin publicitate, relații publice. Activitățile desfășurate sunt:

- elaborarea studiilor de piață;
- promovarea întreprinderii;

- încheierea contractelor privind organizarea de congrese, conferințe, simpozioane;
- organizarea și derularea activităților contractuale;
- participarea de târguri și expoziții;
- prestarea unor servicii suplimentare oferite clientului, transmiterea mesajului și a corespondenței, rezervări de locuri, cumpărarea de bilete la spectacole;
- primirea și rezolvarea reclamațiilor;
- înregistrarea contravalorilor serviciilor prestate în contul clientului;
- emiterea notelor de plată și a facturilor;
- încasarea contravalorii serviciilor prestate clientului;
- întocmirea unor situații și rapoarte periodice.

1.2. Relațiile care apar între compartimentele operaționale

Între compartimente se stabilesc relații organizatorice determinate de:

- poziția și rolul fiecărui compartiment în cadrul întreprinderii;
- gradul de delegare a autorității;
- repartizarea resurselor pe obiective.

Relațiile organizatorice sunt legăturile ce se stabilesc între compartimente și persoane, ca urmare a necesității unui schimb permanent de informații.

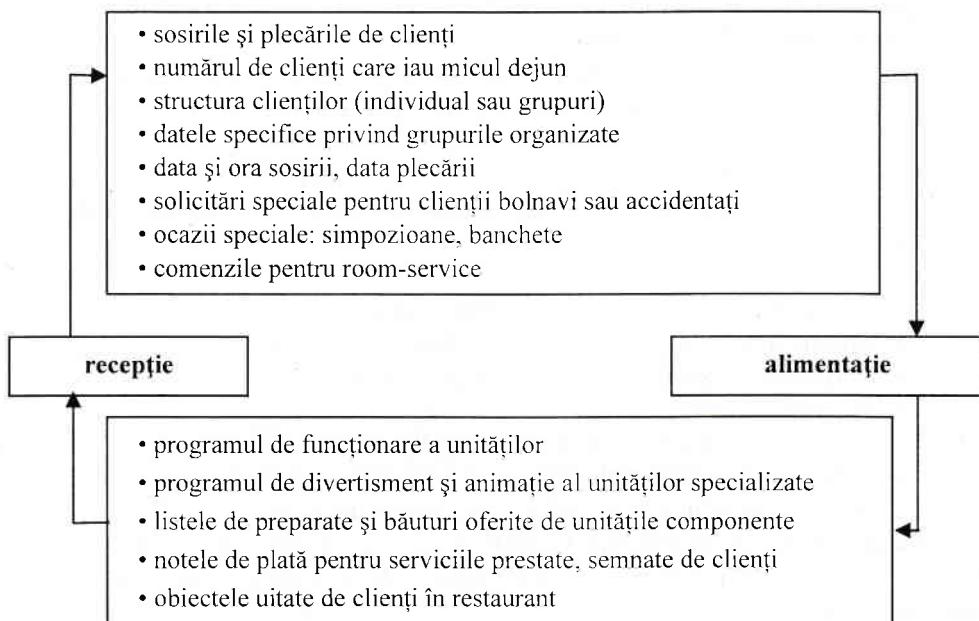


Fig. 1. Relația recepție – alimentație

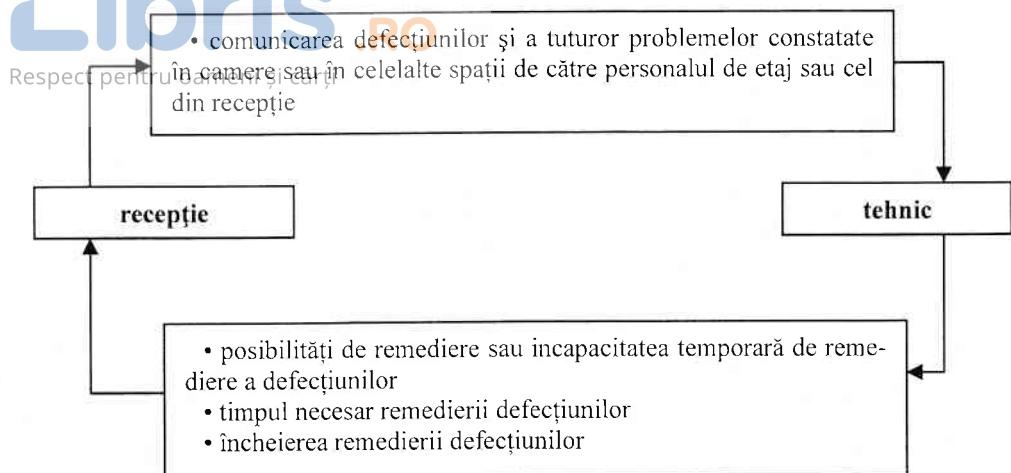


Fig. 2. Relația recepție – tehnic

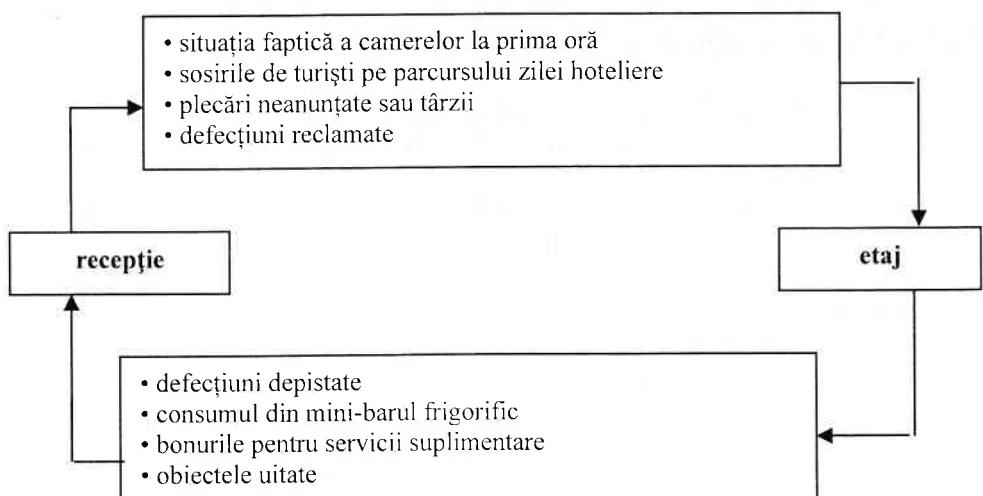


Fig. 3. Relația recepție – etaj

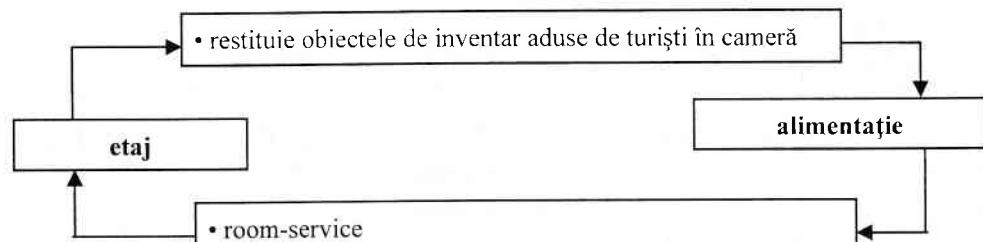


Fig. 4. Relația etaj – alimentație



Fig. 5. Relația producție – servire

1.3. Organigrame

Organograma permite vizualizarea legăturilor ierarhice și funcționale ale fiecărui post. Ea este specifică atât unităților de alimentație cât și unităților de cazare.

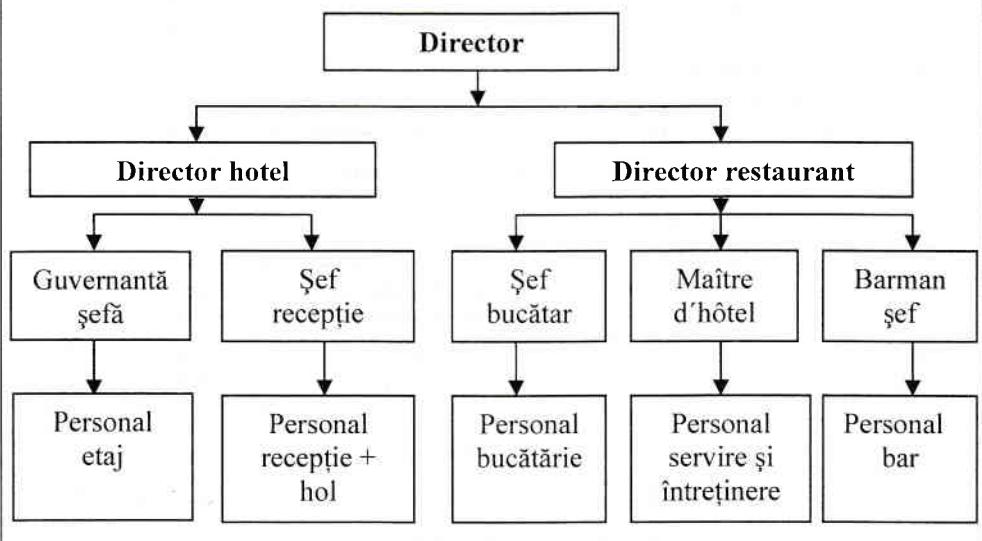
Organograma este reprezentarea grafică a structurii organizatorice, în care se evidențiază sintetic și sistematic toate componentele acesteia: post, compartimente funcționale și operaționale și relațiile dintre ele.

După sfera de cuprindere, organigramele pot fi:

- organigramă generală – prezintă toată structura organizatorică a întreprinderii;
- organigramă parțială – reprezintă grafic un compartiment sau o grupare de compartimente ale întreprinderii.

Exemplu

Organograma unui hotel-restaurant, capacitate 100 camere



Compartimente operaționale	Sala de conferințe
Compartimente funcționale	Resurse umane
Front-office	Resurse financiare
Recepție	Tehnic-administrativ
Etaj	Vânzări-marketing

1.5. Probe de evaluare

1.5.1. Întrebări de control

I. Formulați răspunsuri la următoarele cerințe.

1. Precizați compartimentele existente în structurile de primire.
2. Definiți compartimentul operațional de alimentație.
3. Enumerați compartimentele existente în unitățile de alimentație.
4. Precizați compartimentele existente în unitățile de hotelărie.
5. Descrieți relația „recepție - etaj”.

II. Bifați răspunsul corect.

1. Reprezentarea grafică a structurii organizatorice poartă numele de:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> fișă postului | <input type="checkbox"/> diagramă |
| <input type="checkbox"/> organigramă | <input type="checkbox"/> grafic de lucru |

2. În bucătăria caldă se realizează:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> preparate reci | <input type="checkbox"/> preparate calde |
| <input type="checkbox"/> amestecuri de băuturi | <input type="checkbox"/> salate |

3. În categoria compartimentelor funcționale nu se includ:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> resurse umane | <input type="checkbox"/> recepție |
| <input type="checkbox"/> resurse financiare | <input type="checkbox"/> vânzări-marketing |

4. În categoria compartimentelor operaționale se includ:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> sauna, alimentație | <input type="checkbox"/> administrație, alimentație |
| <input type="checkbox"/> cazare, alimentație | <input type="checkbox"/> vânzări-marketing, cazare |

III. Notați cu **A** enunțurile adevărate și cu **F** enunțurile false.

..... Compartimentul de alimentație asigură producția, servirea și comercializarea unor preparate culinare și băuturi.

..... În bucătăria rece se realizează preparate culinare care necesită prelucrarea la cald.

..... Relațiile organizatorice sunt determinate de poziția și rolul fiecărui compartiment din cadrul întreprinderii.

..... Compartimentul etaj promovează și vinde serviciile hoteliere de cazare și serviciile suplimentare.