

Cuprins

Capitolul 1 – Scurtă incursiune în istoricul hotelăriei	7
1. Scurt istoric al hotelăriei europene	7
2. Scurt istoric al ospitalității românești	12
Note bibliografice	26
Capitolul 2 – Lanțuri hoteliere, hoteluri și hotelieri intrați în legendă	28
1. Lanțurile hoteliere voluntare	28
2. Lanțurile hoteliere integrate	29
3. Lanțurile hoteliere în România	34
4. Câteva hoteluri legendare	48
5. Curiozități hoteliere	59
6. Hotelieri celebri	60
Note bibliografice	67
Capitolul 3 – Clasificarea unităților ospitaliere specializate	68
1. Clasificarea în funcție de capacitatea de cazare	68
2. Clasificarea în funcție de perioada de operare anuală	69
3. Clasificarea tipologică	69
4. Clasificarea categorială	76
5. Clasificarea unităților hoteliere în funcție de durata sejurului	77
6. Clasificarea motivațională	79
7. Clasificarea unităților ospitaliere din România	86
Note bibliografice	88
Capitolul 4 – Structura organizatorică a unui hotel	90
Note bibliografice	107
Capitolul 5 – Descrierea posturilor / funcțiilor compartimentului de cazare	108
Capitolul 6 – Tehnici de comunicare utilizate în hotel - sistemul relațional	140
Note bibliografice	154

Capitolul 7 – Clientul hotelului	155
Note bibliografice	173
Capitolul 8 – Serviciile hoteliere	174
1 Natura serviciilor. Serviciile turistice și produsul turistic	174
2 Caracteristicile serviciilor	175
3 Clasificarea serviciilor hoteliere	177
Capitolul 9 – Calitatea serviciilor hoteliere	198
1. Introducere	198
2. Îmbunătățirea calității serviciilor hoteliere și controlul calității acestora	203
3. Controlul calității serviciilor hoteliere	214
4. Diversificarea serviciilor hoteliere	223
5. Comportamentul profesional, componentă a calității serviciilor	227
5.1. Principii fundamentale de comportament în relația cu clientul	229
5.2. Reguli profesionale în relația cu clientul	233
5.3. Elemente de comportament profesional în relația cu clientul	233
5.4. Comportamentul în cadrul echipei	238
6. Fidelizarea clientelei	241
Note bibliografice	247
Capitolul 10 – Etapele activității hotelului în relația cu clientul	248
1. Pregătirea primirii clientului	248
2. Primirea clientului	251
3. Sejurul clientului	253
4. Plecarea clientului	262
5. Post-plecarea clientului	264
Capitolul 11 – Tehnici specifice activității de front-office	265
1. Rolul sectorului de front-office	265
2. Organizarea sectorului de front-office	268
3. Personalul front-office-ului. Receptionerul	274
4. Rezervarea camerelor	276
5. Rolul recepției în promovarea și vânzarea serviciilor hoteliere	282
6. Evidența operativă specifică recepției	287
7. Evidența contabilă specifică recepției	292
7.1. Ziua hotelieră	292
7.2. Creditul hotelier	293
7.3. Înregistrarea situației contabile	293

Note bibliografice	303
Capitolul 12 Activitatea compartimentului de etaj (housekeeping)	304
1. Rolul compartimentului de etaj în cadrul unității ospitaliere specializate	304
2. Organizarea compartimentului de etaj	304
2.1. Careul personalului de etaj	308
2.2. Asigurarea necesarului de materiale și ustensile de curățenie	310
2.3. Efectuarea procesului de curățenie propriu-zisă, de întreținere, amenajare și igienizare a tuturor spațiilor hoteliere	310
2.4. Controlul activității	324
3. Documente necesare activității compartimentului de etaj	329
4. Reguli de comportament profesional specifice compartimentului de etaj	330
Note bibliografice	331
Bibliografie generală	332