

CUPRINS

I. ASISTENȚA ACORDATĂ TURIȘTILOR.....	7
Activități specifice serviciului de cazare în relația lucrător-client ...	8
1. Rezervarea spațiilor de cazare.....	9
Rezervarea directă	9
Rezervarea telefonică.....	10
2. Pregătirea primirii clienților	11
3. Primirea clienților.....	11
4. Sejurul	12
Serviciile	12
Reclamațiile clientului	14
Asigurarea securității vieții clientului și a bunurilor acestuia ...	15
Situații particulare – Prevenire și rezolvare.....	17
5. Plecarea clienților.....	23
II. GRIJA PENTRU CLIENȚI	25
1. Clientul pensiunii turistice rurale	26
2. Asigurarea satisfacției clientului	29
3. Comunicarea cu clientul	31
Prima impresie.....	31
Limbajul corpului.....	33
Comunicarea verbală	35
Comunicarea telefonică	36
4. Comportamentul profesional.....	37
Anexă:	
H.G. nr. 237/ 2001 pentru aprobarea Normelor cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice	39
PROBĂ DE AUTOEVALUARE	43

CUPRINS

Amplasament	8
Racorduri, bransamente	8
Clădiri	11
Spații la dispoziția clienților	12
Cerințe obligatorii minime	16
Pensiuni rurale de 4, 5 margarete	16
Pensiuni rurale de 3 margarete	18
Pensiuni rurale de 1, 2 margarete	21
Perioade recomandate pentru efectuarea reparațiilor	23
ANEXĂ	
Criterii minime privind clasificarea pensiunilor rurale	24
CHESTIONAR DE AUTOEVALUARE	
Ceck-list pentru starea generală a unității	30
Check-list pentru spațiile de cazare.	31

CUPRINS

I. ATRIBUȚIILE LUCRĂTORULUI DE PENSIUNE TURISTICĂ PRIVIND AGREMENTUL	7
1. Locul și importanța turismului rural în turismul intern și internațional	9
1.1 Cererea pentru turism rural și agroturism	11
1.2 Tipuri de sate turistice	12
1.3 Dezvoltare durabilă în turismul rural	14
2. Agrementul în zonele rurale	16
2.1 Definiția agrementului	16
2.2 Concepții cu privire la mediul rural ca loc de agrement . .	17
2.3 Activități de agrement active și pasive	19
2.4 Pregătirea activităților recreative în zonele rurale	20
2.5 Creșterea rolului recreativ al zonelor rurale	20
3. Forme de agrement în zonele rurale	22
3.1 Turismul rural și vacanțele active	22
3.2 Activități cu caracter de divertisment	25
3.3 Obiceiurile și tradițiile locale – resurse de agrement în turismul rural	26
II. PRINCIPALELE ZONE DE TURISM RURAL DIN ROMÂNIA ȘI OFERTA DE AGREMENT SPECIFICĂ	32
1. Maramureș	32
2. Zona Brașovului	46
3. Țara Făgărașului	55
4. Zona Harghita	58
5. Zona Buzăului	63
6. Obiceiuri și tradiții din Oltenia	71
CHESTIONAR DE AUTOEVALUARE	75

CUPRINS

Partea întâi
PRODUCȚIA CULINARĂ
ÎN PENSIUNEA TURISTICĂ ȘI AGROTURISTICĂ
(autor: drd. ing. Gabriela Berechet)

Introducere	7
1. Amenajarea tehnologică a bucătăriei.	8
1.1 Construcția și instalațiile.	9
1.2 Amenajarea interioară.	15
Întrebări pentru autoevaluarea cunoștințelor	21
2. Organizarea bucătăriei în pensiunile turistice și agroturistice ..	22
Întrebări pentru autoevaluarea cunoștințelor	28
3. Materii prime și auxiliare utilizate în produsele culinare	29
3.1 Fluxul tehnologic culinar	30
3.2 Materii prime și auxiliare.	32
3.2.1 Carnea și produsele industrializate din carne	32
3.2.2 Laptele și produsele industrializate din lapte	43
3.2.3 Ouăle	46
3.2.4 Cereale și produse industrializate din cereale	48
3.2.5 Legume și produse industrializate din legume	51
3.2.6 Fructele și produsele industrializate din fructe	55
3.2.7 Zahărul și produsele zaharoase	56
3.2.8 Grăsimile alimentare	56
3.2.9 Materii auxiliare	58
Întrebări pentru autoevaluarea cunoștințelor	63
4 Prelucrarea igienică a alimentelor.	64
4.1. Riscuri asociate produselor alimentare. Îmbolnăviri datorate consumului de alimente insalubrizate	65
4.2. Norme de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, transportul și desfacerea alimentelor	81
4.3. Efectuarea curățeniei în bucătăria pensiunii turistice și agroturistice	96
Întrebări pentru autoevaluarea cunoștințelor	98

5. Calitatea preparatelor culinare	99
5.1. Sistem de analiză a riscurilor prin puncte critice de control (metoda HACCP)	101
5.2. Model de plan de autocontrol HACCP	106
5.3. Documente operative ale planului HACCP (model)	109
Întrebări pentru autoevaluarea cunoștințelor	117
Bibliografie	118

Partea a doua
BĂUTURILE DESTINATE TURIȘTILOR
ÎN PENSIUNEA TURISTICĂ ȘI AGROTURISTICĂ
 (autor: ec. Diana Dorilă)

1. Băuturile alcoolice	120
2. Băuturile nealcoolice	129
Întrebări pentru autoevaluarea cunoștințelor	134
Bibliografie	135

CUPRINS

Introducere	7
I. Standard profesional referențial: Lucrător pensiune turistică . . .	9
II. Atribuțiile lucrătorului de pensiune turistică rurală privind pregătirea și întreținerea spațiilor de cazare	13
III. Spațiile pensiunii turistice	15
IV. Curățenia spațiilor unei pensiuni	17
V. Echipamente și materiale folosite în procesul de curățenie . . .	24
VI. Tehnologii de curățare	33
VII. Lenjeria folosită în pensiuni	37
VIII. Recomandări practice	45
1. Spălarea lenjeriei	45
2. Agenți pentru scoaterea petelor	50
3. Procedee de scoatere a petelor	54
4. Lucrări speciale de curățare, dezinsecție, dezinsecție, deratizare (conf. O.M.S 536/ 1997)	59
5. Recomandări de protecție a muncii	62
6. Recomandări pentru prevenirea incendiilor	65
PROBĂ DE AUTOEVALUARE	67

CUPRINS

I. Atribuțiile lucrătorului de pensiune turistică privind servirea preparatelor și a băuturilor	7
II. Servirea preparatelor	8
1. Mise-en-place-ul	8
2. Transportul și manipularea obiectelor	9
3. Servirea diferitelor categorii de preparate	10
III. Asocierea preparatelor cu băuturi.	21
IV Servirea băuturilor	21
1. Servirea băuturilor alcoolice	23
2. Servirea băuturilor nealcoolice	31
ANEXE	
1. Principalele sortimente de vinuri de calitate românești	33
2. Podgoriile din România	34
PROBĂ DE AUTOEVALUARE	35