

CUPRINS

Introducere	De la patul de călătoriela hotelul de lux	4
Capitolul 1	CLASIFICAREA STRUCTURILOR DE PRIMIRE TURISTICE	10
	Criterii de clasificare a hotelurilor pe plan mondial	10
	Lanțuri hoteliere	13
	Clasificarea structurilor de primire turistice din România	18
Capitolul 2	STRUCTURA ORGANIZAȚIONALĂ A HOTELULUI	30
	Departamente, compartimente, sectoare	30
	Compartimentul front office	35
	Spațiile hoteliere	37
	Personalul din front office	40
Capitolul 3	ATRIBUȚIILE DEPARTAMENTULUI FRONT OFFICE	46
	Rezervarea spațiilor de cazare	46
	Pregătirea primirii clienților	56
	Primirea clienților	59
	Sejurul clienților	65
	Plecarea clienților	110
Capitolul 4	COMUNICAREA ÎN HOTEL	112
	Comunicarea organizațională	116
	Comunicarea interpersonală	123
	Tehnici de comunicare	125
Capitolul 5	COMPORTAMENTUL PROFESIONAL ÎN RECEPȚIE	133
	Clientul	134
	Comportamentul profesional	140
Capitolul 6	VÂNZAREA PRODUSULUI CAZARE	154
	Produsul cazare	154
	Tehnici de vânzare	166
	Politica de fidelizare a clienților	170
Capitolul 7	SISTEME DE GESTIUNE SPECIFICE ACTIVITĂȚII DE RECEPȚIE	172
	Organizații internaționale de turism	181
	Organizații naționale de turism	183
	FIHR – Federația Industriei Hoteliere din România	184
Anexe	Regulamentul Hotelier Internațional	187
	Regulamentul Hotelier Național	190
	H.G.R.237/2001 Norme cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice	197