CUPRINS

Lista abrevierilor IX

Capitolul 1. Teorii şi componente ale industriei ospitalităţii 1
1.1. Industria ospitalităţii – definire şi dimensiuni 1
1.2. Industria hotelieră 4
1.2.1. Caracteristicile industriei hoteliere 5
1.2.2. Serviciul de cazare hotelieră 6
1.2.3. O scurtă retrospectivă a dezvoltării industriei hoteliere 8
1.3. Industria restauraţiei – definire, dimensiune şi o scurtă retrospectivă 11
1.3.1. Caracteristicile industriei restauraţiei 11
1.3.2. Serviciul de restauraţie – între alimentaţie ca necesitate publică şi serviciu turistic specializat 13
1.3.3. O scurtă retrospectivă a industriei restauraţiei 16
1.4. Indicatori de măsurare a amplitudinii activităţii în cele două industrii 19
1.5. Câteva studii de caz 24

Capitolul 2. Infrastructura de bază în industria ospitalităţii 31
2.1. Spaţiile de cazare 32
2.1.1. Norme, sisteme, reguli şi reglementări ale clasificării capacităţii de cazare 32
2.1.2. Criterii de clasificare a hotelurilor 41
2.1.3. Alternative de cazare turistică 46
2.1.3.1. Para-hotelăria şi produsele forfetare 46
2.1.3.2. Reşedinţele de tip time-sharing 48
2.1.3.3. Condo-hotelurile 50
2.1.3.4. Hotelul Boutique – o expresie a luxului în industria hotelieră 52
2.1.3.5. Alte forme de cazare turistică în România 60
2.2. Spaţiile de servire în restauraţie 63
2.2.1. Norme, sisteme, reguli şi reglementări ale clasificării capacităţii de servire în restauraţie 63
2.2.2. Criterii de clasificare a unităţilor din restauraţie 65
2.2.3. Alte forme de servire în restauraţie 71
2.2.3.1. Alimentaţia colectivă 72
2.2.3.2. Alimentaţia comercială 73
2.3. Spaţiile pentru organizarea evenimentelor 77
2.4. Câteva studii de caz 83

Capitolul 3. Organizarea şi funcţionarea unităţilor din industria hotelieră şi de restauraţie 88
3.1. Departamentele hotelului 89
3.1.1. Criterii de clasificare a activităţilor specifice unui hotel 89
3.1.2. Structura managerială a unui hotel 90
3.1.3. Organizarea hotelurilor pe departamente 92
3.1.3.1. Responsabilităţile departamentelor de bază ale hotelului 93
3.1.3.2. Departamentul cazare 94
3.2. Organizarea şi funcţionarea unităţilor de alimentaţie publică 99
3.2.1. Organizarea interioară clasică a unui restaurant 99

3.3.2. Spații de producție și anexe 103
3.2.3. Amenajarea spațiului de servire 107
3.2.4. Meniul și metodele de servire ale acestuia 109
3.2.5. Principalele etape ale serviciului de alimentație..... 113
3.2.6. Evenimente bazate pe prestarea serviciilor de alimentație..... 118
3.3. Cățeva studii de caz..... 121

Capitolul 4. Resursele umane în hotelărie și restaurație..... 130
4.1. Caracteristicile activității și muncii hoteliere și de restaurație..... 130
4.2. Personalul hotelier 137
4.2.1. Personalul departamentului de front-office 137
4.2.2. Personalul departamentului etaj..... 143
4.3. Personalul din alimentație..... 145
4.3.1. Funcțiile și meseriile din restaurante..... 145
4.3.2. Calitățile și atribuțiile personalului de servire 151
4.3. Cățeva studii de caz..... 153

Capitolul 5. Tehnici de stabilire a prețurilor în hotelărie și restaurație..... 156
5.1. Conceptul de politică de preț și modalitățile de implementare în industria ospitalității..... 157
5.2. Implementarea metodelor de fidelizare a clienților în industria ospitalității..... 163
5.3. Tehnici de stabilire a tarifului de cameră 167
5.3.1. Tehnica miimii și formula lui Hubbart 168
5.3.2. Rațele de ocupare 169
5.4. Tehnici de stabilire a prețurilor meniurilor oferite de restaurante 170
5.4.1. Prețul de vânzare și analiza vânzărilor în alimentație..... 171
5.4.2. Tipologia meniurilor..... 174
5.4.3. „Principiul pentru toți" 179
5.5. Cățeva studii de caz..... 180

Capitolul 6. Yield management în hotelărie și restaurație 184
6.1. Aplicabilitatea conceptului de Yield Management în sectorul hotelier.... 184
6.2. Strategii de optimizare a veniturilor și a gradului de ocupare hotelieră 189
6.3. Managementul veniturilor în departamentul cazare al Hotelului Primavera..... 193
6.4. Yield Management în restaurație 200
6.5. Cățeva studii de caz..... 203

Capitolul 7. Administrarea micilor și marilor afaceri în industria ospitalității..... 207
7.1. Antreprenoriatul – o nouă strategie și politică de dezvoltare economică mondială..... 208
7.2. Antreprenoriatul și particularitățile micilor firme din turism 214
7.3. Evoluții ale antreprenoriatului în diferite țări și în Romănia..... 218
7.4. Administrarea micilor afaceri în restaurație, gastronomie și oenologie .. 227
7.4.1. Istoria patrimoniului între mâncare, vin și turism 228
7.4.2. Prezența industriei restaurației în turism..... 229
7.5. Administrarea marilor afaceri în restaurație..... 231
7.6. Cățeva studii de caz..... 234

Capitolul 8. Distribuția produselor alimentare în sprijinul restaurației și gastronomiei 239
8.1. Factorii, etapele și participanții la distribuția produselor alimentare 240
8.2. Comerțul alimentar cu amănuntul și piețele municipale 245
8.3. Rolul micilor comercianți cu amănuntul în sistemul modern de distribuție de produse alimentare 248
8.4. Inovarea comercială și dezvoltarea sistemelor medii și mari de distribuție 252
8.5. Modernizarea sistemului de distribuție al alimentelor și criza centrelor urbane de vânzare cu ridicata 257
8.6. Intervenția publică în distribuția produselor alimentare 260
8.7. Alternativa fast-food – între comerțul alimentar și alimentația colectivă 266
8.8. Alternativa Catering – între comerțul alimentar și gastronomie 269
8.9. Câteva studii de caz 274

Capitolul 9. Gastronomia și oenologia în afacerile din industria ospitalității 278
9.1. Ce este de fapt turismul culinar sau turismul gastronomic? 279
9.2. Profilul turistului culinar 282
9.3. Particularități ale turismului gastronomic pe plan internațional 284
9.3.1. Tipologia evenimentelor organizate la nivel internațional în plan gastronomic 284
9.3.2. Instituții și organizații guvernamentale și neguvernamentale implicate în promovarea turismului gastronomic 285
9.4. Experiențe internaționale în turismul culinar 286
9.4.1. Gastronomia europeană 288
9.4.2. Gastronomia asiatică 291
9.4.3. Alte tradiții culinare internaționale 292
9.5. Rolul gastronomiei în protocol, diplomație, relații și vizite internaționale 294
9.5.1. Gastronomia în protocolul asiatic 295
9.5.2. Gastronomia în protocolul european 295
9.5.3. Gastronomia în protocolul altor țări 296
9.6. Gastronomia și oenologia românească 297
9.7. Câteva studii de caz 307

Capitolul 10. Forme de asociere a afacerilor în hotelărie și restaurație 312
10.1. Administrarea marilor afaceri în industria hotelieră – corporații, grupuri, lanțuri 313
10.1.1.Grupuri de societăți hoteliere 313
10.1.2. Hotelurile independente și asocierea acestora în lanțuri hoteliere 314
10.2. Hotelurile tip exploatare individuală 318
10.3. Lanțurile hoteliere voluntare 320
10.4. Lanțurile hoteliere integrate 322
10.5. Componentele grupurilor de societăți hoteliere 325
10.6. Contractul de management hotelier 327
10.7. Prezența marilor grupuri hoteliere în România 330
10.8. Modelul de organizare în lanțuri de tip fast-food 334
10.9. Câteva studii de caz 337

Capitolul 11. Franciza în afacerile hoteliere și de restaurație 342
11.1. Franchisingul – ca strategie de pătrundere pe pieţele externe 342
11.2. Evaluarea afacerii în franciză 349
11.3. Contractul de franciză hotelieră și de restaurație 351
11.4. Marile francize și prezența lor în industria ospitalității 354
11.5. Francize din domeniul hotelier 358
11.6. Câteva studii de caz 362

Capitolul 12. Administrarea durabilă a afacerilor în hotelărie și restaurație – obligații și constrângeri 374
12.1. Dezvoltarea durabilă în turism 374
12.2. Particularități și reglementări privind dezvoltarea durabilă a turismului 379
12.2.1. Particularități și reglementări privind turismul durabil european 380
12.2.2. Particularități și reglementări privind turismul durabil în România 382
12.3. Încălzirea globală – constrângeri și determinări 386
12.4. Efectele probabile ale schimbării climatice asupra dezvoltării turismului durabil 391
12.5. Criza economică și implicațiile sale asupra industriei hoteliere și restaurației 398
12.5.1. Evoluția generală a crizei economice mondiale 398
12.5.2. Efecte și eforturi ale industriilor turismului 401
12.6. Câteva studii de caz 404

Anexe 409

Anexa 1 409

Anexa 2 410

Bibliografie 415