

Tehnici hoteliere și de restaurant (ANUL IV, SEMESTRUL VII)

Nr. credite transferabile: 5

Statutul disciplinei

Disciplină de domeniu (obligatorie)

Titular disciplină

Șef lucr. USTUROI Alexandru

Obiectivele disciplinei (curs și aplicații)

În cadrul cursului se urmărește însușirea de către studenți a cunoștințelor referitoare la istoricul industriei hoteliere, organizarea structurilor de primire turistică, managementul hotelier, planificarea și controlul activității hoteliere, respectiv comunicarea în hotel și antrenarea personalului hotelier. Un alt segment vizează cunoașterea unor aspecte referitoare la antrenarea personalului hotelier, la descrierea produsului hotelier și primirea clienților în unitățile de profil.

La nivel de lucrări practice se vor aborda noțiuni referitoare la serviciile de alimentație publică, personalul și organizarea muncii în alimentația publică, saloanele de servire a clienților, pregătirea salonului și a meselor pentru primirea clienților, reguli de protocol în alimentația publică, servirea clienților, organizarea și servirea meselor principale, respectiv tehnici specifice de servire a clienților.

Conținutul disciplinei (programa analitică)

Curs (Capitole/subcapitole)
Industria hotelieră (Beneficiarii industriei hoteliere; Particularitățile industriei hoteliere; Misiune și obiective în industria hotelieră; Strategii în industria hotelieră)
Structuri de primire turistice (Clasificarea structurilor de primire turistice; Structura organizatorică a hotelului)
Managementul hotelier (Principiile managementului hotelier; Sisteme de management hotelier; Managerul de hotel)
Planificarea, coordonarea și controlul activității hoteliere (Planificarea activității hoteliere; Coordonarea activității hoteliere; Controlul activității hoteliere)
Comunicarea în hotel (Tehnici de comunicare; Sisteme de comunicare)
Antrenarea personalului hotelier (Antrenarea: funcție a managerului; Teorii motivaționale; Cerințe privind motivarea personalului; Tehnici motivaționale)
Produsele hoteliere (Produsul cazare; Rezervarea spațiilor de cazare; Serviciile suplimentare)
Serviciile de alimentație publică (Particularitățile serviciilor de alimentație publică; Factorii care influențează activitatea în alimentația publică)
Personalul din alimentația publică (Formația de lucru din alimentația publică; Atribuțiile personalului din alimentația publică; Calitățile personalului din alimentația publică)
Lucrări practice
Organizarea muncii în saloanele de servire (Aspecte organizatorice generale; Graficul de lucru)
Reguli de protocol (Primirea consumatorilor; Reguli în stabilirea meniului; Prezentarea preparatelor și a băuturilor; Preluarea comenzii și transmiterea la secții; Aducerea comenzii de la secții)
Servirea clienților (Sisteme de servire; Reguli de servire a clienților)
Pregătirea salonului și a meselor pentru primirea clienților (Pregătirea salonului; Aranjarea mesei)
Reguli de protocol în alimentația publică
Servirea clienților
Organizarea și servirea meselor principale
Tehnici specifice de servire

Bibliografie

1. Usturoi M.G., Păsărin B., Chereji I., Usturoi Al., 2016 - *Tehnici hoteliere și de servire a clienților*. Editura PIM, Iași.
2. Beizadea Elena și Nițu V., 2012 – *Tehnologie hotelieră și de restaurant*. Editura Prouniversitaria, București.
3. Chereji I., 2014 – *Tehnici hoteliere*. Editura Universității din Oradea, Oradea.
4. Nicolescu R., 1988 – *Serviciile în turism: alimentația publică*. Editura Sport-Turism, București.
5. Stavrositu P., 1994 – *Practica serviciilor în restaurant și baruri*. Editura Tehnică, București

Evaluare finală

Forme de evaluare	Modalități de evaluare	Procent din nota finală
Examen	Test cu itemi variați	70%
Aprecierea activității în timpul semestrului	Implicarea activă în activitățile specifice lucrărilor practice	20%
Oficiu	Oficiu	10%

Persoana de contact

Șef lucr. dr. Alexandru USTUROI

Facultatea de Ingineria Resurselor Animale și Alimentare - USV Iași

Alea Mihail Sadoveanu nr. 8, Iași, 700489, România

telefon: 0232407597

E-mail: alexusturoi@yahoo.com

#