

Departamentele structurii organizatorice într- un hotel

A. Departamente operaționale

Principalele departamente operaționale ale unui hotel sunt:

A1. Departamentul de cazare, este cel care realizează și comercializează serviciile de cazare și suplimentare cu plata și fără plata. Acesta include următoarele compartimente:

- Serviciul recepție (front- office) ;
- Serviciul de etaj (housekeeping) .

Compartimentul de recepție este serviciul cheie al unei unități hoteliere, locul unde lucrătorii diferitelor secțiuni ale acestuia interacționează direct cu clientul în toate momentele importante ale sejurului (rezervare, primire, sejur, plecare, și chiar după plecarea acestuia) .Are rolul de a promova și vinde serviciile hoteliere: cazare și servicii suplimentare.

Activitățile specifice compartimentului de recepție sunt:

- Primirea și preluarea comenzilor de rezervare;
- Gestiunea rezervărilor;
- Evidența clienților și a situației camerelor;
- Primirea turiștilor, alocarea spațiului și înregistrarea clientului;

Prestarea unor **servicii suplimentare clientului:**

- oferirea de informații,
- preluarea și transmiterea mesajelor și a corespondenței,
- trezire la ore fixe,
- rezervari de locuri, etc ;

Compartimentul etaj (housekeeping)

Cazarea, serviciul de bază prioritar al hotelului presupune din punct de vedere al clientului, un spațiu individual securizat, igienic, funcțional, comod și plăcut. Toate acestea conduc la ideea că parte din elementele calitativ superioare ale acestui serviciu ca dimensiune reală a ospitalității depind de sectorul etaj.

Denumirea de „ **etaj** ” provine din limba franceză, are rolul de a pregăti spațiile de cazare pentru închiriere de a crea o atmosferă relaxantă, primitoare pentru clienți. Activitatea ce se desfășoară în cadrul acestuia este foarte importantă, calitatea curățeniei și al întreținerii fiind unul dintre elementele care oferă unității prestanță și personalitate.

Activitățile acestuia se desfășoară la nivelul următoarelor sectoare de activitate:

- Spații de cazare;
- Spații de folosință comună;
- Spații anexe și de depozitare;
- Lenjerie;
- Spalatorie.

Activitățile specifice serviciului de etaj sunt:

- Curățenia și igienizarea spațiilor de cazare și a celorlalte categorii de spații hoteliere;
- întreținerea dotărilor și amenajarea spațiilor de cazare;
- Întreținerea și gestionarea lenjeriei aferente pătii de cazare a unității;
- Prestarea unor servicii suplimentare specifice.

În măsura în care departamentul cazare înregistrează și alte servicii: spălătorie, piscină, frizerie, coafură, este vorba despre un departament de prestatii.

A.2. Departamentul de servicii suplimentare.

În cadrul acestuia se desfășoară o serie de activități specifice cum ar fi: comercializarea unor mărfuri a unor pachete de servicii turistice, servicii de tiketing, fitness, piscina, frizerie, coafura, etc .

A.3. Departamentul de alimentatie

Compartimentul de alimentatie vizează producția și comercializarea unor preparate culinare și băuturi prin intermediul restaurantelor, cofee- shop- urilor, barurilor, etc., precum și prin serviciile banchete și room- service.

Organizarea acestuia include sectoarele de activitate:

- *Spații pentru receptie depozitare* specializate pentru diferite produse;
- *Spatii de productie culinara* - în cadrul carora se individualizează următoarele zone de lucru:
 - Prelucrarea primara;
 - Bucatarie calda;
 - Bucatarie rece(bufetul) ;
 - Carmangerie;
 - Cafeterie;
 - Patiserie- cofetarie.
- *Spatii de servire*:
 - Restaurante;
 - Saloane pentru mic- dejun,
 - Baruri;
 - Room- service;
 - Minibar;
- Catering;
- Organizare banchete.

Activitati specifice departamentului de alimentație sunt:

- Aprovizionare;
- Depozitare și conservare;
- Producție culinară;
- Servire, promovare, desfacere.

B. Departamente funcționale

Principalele departamente funcționale ale unui hotel sunt:

1. **Departamentul vânzare- marketing**, are rolul de a genera noi încasări pentru hotel și de a realiza acțiunile de promovare (publicitate, promovarea vânzării, relații publice).

2. **Departamentul resurse umane**, rolul acestuia este de a realiza politica în domeniul resurselor umane, selecția, recrutarea personalului, normarea muncii, elaborarea standardelor, perfecționarea, etc.

3. **Departamentul comercial**, îndeplinește funcții de aprovizionare și gestiune a stocurilor.

4. **Departamentul financiar- contabil**, îndeplinește toate funcțiile referitoare la evidența și controlul plăților.

5. **Departamentul securitate**, este responsabil de siguranța și securitatea clienților, a vizitatorilor și a angajaților hotelului.

„Departamentul „securitate” poate fi inclus în organigrama hotelului sau poate fi asigurat de personal specializat de pază și securitate prin intermediul unor forme de profil cu care hotelul are contract de colaborare.

6. **Departamentul tehnic (de întreținere)**, are rolul de a asigura funcționarea optimă a instalațiilor, echipamentelor, mobilierului, accesoriilor, din spațiile hoteliere.

Activitățile specifice departamentului tehnic sunt:

- Întreținerea sistemelor de încălzire;
- Remediarea defectărilor;
- Întreținerea echipamentelor specifice din spălătorie- curățătorie

În cazul hotelurilor de mici dimensiuni, structura organizatorică este mult mai simplificată pentru că, în esență, activitățile sunt aceleași, unele dintre ele au o frecvență mai mică de realizare.