

ŞCOALA DOCTORALĂ INTERDISCIPLINARĂ

Facultatea: Inginerie Tehnologică și Management Industrial

Ec. Gabriela PASCA (căș.PASCARIU)

Tehnici și instrumente utilizate în optimizarea calității în Industria Ospitalității

Techniques and tools used to optimize quality in the Hospitality Industry

REZUMAT / ABSTRACT

Conducător științific

Prof.dr.ing. Gavrilă CALEFARIU

BRAȘOV, 2019

D-lui (D-nei)

COMPONENȚA

Comisiei de doctorat

Numită prin ordinul Rectorului Universității Transilvania din Braşov
Nr. din

PREȘEDINTE:

Prof.univ.dr.ing. **CLINCIU Ramona**
Facultatea de Inginerie Tehnologică și Management Industrial
Universitatea Transilvania din Braşov

CONDUCĂTOR ȘTIINȚIFIC:

Prof.univ.dr.ing. **CALEFARIU Gavrilă**
Facultatea de Inginerie Tehnologică și Management Industrial
Universitatea Transilvania din Braşov

REFERENȚI:

Prof.univ.dr.ing.ec. **ABRUDAN Ioan**
Dep. Management și Inginerie Economică
Universitatea Tehnică din Cluj-Napoca

Prof.univ.dr.ing. **CIOCA Lucian-Ionel**
Universitatea Lucian Blaga din Sibiu

Prof.univ.dr.ing. **PĂDUREANU Vasile**
Facultatea de Alimentație și Turism
Universitatea Transilvania din Braşov

Data, ora și locul susținerii publice a tezei de doctorat: 10.05.2019, ora 10, sala...
Eventualele aprecieri sau observații asupra conținutului lucrării vor fi transmise
electronic, în timp util, pe adresa pascariu.gabriela@unitbv.ro

Totodată, vă invităm să luați parte la ședința publică de susținere a tezei de
doctorat.

Vă mulțumim.

CUVÂNT ÎNAINTE

Prezenta teză de doctorat intitulată "Tehnici și instrumente utilizate în optimizarea calității în Industria Ospitalității" propune, cercetează și testează soluții noi de tehnologie și management, care au ca efect atât creșterea calității produsului turistic, cât și semnificative economii. Se utilizează o metodă inovativă de preparare și servire a produselor din Industria Ospitalității. Au fost evaluate economiile realizate la o mare societate turistică, care dispune de mai multe unități, iar rezultatele obținute pot fi aplicate la scara întregii României.

În cadrul lucrării se propun metode noi de eficientizare și creșterea performanței, inclusiv prin realizarea unui algoritm de calcul pentru determinarea consumurilor tehnologice specifice, cu aplicabilitate în fiecare unitate turistică cu funcțiuni de alimentație din Industria Ospitalității, în special restaurante și unități asimilate acestora.

Teza de doctorat a fost realizată având în vedere experiența acumulată în cei 35 de ani în domeniul ospitalității, într-o societate turistică de excelență din turismul brașovean.

Pe această cale țin să mulțumesc managerului general de la S.C. Aro Palace S.A., din perioada 1993-2013, în persoana domnului dr.ec. Nicolae ALBU, pentru faptul că a avut încredere să mă promoveze la coordonarea producției culinare și prestației hoteliere a societății turistice, deschizându-mi drumul spre acumularea de noi cunoștințe în domeniu, apărând și necesitatea de a găsi soluții inovatoare pentru a realiza sarcinile cerute de creșterea calității produsului turistic.

Mulțumesc domnului Prof.univ.dr.ing. Vladimir MĂRĂSCU-KLEIN, conducătorul științific în perioada primilor 3 ani de studii doctorale pentru sprijinul științific și moral acordat.

Mulțumesc domnului Prof.univ.dr.ing. Gavrilă CALEFARIU, conducătorul științific în perioada 2017-2019 de studii doctorale, pentru contribuția, coordonarea științifică, recomandările și observațiile realizate pe perioada finalizării studiilor doctorale.

Mulțumesc domnului decan Prof.dr.ing. Carol CSATLOS și domnului Prof.dr.ing. Vasile PĂDUREANU din cadrul Universității Transilvania Brașov, Facultatea de Alimentație și Turism, pentru faptul că mi-au dat posibilitatea să împărtășesc din experiența mea profesională studenților, din cadrul Departamentului Ingineria și managementul alimentației și turismului, antrenându-mă într-un proces dinamic de cercetare, din necesitatea de a aprofunda domeniul de specialitate, precum și noile tendințe din Industria Ospitalității.

Mulțumesc comisiei, Prof.dr.ing. Ramona CLINCIU, Facultatea de Inginerie Tehnologică și Management Industrial, Universitatea Transilvania din Brașov, Prof.dr.ing.ec. Ioan ABRUDAN, Universitatea Tehnică din Cluj-Napoca, Prof.dr.ing. Lucian CIOCA, Universitatea Lucian Blaga din Sibiu, Prof.dr.ing. Vasile PĂDUREANU, Universitatea Transilvania din Brașov, pentru analiza lucrării și acceptul de participare în comisie.

Mulțumesc familiei pentru susținerea morală, încrederea și sprijinul oferit și în mod deosebit soțului meu pentru ideile sugerate, având în vedere vasta experiență acumulată ca și practician în turismul din țară și străinătate.

CUPRINS (lb. română)

	Pag. teză	Pag. rezumat
LISTA DE NOTAȚII	1	1
LISTA DE ABREVIERI	4	4
INTRODUCERE	5	5
PARTEA I-A: CERCETĂRI TEORETICE PRIVIND INDUSTRIA OSPITALITĂȚII	9	8
1. STADIUL ACTUAL AL CONCEPTELOR, NORMELOR ȘI STĂRII INDUSTRIEI OSPITALITĂȚII	9	8
1.1 Industria Ospitalității și identitatea sa științifică	9	8
1.1.1 Considerații istorice și conceptuale	9	8
1.1.2 Definirea conceptului de Industria Ospitalității	10	9
1.1.3 Noțiunile de turism și turist	12	9
1.1.4 Structuri organizatorice în Industria Ospitalității din România	13	10
1.1.5 Terminologia tehnică a operațiunilor din Industria Ospitalității	14	10
1.2 Circulația turistică	16	11
1.2.1 Forme specifice turismului	16	11
1.2.2 Forme de actualitate în turism	18	11
1.2.3 Măsurarea circulației turistice	20	11
1.2.4 Indicatorii de cuantificare a circulației turistice	21	12
1.3 Piața turistică	21	12
1.3.1 Conceptele de cerere și consum turistic	22	12
1.3.2 Oferta și producția turistică	22	12
1.4 Concluzii	23	12
2. OBIECTIVELE TEZEI DE DOCTORAT	25	13
2.1 Obiectivul general	25	13
2.2 Obiectivele specifice	25	13
2.3 Schema bloc generală a tezei de doctorat	26	13
2.4 Noutatea științifică	28	15

3. CERCETARE PRIVIND STAREA PATRIMONIULUI DIN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII	29	16
3.1 Prezentarea turistică a României	29	16
3.2 Analiza unităților turistice de cazare	30	16
3.2.1 Analiza sectorului de cazare și circulația turistică	30	16
3.2.2 Analiza indicilor de utilizare a capacității de cazare pe categorii de confort	32	16
3.2.3 Analiza capacității de cazare și circulației turistice pe destinații turistice	33	17
3.2.4 Analiza unităților de cazare și circulației turistice pe tipuri de structuri	35	18
3.3 Analiza activității agențiilor de turism	40	20
3.3.1 Circulația turistică internă organizată de agențiile de turism pe zone turistice	41	21
3.3.2 Circulația turistică externă organizată de agențiile de turism pe destinații turistice	42	21
3.4 Concluzii	43	21
4. SEZONALITATEA ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII DIN ROMÂNIA	46	22
4.1 Oscilațiile sezoniere în turism	46	22
4.2 Analiza statistică a sezonaliității	47	22
4.3 Analiza sezonaliității în turismul balnear	48	22
4.4 Analiza sezonaliității în turismul litoral	50	23
4.5 Analiza sezonaliității în turismul montan	52	23
4.6 Concluzii	55	23
PARTEA A II-A: CERCETĂRI APLICATIVE PRIVIND OPTIMIZAREA CALITĂȚII ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII	56	24
5. CERCETĂRI PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI SIGURANȚA ALIMENTULUI	56	24
5.1 Analiza activității	56	24
5.1.1 Evaluarea activității de vânzare	59	24
5.1.2 Evaluarea aspectelor legate de angajați/personal	57	24
5.1.3 Cererea turistică	59	24
5.1.4 Politica în domeniul calității și siguranței alimentului	62	25

5.2 Studiu privind implementarea principiilor HACCP în SPT	63	25
5.2.1 Construcția și amplasamentul clădirilor	63	25
5.2.2 Furnizarea utilităților	65	26
5.2.3 Proiectarea echipamentelor	66	26
5.2.4 Gestionarea deșeurilor și apelor uzate	67	26
5.2.5 Igiena și comportamentul personalului	68	26
5.2.6 Controlul depozitării	69	26
5.3 Prevenirea contaminării încrucișate	70	26
5.4 Analiza și evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar	71	27
5.4.1 Aplicarea cerințelor HACCP în bucătărie	74	27
5.5 Monitorizarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar	81	27
5.5.1 Puncte critice de control la recepția materiilor prime	83	27
5.5.2 Puncte critice de control la depozitarea inițială a materiilor prime	85	27
5.5.3 Puncte critice de control la operații preliminare	87	28
5.5.4 Puncte critice de control la depozitarea finală a materiilor prime	88	28
5.5.5 Puncte critice de control la operații pregătitoare	90	28
5.6 Prelevare și testare	92	28
5.7 Concluzii	95	30
6. CERCETĂRI PRIVIND OPTIMIZAREA CONSUMURILOR ȘI COSTURILOR ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII	99	31
6.1 Eficientizarea consumurilor specifice în Industria Ospitalității	99	31
6.1.1 Algoritm de calcul privind determinarea consumurilor specifice	100	31
6.2 Optimizarea consumurilor și costurilor la serviciul de mic dejun	109	32
6.2.1 Metodologia propusă	109	32
6.2.2 Analiza și stabilirea structurii sortimentale a micului dejun	114	32
6.2.3 Previzionarea volumului de activitate privind rezervările	116	33
6.2.3.1 Pregătirea serviciului de mic dejun	117	-
6.2.3.2 Operații preliminare servirii micului dejun	118	34

6.2.3.3 Servirea micului dejun	118	34
6.2.4 Rezultate experimentale	118	34
6.3 Optimizarea serviciului de mic dejun prin analiza multi-criterială	122	34
6.3.1 Metodologia de lucru	123	34
6.3.2 Efectele aplicării soluţiei	126	36
6.4 Optimizarea calităţii serviciului de catering pentru copii	128	37
6.4.1 Contribuţii proprii privind relizarea meniului de catering copii	128	37
6.5 Concluzii	137	38
7. EFICIENTIZAREA SECTORULUI DE BANQUETING DIN INDUSTRIA OSPITALITĂŢII	140	39
7.1 Promovarea produsului turistic	141	39
7.2 Realizarea produsului turistic	145	39
7.3 Studiu de caz privind organizarea serviciilor de banqueting	146	40
7.4 Aplicarea principiilor alimentare în sectorul de banqueting	154	40
7.4.1 Metoda de lucru	154	41
7.4.2 Modificările materiilor prime în timpul procesului tehnologic	155	41
7.4.3 Determinarea valorii energetice	158	42
7.5 Procesul de măsurare, analiză şi îmbunătăţire a sectorului de banqueting	160	43
7.6 Concluzii	166	43
8. CONCLUZII FINALE. CONTRIBUŢII ORIGINALE. DISEMINAREA REZULTATELOR.		
DIRECŢII VIITOARE DE CERCETARE	168	44
8.1 Concluzii generale	168	44
8.2 Contribuţii originale	175	49
8.3 Diseminarea rezultatelor	176	50
8.4 Direcţii viitoare de cercetare	177	52
BIBLIOGRAFIE	179	53
LISTA TABELOR	186	60
LISTA FIGURILOR	188	63
LISTA ANEXELOR	190	65



ANEXE	191	
SCURT REZUMAT ROMÂNĂ/ENGLEZĂ	248	66
CV Pasca Pascariu Gabriela (lb.română)	249	67
CV Pasca Pascariu Gabriela (lb.engleză)	257	68

TABLE OF CONTENTS

	Pag. thesis	Pag. summary
LIST OF NOTATIONS	1	1
LIST OF ABBREVIATIONS	4	4
INTRODUCTION	5	5
PART I: THEORETICAL RESEARCH ON THE OSPITALITY INDUSTRY	9	8
1. THE ACTUAL STAGE OF CONCEPTS, RULES AND STATE OF THE INDUSTRY OF OSPITALITY	9	8
1.1 Hospitality industry and its scientific identity	9	8
1.1.1 Historical and conceptual considerations	9	8
1.1.2 Defining the concept of the Hospitality Industry	10	9
1.1.3 The notions of tourism and tourist	12	9
1.1.4 Organizational Structures in the Hospitality Industry of Romania	13	10
1.1.5 Technical Terminology of Hospitality Industry Operations	14	10
1.2 Tourist traffic	16	11
1.2.1 Forms specific to tourism	16	11
1.2.2 Forms of topical tourism	18	11
1.2.3 Measurement of tourist traffic	20	11
1.2.4 Quotation indicators for tourist traffic	21	12
1.3 The tourist market	21	12
1.3.1 The concepts of demand and tourism consumption	22	12
1.3.2 Tourism offer and production	22	12
1.4 Conclusions	23	12
2. THE OBJECTIVES OF THE DOCTORATE THESIS	25	13
2.1 Overall objective	25	13
2.2 Specific objectives	25	13
2.3 General block diagram of the doctoral thesis	26	13
2.4 Scientific novelty	28	15

3. RESEARCH CONCERNING THE STATUS OF PATRIMONIA IN THE INDUSTRY OF OSPITALITY	29	16
3.1 Romania's touristic presentation	29	16
3.2 Analysis of tourist accommodation units	30	16
3.2.1 Analysis of the accommodation sector and tourist traffic	30	16
3.2.2 Analysis of indices of using the accommodation capacity by categories of comfort	32	16
3.2.3 Analysis of accommodation capacity and tourist traffic by tourist destinations	33	17
3.2.4 Analysis of accommodation capacity and tourist traffic by types of structures	35	18
3.3 Analysis of the activity of travel agencies	40	20
3.3.1 Internal tourism traffic organized by travel agencies on tourist areas	41	21
3.3.2 External tourism circulation organized by travel agencies on tourist destinations	42	21
3.4 Conclusions	43	21
4. SEASONALITY IN THE ROMANIAN OSPITALITY INDUSTRY	46	22
4.1 Seasonal oscillations in tourism	46	22
4.2 Statistical analysis of seasonality	47	22
4.3 Analysis of seasonality in balneary tourism	48	22
4.4 Analysis of seasonality in seaside tourism	50	23
4.5 Analysis of seasonality in mountain tourism	52	23
4.6 Conclusions	55	23
PART II: APPLICATIONS ON QUALITY OPTIMIZATION IN THE INDUSTRY OF OSPITALITY	56	24
5. RESEARCH ON QUALITY MANAGEMENT AND FOOD SECURITY	56	24
5.1 Activity analysis	56	24
5.1.1 Valuation of sales activity	59	24
5.1.2 Assessing employee / staff issues	57	24
5.1.3 Tourist demand	59	24
5.1.4 Policy on food quality and safety	62	25
5.2 Study on the implementation of HACCP principles in SPT	63	25

5.2.1 Construction and location of buildings	63	25
5.2.2 Providing utilities	65	26
5.2.3 Equipment design	66	26
5.2.4 Waste and wastewater management	67	26
5.2.5 Hygiene and behavior of staff	68	26
5.2.6 Storage control	69	26
5.3 Prevention of cross-contamination	70	26
5.4 Analysis and assessment of hazards on culinary technological flow	71	27
5.4.1 Application of HACCP requirements in the kitchen	74	27
5.5 Threat monitoring on culinary technological flow	81	27
5.5.1 Critical control points when receiving raw materials	83	27
5.5.2 Critical control points for the initial storage of raw materials	85	27
5.5.3 Critical control points on preliminary operations	87	28
5.5.4 Critical control points for final storage of raw materials	88	28
5.5.5 Critical control points for preparatory operations	90	28
5.6 Sampling and testing	92	28
5.7 Conclusions	95	30
6. RESEARCH ON OPTIMIZATION OF CONSUMPTIONS AND COSTS IN THE INDUSTRY OF OSPITALITY	99	31
6.1 Efficiency of specific consumption in the Hospitality Industry	99	31
6.1.1 Calculation algorithm for determining specific consumption	100	31
6.2 Optimization of consumption and cost of breakfast service	109	32
6.2.1 The proposed methodology	109	32
6.2.2 Analyzing and determining the assortment of breakfast	114	32
6.2.3 Forecast booking activity volume	116	33
6.2.3.1 Preparing breakfast service	117	-
6.2.3.2 Preliminary breakfast service	118	34
6.2.3.3 Serving breakfast	118	34

6.2.4 Experimental results	118	34
6.3 Optimizing breakfast service through multi-criteria analysis	122	34
6.3.1 Working Methodology	123	34
6.3.2 Effects of applying the solution	126	36
6.4 Optimizing the quality of the catering service for children	128	37
6.4.1 Own contributions to the implementation of the children's catering menu	128	37
6.5 Conclusions	137	38
7. EFFICIENCY OF THE BANQUETING SECTOR IN THE OSPITALITY INDUSTRY	140	39
7.1 Promotion of the tourist product	141	39
7.2 Making the tourist product	145	39
7.3 Case study on the organization of banqueting services	146	40
7.4 Applying food principles to the banqueting sector	154	40
7.4.1 Working method	154	41
7.4.2 Changes in raw materials during the technological process	155	41
7.4.3 Determination of energy value	158	42
7.5 The process of measuring, analyzing and improving the banqueting sector	160	43
7.6 Conclusions	166	43
8. FINAL CONCLUSIONS. ORIGINAL CONTRIBUTIONS. ANALYSIS OF THE OBTAINED RESULT. FUTURE DEVELOPMENT POSSIBILITIES	168	44
8.1 General conclusions	168	44
8.2 Original contributions	175	49
8.3 Analysis of the obtained result	176	50
8.4 Future development possibilities	177	52
REFERENCES	179	53
LIST OF TABLES	186	60
LIST OF FIGURES	188	63
LIST OF ANNEXES	190	65
ANNEXES	191	-

SUMMARY OF THE DOCTORAL THESIS (romanian/english)	248	66
CV Pasca Pascariu Gabriela (romanian)	249	67
CV Pasca Pascariu Gabriela (english)	257	68

LISTA DE NOTAȚII

AC	– adaos comercial
B	– contaminare biologică
BC	– borderou consum
BMD	– buget mic dejun
BSRAP	– bucătar șef restaurant alimentație publică
BUGO	– buget mic dejun obținut
BUGR	– buget mic dejun realizat
CB	– cantitate brută
CB ¹	– cantitate brută preliminară
CAD	– cotă de adaos comercial declarată
CAN	– noua cotă de adaos comercial
CAR	– cantitate rămasă
Ch	– contaminare chimică
Cm	– capacitatea teoretică maxim posibilă
Col	– coloană
CP	– cantitate preluată
CE	– cantitate extra
CN	– cantitate netă
CR	– clasa de risc
CS	– consum specific
C _s	– coeficientul de concentrare Struck
DMM	– dispozitive de măsurare și monitorizare
E ^a	– echipament actual
E ^p	– echipament propus
F	– contaminare fizică
G	– glucide
Gr	– gravitate
g	– gram
g _i	– ponderea categoriei în total
GS	– gestionari secție
I	– volumului încasărilor
IM	– incertitudine de măsurare
K	– pierderi
L	– lipide
MCSA	– responsabil cu managementul calității și siguranța alimentară
mg	– miligram
MICROS	– sursă sisteme și tehnologie pentru restaurant
MP	– materii prime

n	– numărul categoriilor
N	– nivel pericol
NÎ	– numărul înnoptări anual
N _p	– numărul personalului
NP	– necesar previziune
NR	– neacreditat RENAR
Nt	– numărul turiştilor
OSG	– operator sistem gestiune
P	– proteine
POS	– dispozitiv de preluare, stocare și transmitere informații
Pr	– probabilitate
P ^A	– file de biban și somon crud
P ^B	– file de biban și somon fierbere în apă
P ^C	– file de biban și somon fierbere în abur
P ^D	– file de biban și somon coacere convectivă
PA	– punct de atenție
PCC	– punct critic de control
pers.	– persoană
PMP	– preț mediu ponderat
PP	– prelucrări preliminare (primare)
PR	– preț de referință calculat
PRPO	– program preliminar operațional
PS	– preț sistem
PServ	– personal servire
PT	– pierderi prin tratament termic
PT1	– prelucrări termice – fierbere
PT2	– prelucrări termice – prăjire
PT3	– prelucrări termice – frigere
PVP	– preț de vânzare propus
Q	– calculat
R	– retur
R ^A	– piept de rață crud
R ^B	– piept de rață fierbere în apă
R ^C	– piept de rață fierbere în abur
R ^D	– piept de rață coacere convectivă
RMCH	– Responsabil cu Managementul Calității
RP	– rețetă proprie
SA	– siguranță alimentară
SPT	– structură de primire turistică
SRAP	– șef restaurant alimentație publică
SRHAP	– șef recepție hotel alimentație publică
SSRAP	– șef sală restaurant alimentație publică

st.	– sticlă
T	– temperatura
TBuc	– consum secția bucătărie
TBar	– consum secția bar
TGC	– total general consum pe un client
ufc	– unități formatoare de colonii
UM	– unități de măsură
UR	– umiditate relativă
V^A	– mușchi de vită crud
V^B	– mușchi de vită fierbere în apă
V^C	– mușchi de vită fierbere în abur
V^D	– mușchi de vită coacere convectivă
VBC	– valoare borderou consum
VC	– valoare cantitate
VE	– valoare extra
VP	– valoare previziune
VR	– valoare retur
VS	– Very Special
W	– productivitatea muncii
W_f	– numărul personalului fizic
W_v	– productivitatea muncii exprimată valoric
YO	– Years Old
\bar{y}_t	– media lunară
\bar{y}	– media lunară generală

LISTA DE ABREVIERI

AR	– acreditat RENAR
CAC/RCP	– Code of Hygienic Practice. General Principles of Food Hygiene/Codul de practică internațional. Principii generale ale igienei alimentare
CE	– conformitate europeană/ conformitate europeană
Cuc	– coeficientul de utilizare a capacității de cazare
DSVSA	– Direcția Sanitar Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor
ECC-Net	– Centrele Europene ale Consumatorilor din Uniunea Europeană
EXPRESS	– The Expert Panel for the Review of the European Standardisation System
FIFO	– primul intrat – primul ieșit (first in – first out)
GMP	– Certificarea bunelor practici de producție
HACCP	– Analiza Pericolelor și Punctelor Critice de Control (Hazard Analysis & Critical Control Points)
HOTREC	– Hotels, Restaurants, Bars & Cafés in Europe
INS	– Institutul Național de Statistică
ISO	– International Organization for Standardization
MCI	– Ministerul Comerțului Interior
MS	– Ministerul Sănătății
NASA	– Agenția Națională pentru Aeronautică și Spațiul Cosmic a SUA
NLZO	– Număr de locuri x zile ocupate
NTG	– număr total de germeni
Nzt	– număr zile-turist
OMT	– Organizația Mondială a Turismului
TVA	– taxa pe valoarea adăugată
U.E.	– Uniunea Europeană
SMC	– Sistemul de management al calității
SR EN ISO	– Standard (variante în limba română)

INTRODUCERE

Considerată, la început, o ramură economică a cărei produse sunt reprezentate de servicii, care sunt comercializate mult mai puțin decât bunurile de consum, Industria Ospitalității a zilelor noastre infirmă acest lucru prin tranzacțiile internaționale cu servicii specifice, care au devenit o componentă importantă a politicii comerciale, un obiectiv strategic în liberalizarea internațională a comerțului.

În țările dezvoltate, cu grad de cultură și civilizație relativ înalt, în perioada postbelică s-a remarcat importanța turismului, fiind realizate acțiuni necesare demarării proceselor de eliminare a dificultăților apărute.

Ioan Cosmescu în prefața lucrării Economia turismului face referire la subiectivismul și asocierile empirice ale turismului cu distracții și plăceri efemere, care limitează studiile științifice analitice. Mulți oameni de știință privesc zona turismului ca fiind fără importanță. În acest context, nivelul actual al cercetării științifice și studiul universitar, privind fenomenul și implicațiile turismului, este relativ limitat.

Turismul a fost considerat, de experții în domeniu, fenomenul lumii moderne, demarând cu anii 1960, prin transformările economice din lume, care au implicat în acest proces țări, organisme și resurse. Turismul înregistrează creștere și prin prisma faptului că momentul alocat vacanței se intersectează adesea cu perioada de timp în relație cu afacerile sau prin diferite participări la congrese.

Organizația Mondială a Turismului face referire la creșterea călătoriilor în interiorul și exteriorul țărilor, la dezvoltarea turismului prin antrenarea relațiilor economice și sociale în lume. Pe lângă odihnă și recreere, tratament și cură balneară cu ape minerale, termale, nămoluri, turismul ajută la cunoașterea istoriei unei țări, a atracțiilor turistice precum și la practicarea de activități sportive în zona montană sau de litoral.

Factorii restrictivi în Industria Ospitalității, care cauzează obstacole în atingerea scopurilor sunt: oferta de resurse atractive, condițiile tehnice și de mediu, condițiile de timp, condițiile administrative și sanitare, condițiile politice și sociale, ideologii și conflicte armate, lipsa de cunoștințe și informații, limitarea resurselor de susținere.

Din studiul realizat, pe piața românească se remarcă creșterea numărului de hoteluri și moteluri, hosteluri, cabane turistice, pensiuni turistice și agroturistice, oferta fiind din ce în ce mai largă, ceea ce determină creșterea pretențiilor consumatorilor, iar calitatea serviciilor oferite devine din ce în ce mai importantă.

Cererea pentru produsele și serviciile Industriei Ospitalității, denumite și "tranzacțiile invizibile", a devenit mai receptivă la eforturile companiilor de profil în valorificarea ofertei, contribuind la diversificarea serviciilor care pot fi comercializate. Industria Ospitalității este un sector de activitate cu o activitate mult mai complexă, cu multiple servicii, care nu poate fi limitat doar de serviciile de cazare și alimentație.

Odată cu creșterea veniturilor populației, cu excepția perioadelor de criză economică, Industria Ospitalității înregistrează creșteri anuale continue. Un număr din ce în ce mai mare de persoane apelează și beneficiază de produsele oferite de această industrie. Această observație este valabilă

atât pentru România, dar și pentru statele mari. Fără inovații în domeniu, consumurile energetice înregistrate în Industria Ospitalității, în mod firesc, vor fi și ele în creștere.

Structura tezei conține cuvânt înainte, introducere, opt capitole, concluzii finale, contribuții proprii, diseminarea rezultatelor, anexe și bibliografie.

Primul capitol al tezei face referire la stadiul actual al conceptelor privind Industria Ospitalității. În literatura de specialitate ideea de ospitalitate reprezintă principiul de bază al turismului, dar titulatura de "industrie" a provocat numeroase dispute privind utilizarea acestei terminologii. În literatura de specialitate întâlnim multiple interpretări a acestei ramuri a sectorului terțiar. Autorul J.Ch.Holloway, în lucrarea „The Business of Tourism”, atribuie conținutului Industriei Ospitalității doar activitățile de găzduire și hrană.

R. Minciu, în lucrarea „Economia Turismului” face referire la accepțiunea modernă a Industriei Ospitalității, prin faptul că serviciile de agrement ocupă un loc important alături de serviciile de transport, cazare și alimentație. Capitolul I are în structură 16 de pagini (pag. 9 - 24) care include 2 figuri.

Al doilea capitol prezintă scopul și obiectivele cercetărilor realizate în cadrul lucrării, obiectivul general și obiectivele specifice al cercetărilor întreprinse, problemele de cercetat, schema bloc a tezei de doctorat, metodologia de investigație teoretico-științifică și informațională, noutatea științifică a tezei. Capitolul II are în structură 4 pagini (pag. 25 - 28) care include 1 figură.

În capitolul 3 „ Cercetare privind starea patrimoniului din Industria Ospitalității” este realizată o analiză a patrimoniului din Industria Ospitalității. În prima parte a capitolului se face prezentarea turistică a României, analiza unităților turistice cu funcțiuni de cazare, la nivelul României în perioada 2014-2016, capacitatea de cazare și circulația turistică, analiza indicilor de utilizare a capacității de cazare pe categorii de confort, pe destinații turistice, pe tipuri de structuri, pe zone turistice. Am continuat studiul cu analiza sistemelor de clasificare pentru hoteluri în Uniunea Europeană precum și posibilitățile de armonizare a criteriilor și procedurilor la nivelul U.E. Capitolul III are în structură 17 pagini (pag. 29 - 45) care include 14 figuri și 2 tabele.

Capitolul 4 „Sezonalitatea în Industria Ospitalității din România” prezintă analiza statistică a sezonalității în turism, având în vedere circulația turistică influențată de condițiile naturale, precum și serviciile turistice, care nevândute nu se pot stoca, dar și aspectul rigidității ofertei. În acest sens, au fost calculați indicii de sezonalitate lunari prin indicarea punctului maxim și minim al intensității sosirilor de turiști, precum și perioadele de creștere și de scădere pentru turismul balnear, montan și litoral.

Capitolul IV are în structură 10 pagini (pag. 46 - 55) care include 1 figură și 6 tabele.

Prima parte a **capitolului 5** „ Cercetari privind Managementul Calității și siguranța alimentului” are ca obiectiv analiza activității unei structuri de primire turistică (SPT) prin evaluarea activității de vânzare, aspectelor legate de angajați/personal, activității de aprovizionare tehnico-materială, cererea turistică, politica în domeniul calității și siguranței alimentului. În partea a 2-a se realizează o examinare, în ceea ce privește aplicarea programelor preliminare operaționale, în unitățile de alimentație publică din Industria Ospitalității, în conformitate cu SR EN ISO 22000:2005 Sisteme de

management al siguranței alimentului. Au fost întreprinse cercetări pentru evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar prin identificarea și determinarea punctelor critice de control. Pe lângă identificarea și analiza pericolelor s-a avut în vedere și elementele de intervenție asupra punctelor critice precum și prevenirea contaminării încrucișate prin reorganizarea fluxului tehnologic culinar și realizarea unui program de autocontrol cu testarea microbiologică a produselor.

Capitolul V are în structură 43 pagini (pag. 56 - 98) care include 7 figuri și 23 tabele.

Conținutul **capitolului 6** „Cercetări privind optimizarea consumurilor și costurilor în Industria Ospitalității” are în vedere trei obiective principale: determinarea consumurilor specifice, utilizând o metodă de elaborare a unui algoritm pentru determinarea produsului finit, să contribuie în condiții reale de muncă la testarea consumurilor și costurilor la serviciul de mic dejun în sistem bufet suedez, cu prezentare de soluții de îmbunătățire prin reducerea pierderilor tehnologice, diminuarea consumurilor cu materiile prime și energia electrică, conceperea unui model de meniu de catering pentru copii cu respectarea principiilor alimentare pentru o alimentație echilibrată privind nutriția copiilor în funcție de necesarul caloric. Capitolul al VI-lea are în structură 41 pagini (pag. 99 -139) care include 9 figuri și 37 tabele.

Capitolul 7 „ Eficientizarea sectorului de banqueting din Industria Ospitalități ” al tezei, în prima etapă exemplifică etapele organizării evenimentelor în domeniul banquetingului cu realizarea unei scheme logice și analiza performanței meniurilor. A doua etapă cuprinde un exemplu practic, de realizare de noi competențe tehnologice, privind procesarea culinară în cadrul tratamentului termic. A treia etapă are ca și obiectiv evaluarea unui eveniment în procesul de măsurare, analiză și îmbunătățire a sectorului de banqueting, gradul de satisfacție a participanților prin conformitatea serviciului prestat și a produsului realizat.

Capitolul al VII-lea are în structură 28 pagini (pag. 140 - 167) care include 7 figuri și 15 tabele.

Rezultatele studiului prezentate în **capitolul 8**, sunt legate de evidențierea ideilor inovative prin care managementul din Industria Ospitalității poate realiza pregătirea sortimentelor de preparate culinare, cu economisire de energie, în condiții de siguranță alimentară, în vederea satisfacerii la un nivel superior a necesităților și așteptărilor clienților de la produsul turistic declarat.

Capitolul al VIII-lea are în structură 11 pagini (pag. 168 - 178).

Teza elaborată conține, *Bibliografia* (pag. 179 - 185) în cadrul căreia au fost citate un total de 159 referințe bibliografice, din care 102 lucrări, 29 dicționare, breviare, ghiduri, normative, standarde naționale și internaționale, 28 site-uri, citări din web-bibliografie; *Lista tabelelor* (pag. 186 - 188), *Lista figurilor* (pag. 188 - 189), *Lista anexelor* (pag. 190) și 37 *Anexe* (pag. 191 - 247). *Scurt rezumat al tezei română/engleză* (pag. 248); *CV-ul autorului în limba română* (pag. 249 - 256) și *CV-ul autorului în limba engleză* (pag.257 - 263).

PARTEA I-A: CERCETĂRI TEORETICE PRIVIND INDUSTRIA OSPITALITĂȚII

1. STADIUL ACTUAL AL CONCEPTELOR, NORMELOR ȘI STĂRII INDUSTRIEI OSPITALITĂȚII

1.1. Industria Ospitalității și identitatea sa științifică

1.1.1. Considerații istorice și conceptuale

Ospitalitatea apare odată cu primele preocupări privind găzduirea călătorilor, care se face remarcată încă din antichitate din nevoia omului de a se întâlni și de a face schimburi comerciale. În Grecia, obligația vizitelor reciproce între prieteni era transmisă din tată în fiu prin încheierea contractelor de ospitalitate.

În perioada Renașterii iau amploare explorările geografice și călătoriile. Apar primele locuri de popas. Nesiguranța drumurilor și, mai ales înnoptarea, făceau din călătorie o adevărată aventură, călătorii puteau fi jefuiți sau implicați în scandaluri și bătăi. Găzduiri se puteau face la mănăstiri, particulari sau hanuri, denumite în Orient "caravana serai", care aveau rolul de a proteja oamenii și animalele. În Evul Mediu condițiile oferite de hanuri erau un pat și ceva de mâncare.

În țara noastră, în a doua jumătate a secolului al XV-lea și prima jumătate a secolului al XVI-lea, se dezvoltă comerțul și schimburile comerciale. Se organizează solicitările de cazare în chervăsării. Acestea au apărut pe lângă mănăstiri, asigurând călătorilor masă și cazare, iar negustorilor securitatea mărfurilor.

Prima chervăsărie a apărut la mănăstirea Sfântul Sava, din Iași, în anul 1603, apoi în anul 1625 chervăsăria Domnească, situată pe Ulița Domnească. În interiorul chervăsăriilor se întâlnesc spații pentru vânzarea mărfurilor și pivnițe pentru vin. La sfârșitul secolului al XVII-lea și începutul secolului al XVIII-lea, Bucureștiul devine unul din principalele centre urbane din sud-estul Europei cu hanurile: Șerban Vodă, Sf.Gheorghe, Sf.Ion, Zlătari. Hanul Zamfir, cel mai vechi han negustoresc, construit în mahalaua Selari. În România iau ființă primele hoteluri. La Sibiu, în anul 1780, se construiește Împăratul Romanilor, iar la București, după anul 1900, hanul Gâbroveni se transformă în Hotel Gâbroveni-Universal. Hoteluri luxoase își fac apariția: Hotelul Atene Palace și Hotelul Capșa. Cel mai modern hotel din țară denumit Palace Hotel se inaugurează în anul 1911 la Sinaia (Stavrositu, 2010).

Istoricul grec Dionisie Fotino (născut Dionysios Foteinos Moraitis, originar din Patras, stabilit în Țara Românească la începutul sec. al XIX-lea) înscrie în documentele vremii faptul că în București la început de secol XIX erau 43 de hanuri, care au fost transformate ulterior în hoteluri.

Se înființează societățile turistice: Prietenii naturii, Societatea turiștilor români, Hanul Drumeților, Turing Clubul României, Asociația Turistică din Cluj Frăției Muntene, condusă de profesorul Emil Racoviță.

Apar publicații de specialitate, cărți, articole, care marchează peste 1000 km de drumuri. Prima organizație națională de turism s-a înființat în perioada anilor 1937-1940, având principală preocupare dezvoltarea formelor turistice de cazare.

1.1.2. Definirea conceptului de Industria Ospitalităţii

Activitatea turistică face parte din structura Industriei Ospitalităţii prin furnizarea de servicii diferenţiate turiştilor. În funcţie de necesităţile şi dorinţele acestora, în perioada derulării vacanţei, personalul din turism, printr-o atitudine pozitivă, asigură cât mai plăcut sejurul.

Literatura americană de specialitate desemnează Industria Ospitalităţii „hospitality industry” ca fiind ansamblul activităţilor ce asigură servicii de cazare şi servicii de alimentaţie, respectiv hrană şi băutură.

Ideea de ospitalitate, în literatura de specialitate, reprezintă un obiectiv specific turismului. Deseori atributul de industrie, care i-a fost conferit ospitalităţii, a fost cauza multiplelor discuţii privind utilizarea acestei terminologii. Sunt autori (Holloway, 1994) care limitează conţinutul Industriei Ospitalităţii la serviciile de găzduire şi hrană, având în vedere faptul că sunt realizate în acelaşi loc.

Ospitalitatea este subiectivă, depinde de turist, implicând gradul de satisfacţie a acestuia. Serviciul oferit turiştilor are în principal două componente, respectiv o componentă materială sau cantitativă şi o componentă de comportament sau calitativă. Componenta cantitativă este dată de dotările structurii de primire turistică, metodele de lucru aplicate, preparatele culinare oferite. Componenta calitativă are în vedere personalul, care asigură serviciile turistice, fiind foarte importante comportamentul şi atitudinea personalului în relaţia personal-client. Calitatea serviciilor, satisfacţia şi mulţumirea turiştilor sunt generate de modul de acţiune a lucrătorului din turism în raport cu oaspeţii.

1.1.3. Noţiunile de turism şi turist

Turismul se evidenţiază după cel de-al doilea război mondial, fiind specific lumii moderne. Începând cu anii 1960, acest fenomen se amplifică urmare a dezvoltării economice, implicând ţări, resurse şi organisme din întreaga lume (Minciu, 2004).

În literatura de specialitate există diferite opinii privind noţiunea de turist. După Norval (Norval, 1931), turistul semnifică persoana care se deplasează în altă ţară fără reşedinţă permanentă şi care cheltuie banii câştigaţi în altă parte.

În anul 1937, Consiliul Societăţilor Naţiunilor defineşte turistul ca persoana *care se deplasează pe o durată de minim 24 de ore într-o altă ţară decât cea în care locuieşte*. Pornind de la această definiţie, turiştii sunt persoanele care călătoresc pentru plăcere, în croaziere maritime sau afaceri, din motive de sănătate, precum şi prin participarea la manifestări internaţionale.

Conform Organizaţiei Mondiale a Turismului, scopul deplasării fiind de recreere, sănătate, sport, odihnă, studii, religie, afaceri (OMT, 1993).

Mediul unei persoane se referă la zona geografică unde îşi desfăşoară activităţile obişnuite, de rutină. Se include locul de domiciliu, de muncă sau studiu, alt loc pe care îl vizitează curent, chiar şi atunci când locaţia este situată în altă localitate, cu excepţia caselor de vacanţă.

Motivele călătoriei turistice sunt pentru recreere şi vacanţă, vizite, afaceri, motive profesionale, tratament medical, pelerinaje şi altele care fac referire la personalul însoţitor de bord, tranzit precum şi alte activităţi (Minciu, 2004).

1.1.4. Structuri organizatorice în Industria Ospitalităţii din România

Ministerul Turismului s-a înfiinţat în anul 1971, motivat de dezvoltarea turismului pe plan intern şi internaţional. În decursul timpului, structurile organizatorice au înregistrat schimbări prin înfiinţarea, în cadrul Ministerului Turismului, a Autorităţii Naţionale pentru Turism (ANT). Organismul central din domeniu are rolul important de a coordona turismul în plan naţional, prin realizarea strategiei de dezvoltare, îndrumare şi control, promovarea turismului intern şi internaţional, contribuind la formarea profesională a lucrătorilor din Industria Ospitalităţii.

Asociaţia Naţională a Bucătarilor şi Cofetarilor din Turism (A.N.B.C.T.) a fost înfiinţată în anul 1971 din dorinţa bucătarilor, cofetarilor şi patiserilor români de a se reuni sub o singură cupolă. Scopul principal s-a axat pe dezvoltarea meseriilor din domeniul producţiei culinare, organizarea de acţiuni profesionale şi participarea la evenimente şi concursuri internaţionale. Asociaţia s-a înscris la FIC (Federaţia Internaţională a Bucătarilor). Prin participarea mai multor ţări de pe 5 continente, FIC a devenit WACS (World Association of Chefs Societies – Asociaţia Mondială a Societăţilor de Bucătari).

Înainte de înfiinţarea Asociaţiei, România s-a înscris cu echipe formate din bucătari la competiţii internaţionale la Budapesta (1962) şi Praga (1968). Sub egida Asociaţiei, bucătarii români au participat la 10 olimpiade gastronomice şi 12 Congrese Mondiale.

Echipa României, sub îndrumarea şi sprijinul Asociaţiei, a participat în anul 2000 la Competiţia Mondială a Tinerilor Bucătari şi Cofetari, care a avut loc în Olanda la Maastricht, eveniment organizat de WACS (World Association of Chefs Societies – Asociaţia Mondială a Societăţilor de Bucătari). În anul 2008, maeştrii în arta culinară din România aderă la Euro-Toques International (ETI), luând fiinţă Asociaţia Euro-Toques România, care în prezent numără peste 50 membri (<https://www.trendshrb.ro>).

1.1.5. Terminologia tehnică a operaţiunilor din Industria Ospitalităţii

Termenii tehnici folosiţi în operarea din Industria Ospitalităţii sunt în concordanţă cu terminologia elaborată de Organizaţia Mondială a Turismului (O.M.T.) după cum urmează:

- *turismul interior* se referă la activitatea turistică practică în interiorul unei ţări, formată din turismul intern (turişti în propria lor ţară), cât şi turismul receptor (călătorii ale nonrezidenţilor în ţara respectivă);
- *turismul naţional* se referă la turismul intern şi emiţător;
- *turismul internaţional* este format din turismul receptor şi emiţător;
- *angajamentul turistic* reprezintă totalitatea bunurilor şi serviciilor oferite cu scop turistic, având un program realizat de un agent economic sau de către client;
- *atracţie turistică* - dorinţa unui turist să călătorească spre zone de munte, litoral, deltă sau loc istoric.

Terminologia elaborată de OMT cuprinde şi alte concepte turistice, cum ar fi: cererea turistică, durata şederii, originea şi destinaţia călătoriei, mijloace de transport utilizate.

Structurile turistice sunt clasificate în structuri de cazare şi structuri de alimentaţie publică. În structurile de primire turistică cu funcţiuni de cazare se încadrează hotelurile, bungalow-urile, camerele de închiriat, navele fluviale şi maritime, pensiunile. Structurile de alimentaţie publică sunt restaurantele, barurile, unităţile fast food, cofetării, patiserii, simigerii (OMT 65/2013).

1.2. Circulația turistică

Circulația turistică implică tranzacțiile comerciale cu mărfuri și servicii prestate, care au loc cu ocazia călătoriilor turistice.

1.2.1. Forme specifice turismului

S-au intensificat deplasările interne și internaționale, ceea ce a dus la dezvoltarea turismului, precum și la necesitatea unui sistem unitar de evidență a circulației turistice (OMT, 1993).

Motivația turistului de a circula spre alte destinații este: nevoia de relaxare fizică și psihică, reconfortarea, nevoia de a părăsi un mediu poluat și rutina, dorința de divertisment, agrement sau distracție, îngrijirea sănătății etc.

În funcție de originea turiștilor sau locul de proveniență, turismul se clasifică în: turism intern, practicat în interiorul granițelor naționale și turism internațional, prin călătoriile în exteriorul granițelor țărilor de reședință.

1.2.2. Forme de actualitate în turism

Formele de actualitate în turism sunt: turismul rural, agroturismul, turismul de afaceri, turismul urban, turismul cultural, turismul de croazieră, turismul în parcuri și rezervații, turismul durabil.

Satul turistic se grupează în funcție de zonele de amplasament și de specificul activității economice desfășurate. Astfel, se pot exemplifica sate purtătoare ale tradițiilor și obiceiurilor tradiționale (Bogdan Vodă, Vaideni, Lerești, Sibiel), sate de creație artistică (Tismana, Marga), sate peisagistice (Fundata, Bran, Șirnea), satele viței de vie și pomicole (Recaș, Agapia), sate pescărești sau vânătoarești (satele din Delta Dunării, de pe văile Gurghiu și văile Vișeuului), sate pastorale (Văideeni, Jina).

Turismul rural are multiple avantaje, atât pentru clienți, cât și pentru comunitățile locale. Turiștii plătesc mai puțin, se diminuează sezonalitatea, vacanțele au originalitate, este stimulată economia din mediul rural, se solicită noi locuri de muncă, are loc conservarea tradițiilor.

Turismul rural este reprezentat la nivel național de asociații profesionale ca: Asociația Națională pentru Turism Rural, Ecologic și Cultural (ANTREC), Agenția Română pentru Agroturism, Operațiunea „satele românești” (OUR).

1.2.3. Măsurarea circulației turistice

Cercetarea în turism se realizează cu ajutorul statisticilor, recensămintelor, inventarelor și sondajelor, instrumente care generează observații complete sau parțiale. Acestea se desfășoară în puncte cu activitate turistică intensă, la frontieră, în centrele de cazare sau odată cu efectuarea tranzacțiilor financiare.

Informațiile cantitative și calitative reprezintă date de intrare în realizarea statisticilor pentru turismul intern și internațional, deosebit de importante în generarea deciziilor și politicilor macroeconomice. Structurate după locul de observare, cele mai edificatoare sunt statisticile sosirilor/plecărilor la punctul de frontieră.

Deloc de neglijat sunt datele statistice înregistrate în unitățile care asigură cazare și transport turiștilor, echipamente și instalații sportive, dar și statisticile de tip recensământ economic. Metoda de înregistrare în spațiile de găzduire furnizează informații din documentele de evidență a capacităților de cazare, care aplică ca indicator „înnoptarea”.

1.2.4. Indicatorii de cuantificare a circulației turistice

Sistemul de indicatori ai turismului se împarte în indicatori privind structura capacității hoteliere, gradul de ocupare și de eficiență. Indicatorii care reflectă eficiența activității de cazare sunt: productivitatea muncii, încasarea medie pe unitatea de prestație, cheltuielile medii pe unitatea de prestație, rata rentabilității și coeficientul de utilizare a capacității de cazare.

1.3. Piața turistică

Piața turistică implică mobilitatea cererii, respectiv deplasarea turistului, fără confruntarea cererii cu oferta turistică, piața nu ar exista. Piața turistică nu reprezintă doar procesele economice desfășurate, ci și procesele potențiale care ar putea avea loc. Fără elementele care conturează piața, respectiv fără ofertă și fără cerere, se lansează ideea pieței turistice virtuale.

În aceste condiții pe piața turistică se lansează: piața turistică efectivă, piața turistică potențială și piața turistică teoretică. Piața turistică efectivă reprezintă totalitatea cererilor și actelor de vânzare-cumpărare finalizate. Piața turistică potențială se referă la alte condiții, altă ofertă, altă cerere, vizează segmentul nonconsumatorilor relativi.

1.3.1. Conceptele de cerere și consum turistic

Pe piața turistică apare cererea turistică manifestată și cererea turistică nemanifestată. Cererea turistică manifestată se desfășoară într-o anumită perioadă de timp, denumită și cererea turistică reală. Cererea turistică nemanifestată, care nu a fost concretizată, poate exista doar la nivel de concepție.

1.3.2. Oferta și producția turistică

Diversitatea și complexitatea ofertei turistice determină, motivează și atrag cererea turistică, având în vedere tendințele clare de creștere. Oferta turistică determină numărul de sosiri turistice, precum și nivelul încasărilor din activitățile turistice.

Producția turistică reprezintă totalitatea serviciilor, care antrenează resurse umane, echipamente și bunuri materiale finalizate prin consum. Relația dintre oferta turistică și producția turistică este de intercondiționare, oferta turistică este complexă și eterogenă, fiind formată din elemente care se pot structura în potențialul turistic.

1.4. Concluzii

Ospitalitatea este subiectivă, depinde de turist, implicând gradul de satisfacție a acestuia. Serviciul oferit turiștilor are în principal două componente, respectiv o componentă materială sau cantitativă și o componentă de comportament sau calitativă. Componenta cantitativă este dată de dotările structurii de primire turistică, metodele de lucru aplicate, preparatele culinare oferite. Componenta calitativă are în vedere personalul, care asigură serviciile turistice, fiind foarte importante comportamentul și atitudinea personalului în relația personal-client.

Calitatea serviciilor, satisfacția și mulțumirea turiștilor sunt generate de modul de acțiune a lucrătorului din turism în raport cu oaspeții.

În Industria Ospitalității, reușita reprezintă succesul unei structurii de primire turistică. Turiștii, care sunt nemulțumiți, vor căuta oferta concurenței în alegerea noii destinații turistice. Turistul a devenit un client pretențios, iar ospitalitatea nu mai reprezintă o alegere, ci necesită condiții de calitate.

2. OBIECTIVELE TEZEI DE DOCTORAT

Industria Ospitalităţii, prin complexitatea proceselor implicate pentru realizarea produsului turistic, necesită eforturi materiale, financiare şi organizatorice semnificative. În plan financiar, spre exemplu, în Industria Ospitalităţii, problema costurilor, a adaosului comercial, a preţului de vânzare, a profitului obţinut, reprezintă informaţii fundamentale pentru analiza activităţii pe bază de rezultate.

Eficientizarea proceselor în realizarea programului de producţie, ca şi îmbunătăţirea calităţii şi diversificarea sortimentului de produse, reprezintă, în esenţă, **scopul** cercetărilor realizate în cadrul tezei. Reducerea costului producţiei fără a afecta calitatea, realizarea unei corespondenţe corecte între nivelul preţului de vânzare şi profit, precum şi îmbunătăţirea calităţii producţiei şi serviciilor constituie principalul mod de realizare a obiectivelor conturate spre performanţa întreprinderii.

2.1. Obiectivul general

Obiectivul general al cercetărilor realizate în teză constă în *optimizarea consumurilor şi reducerea costurilor în Industria Ospitalităţii, cu scopul de a satisface cerinţele clienţilor, prin realizarea produsului turistic la nivelul declarat, la un preţ competitiv, în condiţii de profitabilitate pentru organizaţie.*

Lucrarea se axează asupra celor mai recente tehnici prin care managementul din Industria Ospitalităţii poate promova formele moderne de mare productivitate în pregătirea sortimentelor de preparate culinare, pentru a avea capacitatea de a răspunde exigenţelor clienţilor cu scopul consolidării poziţiei organizaţiei pe o piaţă puternic concurenţială şi în continuă dezvoltare.

Pornind de la această realitate, **obiectivul general** al lucrării este reprezentat şi de evaluarea economiilor energetice realizate în Industria Ospitalităţii prin managementul inovativ al tehnicilor de preparare, de a realiza produse alimentare sigure pentru consum cu respectarea principiilor alimentare prin aplicarea eficace a sistemului calităţii şi siguranţei alimentului, precum şi permanenta lui îmbunătăţire.

2.2. Obiectivele specifice

Pentru îndeplinirea obiectivului general prin aceste obiective specifice, au fost identificate **problemele de cercetat**, pornind de la starea patrimoniului turistic din ţara noastră, analizând sezonalitatea din turismul românesc, contribuind la înţelegerea fenomenului turistic:

- a) identificarea punctelor forte din Industria Ospitalităţii, prin potenţialul turistic dat de ansamblul componentelor naturale şi culturale, care constituie premise pentru dezvoltarea activităţilor de turism;
- b) analiza managementului calităţii şi siguranţei alimentare în unităţile de alimentaţie publică din turism, tendinţele din domeniu, pentru a identifica soluţii pentru unităţile turistice din Industria Ospitalităţii din România;
- c) cercetările au fost direcţionate spre principalele probleme privind consumurile şi costurile cu identificarea de soluţii pentru reducerea acestora în unităţile turistice din Industria Ospitalităţii cu propunerea de măsuri spre obţinerea performanţei.

2.3. Schema bloc generală a tezei de doctorat

Toate abordările de mai sus au fost structurate în teză după schema bloc generală (Fig. 2.1.).

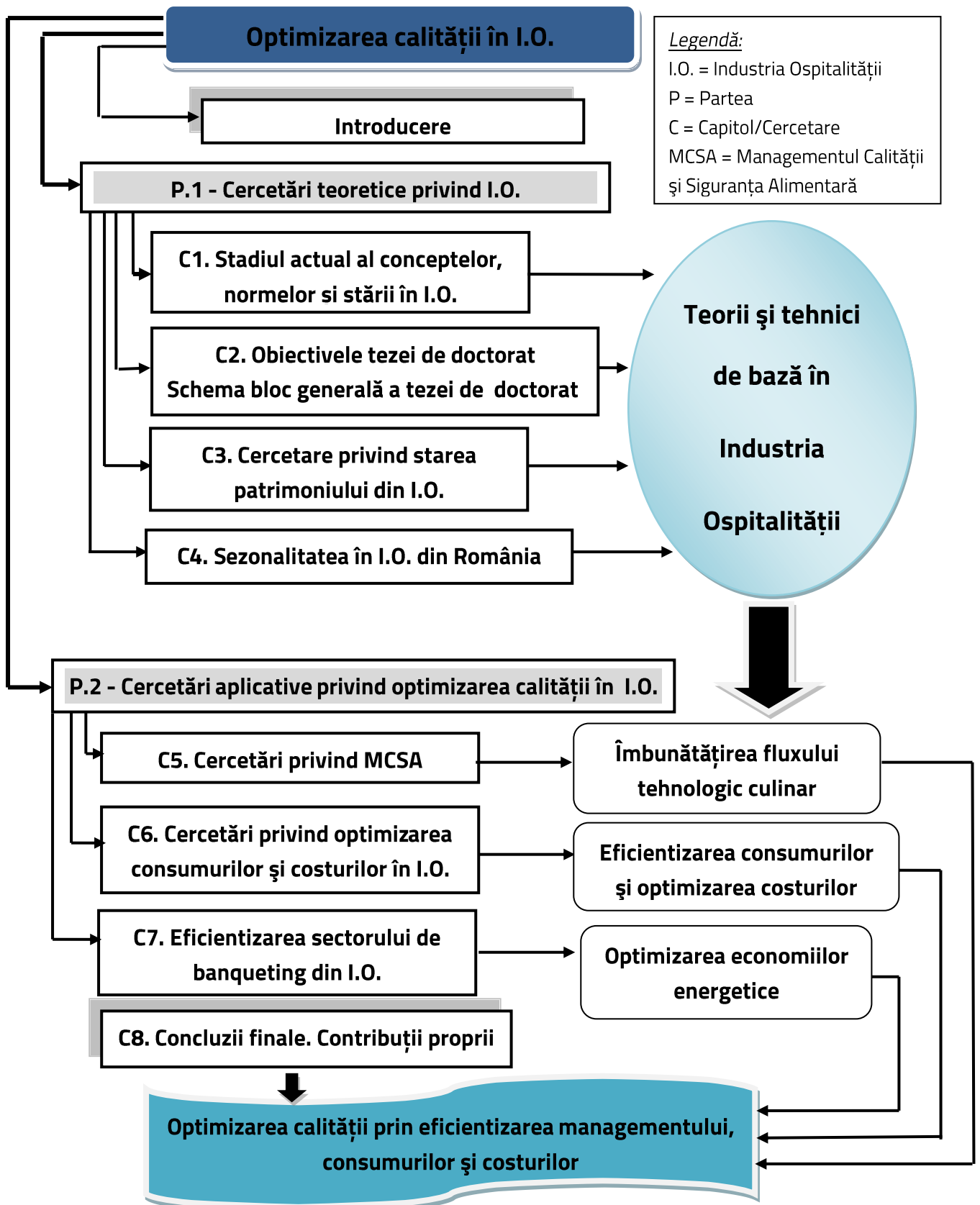


Fig. 2.1. Schema bloc a tezei de doctorat

Metodologia de investigație a vizat teorii generale și specifice conceptelor și instrumentelor din Industria Ospitalității și a siguranței alimentare. Pentru realizarea practică, accentul a fost pus pe metoda de cercetare practic aplicativă, analiza statistică pe baza datelor furnizate de către Institutul Național de Statistică, studiul de caz, analize de laborator pentru controlul conformității produselor realizate.

Suportul teoretico-științific și metodologic al tezei a fost realizat cu ajutorul lucrărilor autorilor de renume în domeniu, precum Al-Hawari, Mieczkowski, Abby, Peters, Dahlgaard, Kai, Gopal, Feigenbaum, Grönroos, Holloway, Hunziker, Juran, Gryna, Lanquar, Norval, Ogilvie, Vellas, Bécherel, Witt, Brooke, Vedaraman, Bruckley.

Suportul informațional al tezei este format, pe lângă bibliografia studiată, de standardele de calitate în domeniul siguranței alimentare, reglementările normative în vigoare în domeniul turismului din România și din Uniunea Europeană, date prezentate de Institutul Național de Statistică (INS), precum și date obținute de la societăți turistice din Industria Ospitalității din România.

2.4. Noutatea științifică

Noutatea științifică a tezei constă, în cercetarea aprofundată a consumurilor specifice tehnologice din Industria Ospitalității prin aportul pe care optimizarea calității prin eficientizarea managementului, consumurilor și costurilor contribuie semnificativ la creșterea performanței în unitățile de turism.

Prezentarea de soluții care se pot implementa pentru a optimiza și eficientiza activitatea, precum și elaborarea tehnicilor și instrumentelor necesare, astfel:

- analiza statistică a sezonității care să evidențeze concentrarea în timp și spațiu a cererii pentru turismul balnear, litoral și montan;
- prezentarea unui studiu concludent privind implementarea principiilor HACCP în structurile de primire turistică;
- analiza și evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar cu accent pe prevenirea contaminării încrucișate;
- studiu de caz care relevă eficientizarea consumurilor specifice în Industria Ospitalității prin conceperea unui algoritm de calcul privind determinarea consumurilor specifice;
- realizarea unui diagnostic multiplu, care să evidențeze consumurile și costurile la serviciul de mic dejun, contribuții proprii privind realizarea meniului de catering pentru copii, având în vedere problemele de ordin structural în ceea ce privește stabilirea structurii sortimentale;
- optimizarea serviciului de mic dejun prin analiza multi-criterială cu prezentarea unei idei inovative în procesul tehnologic de preparare și servire, prin selectarea echipamentului de tratament termic cu economisire de energie;
- identificarea procesului de măsurare, analiză și îmbunătățire a sectorului de banqueting din Industria Ospitalității și modalitatea de prezentare a soluțiilor inovative în vederea implementării în structurilor de primire turistică pentru creșterea performanței organizaționale.

3. CERCETARE PRIVIND STAREA PATRIMONIULUI DIN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII

3.1. Prezentarea turistică a României

Organizația Mondială a Turismului consideră faptul că spațiul geografic reprezintă interes pentru turiști dacă dispune de resurse turistice naturale sau antropice, cu amenajări specifice circuitului turistic intern sau internațional prin valorificarea turistică și dezvoltarea activităților de turism.

Turismul a devenit o „industrie” care funcționează prin exploatarea și valorificarea resurselor. Resursele turistice se pot transforma în „puncte de atracție” pentru piața turistică, dacă sunt promovate și puse în valoare.

Potențialul turistic al României este reprezentat de două componente fundamentale: componenta naturală și componenta antropică.

Componenta naturală este marcată de spectaculozitatea peisajelor, varietatea reliefului, clima favorabilă, cura termală, prin apa termală, și cura heliomarină, prin nămol, cu efecte benefice pentru organism.

Componenta antropică cuprinde urmele civilizațiilor din vremuri îndepărtate, monumente istorice și religioase, muzee, elemente de etnografie și folclor remarcate prin originalitate și frumusețe, alte edificii contemporane.

3.2. Analiza unităților turistice de cazare

3.2.1. Analiza sectorului de cazare și circulația turistică

Conform Ordinului Ministerului Turismului 65/2013 privind clasificarea structurilor de primire turistice, în România pot funcționa următoarele tipuri de structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, clasificate în hoteluri, hoteluri-apartament, moteluri, hosteluri, vile, bungalow-uri, cabane turistice, campinguri, sate de vacanță, popasuri turistice, căsuțe tip camping, pensiuni turistice și agroturistice, apartamente, camere de închiriat și structuri de primire cu funcțiuni de cazare pe nave fluviale și maritime (Ordinul MT 65/2013).

Structurile de primire turistică din România se pot grupa, după forma de proprietate asupra capitalului social, în proprietate majoritar de stat, unde statul deține peste 50% din capital și proprietate majoritar privată, unde capitalul social privat este peste 50%.

3.2.2. Analiza indicilor de utilizare a capacității de cazare pe categorii de confort

Clasificarea constituie „o formă codificată de prezentare sintetică a nivelului de confort și a ofertei de servicii” (Lupu, 2002).

Obiectivele care au stat la baza realizării clasificării unităților turistice sunt pentru informarea și protecția clientului, aplicarea politicilor diferențiale privind investițiile, creditele, presiunile fiscale în cazul locațiilor de lux, tarifele, preocuparea permanentă pentru modernizarea capacității de cazare, respectarea contractelor (Legrand E., 1989 citat de Lupu, 2002).

Franța, de exemplu, dispune de 3 milioane de case de vacanță, în zonele Provence, Côte d'Azur, Bretagne și Normandia (www.unibuc.ro).

În Suedia, casele de vacanță reprezintă 22% din totalul proprietăților imobiliare. O tendință în continuă creștere este de a deține o casă de vacanță în altă țară decât cea de reședință. Astfel, s-a mărit numărul proprietarilor germani care dețin case de vacanță în Austria sau în Spania, în special pe Costa Blanca. În același timp, există un număr important de proprietari englezi în diferite zone ale litoralului spaniol (www.unibuc.ro).

În mediul rural au apărut capacități de cazare, ca urmare a programelor de dezvoltare rurală. Franța, în anul 1994, recomanda potențialilor turiști 50 000 de adrese, pentru destinații turistice, iar în anul 1999, a mărit numărul cu încă 5 000 noi adrese (<http://www.gites-de-france.fr/fr/index.htm>).

Termenul de "hotelărie rurală" se folosește pentru destinații aflate în localități cu mai puțin de 5 000 locuitori, clasificate la 1 stea sau 2 stele. Aceste locații de cazare se găsesc în Europa: Franța "Logis et ocuberages de France" și "Relais et Chateaux", Irlanda "Village luns Hotels", Spania "Paradores", Anglia "Health Farms" (www.revistadeturism.ro).

3.2.3. Analiza capacității de cazare și circulației turistice pe destinații turistice

Conform datelor statistice, capacitatea de cazare turistică reprezintă capacitatea de cazare existentă sau instalată și capacitatea de cazare în funcțiune, exprimată în locuri-zile (INS, 2017).

În anul 2016, în România, potrivit datelor statistice, structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică, pe destinații turistice, se prezintă astfel: pe litoral 701 structuri, în stațiunile balneare 486 structuri, în stațiunile montane 1 878 structuri, în Delta Dunării 136 structuri, în București și orașele reședință 1 433 structuri și în alte localități 2 312 structuri (Fig. 3.4.).

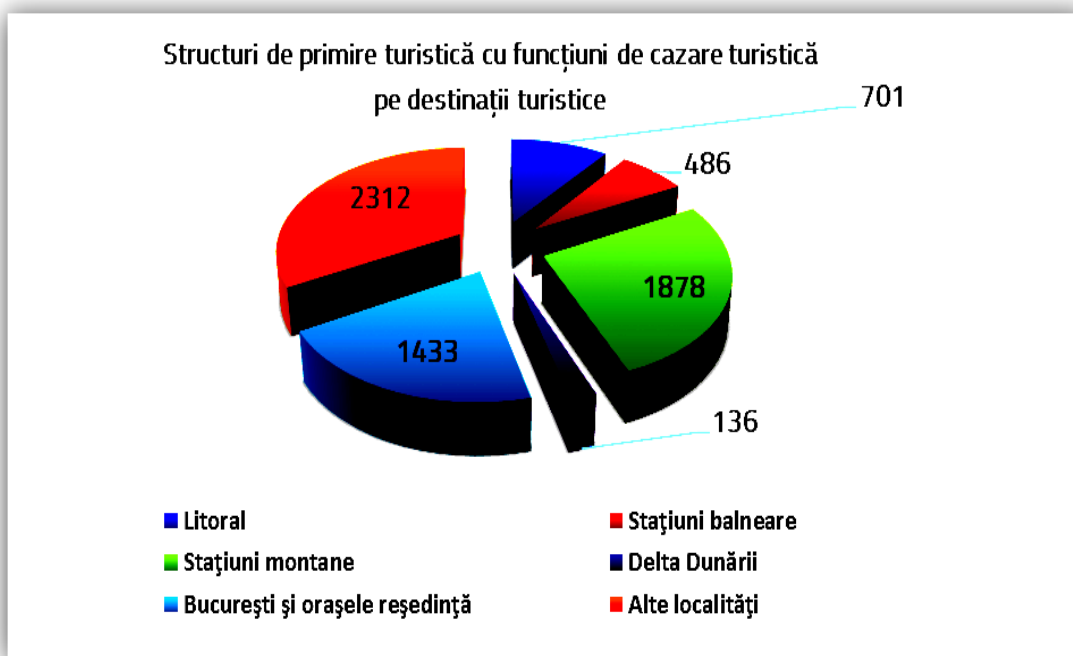


Fig. 3.4. Structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică- număr, din România, pe destinații turistice, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)

În anul 2016, în România, din numărul total de locuri în capacitățile de cazare existente, pe destinații turistice, 81 635 locuri au fost pe litoral, 35 786 locuri au fost în stațiunile balneare, 57 282 locuri în stațiunile montane, 3 690 locuri în Delta Dunării, 85 826 locuri în București și orașe de reședință și 64 669 locuri în alte localități, potrivit datelor furnizate de Institutul Național de Statistică (Fig.3.5.).

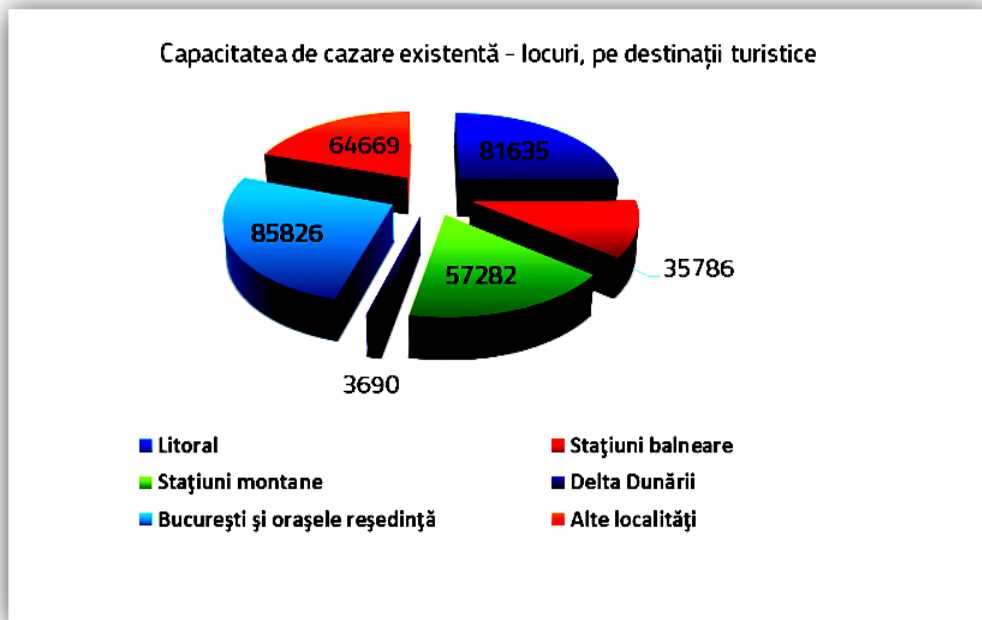


Fig. 3.5. Capacitatea de cazare existentă - locuri,
din România, pe destinații turistice în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)

Cele mai multe locuri de cazare în funcțiune sunt concentrate în București și orașele reședință de județ 29 871 346 locuri, în alte localități 18 125 821 locuri, în stațiunile montane 16 600 153 locuri, în stațiunile balneare 9 321 299 locuri, în stațiunile din zona litorală 8 797 917 locuri, în Delta Dunării 606 681 locuri.

3.2.4. Analiza unităților de cazare și circulației turistice pe tipuri de structuri

Structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare sunt clasificate, conform Ordinului Ministerului Turismului 65/2013.

În perioada 2014-2016, conform datelor prezentate și comunicate de Institutul Național de Statistică, numărul structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică din România sunt în creștere de la 6 130 structuri în anul 2014, la 6 821 în anul 2015 și 6 946 în anul 2016. Pe tipuri de structuri, hotelurile și motelurile înregistrează o creștere de 4,9% în anul 2016 față de anul 2014, hostelurile sunt mai multe cu 30,3% în anul 2016 față de anul 2014, numărul pensiunilor turistice și agroturistice, a cabanelor turistice, a bungalow-urilor cresc cu aproximativ 20% în anul 2016 față de 2014. În anul 2016, structurile de primire turistică din România, clasificate la 3 stele conform categoriilor de confort, sunt în număr de 3 604 și reprezintă 51,8% din totalul structurilor de primire turistică, potrivit Institutului Național de Statistică.

Reprezentarea grafică a structurilor de primire turistică pe categorii de confort din România în anul 2016 se face în Fig. 3.7.

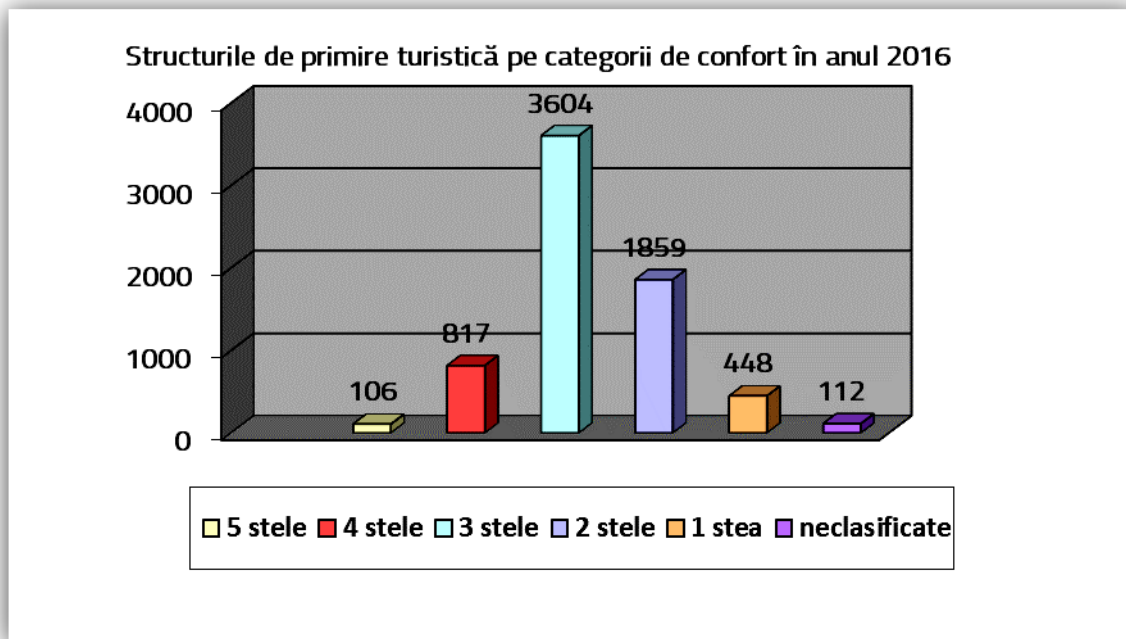


Fig. 3.7. Structurile de primire turistică pe categorii de confort anul 2016
(INS - Breviar Statistic, 2017)

Conform datelor statistice, se poate observa din Fig. 3.8. faptul că numărul turiștilor cazați în structurile de primire turistică din România, cu funcțiuni de cazare turistică în perioada 2014-2016, este în creștere. Astfel, în anul 2014 au fost înregistrați 245% turiști, din care 126,2% turiști străini, în anul 2015 au fost înregistrați 253,8% turiști, din care 130,4% turiști străini, în anul 2016 au fost înregistrați 281,4% turiști, din care 144,5% turiști străini.

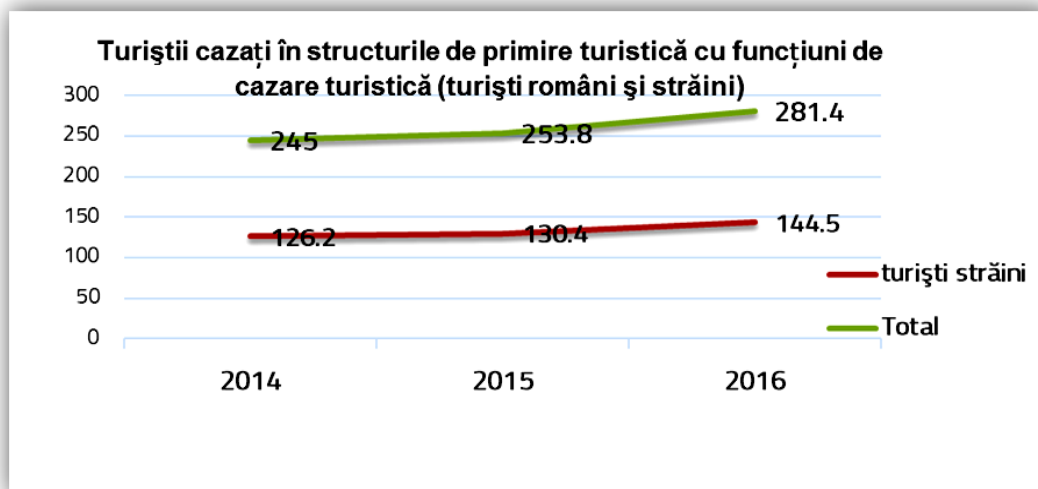


Fig. 3.8. Turiștii cazați în structurile de primire turistică din România, cu funcțiuni de cazare turistică în perioada 2014-2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)

Numărul turiștilor găzduiți în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică, conform datelor statistice (INS - Breviar Statistic, 2017), este format din cetățeni români și străini care se deplasează în exteriorul localităților unde au domiciliul, pe o durată de timp sub 12 luni, care se cazează cel puțin o noapte într-o locație.

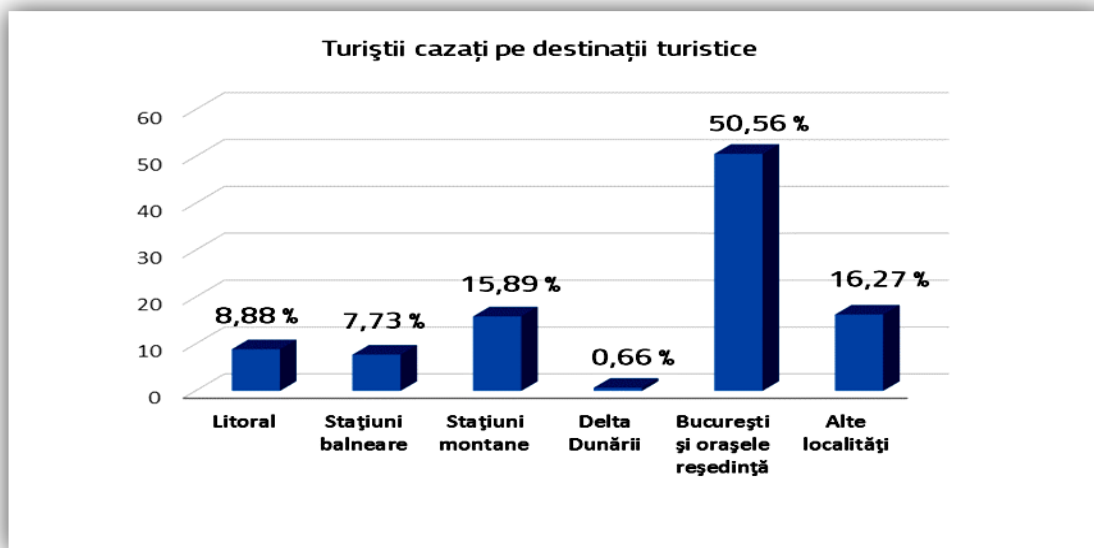


Fig. 3.9. Turiştii cazaţi în structurile de primire turistică din România, cu funcţiuni de cazare turistică, pe destinaţii turistice în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)

3.3. Analiza activităţii agenţiilor de turism

Contractele privind comercializarea pachetelor de servicii turistice sunt încheiate între agenţia de turism şi turist. Acestea cuprind clauze privind destinaţia şi durata călătoriei, mijlocul de transport cu care se face deplasarea, serviciile de alimentaţie oferite, ruta, vizitele şi excursiile. Alte clauze stipulate în contract sunt legate de servicii specifice, reprezentate de taxe de aeroport, taxe de turist, modalităţi de plată, feed-back, alte solicitări speciale ale turistului.

Numărul turiştilor participanţi la acţiunile turistice organizate de agenţiile de turism pe activitatea de incoming pentru agenţiile tour operatoare în anul 2016 a înregistrat o scădere semnificativă faţă de anul 2015 cu un număr de 179 382 turişti (Tabelul 3.2.).

Tabelul 3.2. Numărul turiştilor participanţi la acţiunile turistice organizate de agenţiile de turism (INS - Breviar Statistic, 2017)

Agenţii	Activitatea de incoming		Activitatea de turism intern		Activitatea de outgoing	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Agenţii tour operatoare						
<i>Număr de turişti</i>	253 507	74 125	430 832	590 500	506 183	541 037
Agenţii cu activitate de vânzare						
<i>Număr de turişti</i>	2 163	3 417	133 502	162 618	323 741	409 225

Turismul intern şi outgoing a avut o evoluţie bună, printr-o creştere de 159 668, respectiv 34 854 a numărului de turişti în anul 2016 comparativ cu anul 2015.

În cazul agențiilor de turism cu activitate de vânzare în anul 2016 s au înregistrat creșteri pe activitatea de incoming de 1 254 turiști, pe activitatea de turism intern de 29 116 turiști și pe activitatea de outgoing de 85 484 turiști.

3.3.1. Circulația turistică internă organizată de agențiile de turism pe zone turistice

Circulația turistică se referă la tranzacțiile cu servicii și mărfuri care rezultă din călătoriile turistice. Măsurarea circulației turistice se realizează cu dificultate, iar metodele folosite sunt, de cele mai multe ori, inexacte. În general, informațiile specifice turismului au în vedere profilul socio-profesional al turistului, gradul de satisfacere al acestuia și structura cheltuielilor efectuate.

În statistică, principalele metode de măsurare a activității turistice sunt unitățile de observare din punctele de frontieră, înregistrările din structurile de primire turistică cu activitate de cazare și activitatea agențiilor de turism.

3.3.2. Circulația turistică externă organizată de agențiile de turism pe destinații turistice

Printre destinațiile turistice din Europa căutate de turiștii români se află Castelul Edinburgh din orașul scoțian, care, pe lângă bijuteriile coroanei, donjonurile medievale și turnurile de strajă, oferă imagini panoramice ale orasului Edinburgh.

O atracție turistică reprezentativă pentru Olanda este Casa Anne Frank din Amsterdam. Biserica Sagrada Familia din Barcelona reprezintă o fascinație a arhitecturii fiind opera lui Antonio Gaudi.

Muzeul Kilmainham Gaol din Irlanda, clădirea parlamentului nazist Reichstag din Berlin, Colosseumul din Roma, Podul Carol din Praga, muzeul Luvru din Paris, Turnul Londrei, Fort Lovrijenac din Dubrovnik sunt alte obiective turistice de interes pentru turiștii din România (<https://www.globi.ro/europa/articole/cele-mai-frumoase-destinatii-din-europa>).

3.4. Concluzii

În urma cercetărilor efectuate am realizat și prezentat starea patrimoniului din Industria Ospitalității. Au fost analizate structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare, la nivelul României în perioada 2014-2016, cu capacitățile de cazare și circulația turistică, forma de proprietate, indicii de utilizare a capacității de cazare pe categorii de confort, pe destinații turistice, pe tipuri de structuri, pe zone turistice.

Exceptând turiștii cazați în structurile de primire turistică din București și orașe de reședință, precum și în alte localități, stațiunile montane au fost zonele preferate de turiști, urmate de stațiunile turistice de pe litoral, cu o diferență în minus de 1,15% stațiunile balneare și pe ultimul loc se situează Delta Dunării.

Indicii de utilizare netă a capacității de cazare, pe tipuri de structuri, în anul 2016, conform datelor preluate de la Institutul Național de Statistică, ne indică faptul că hotelurile au înregistrat 38,9%, motelurile 15,9%, hanurile turistice 15,6%, hostelurile 21,8%, vilele turistice 24%, cabanele turistice 15%, campingurile 16,7%, bungalow-urile 22,6%, taberele pentru elevi și preșcolari 16%, pensiunile turistice 19,4%, pensiunile agroturistice 15,5%, popasurile turistice 19,1%, satele de vacanță 9,6%, căsuțele turistice 21,8% și spațiile de cazare pe nave 26,1%.

4. SEZONALITATEA ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII DIN ROMÂNIA

Turismul din România are o evoluție marcată de fluctuații de tendință sau schimbări în domeniul tehnicii, dar și urmare a condițiilor naturale, care influențează participarea în timp și spațiu a turiștilor și serviciilor. „*Variațiile sezoniere*” au în vedere o activitate turistică intensă sau o reducere substanțială a turiștilor în perioade de timp ale anului.

4.1. Oscilațiile sezoniere în turism

Sezonalitatea în turism are efect, pe de o parte, asupra modului de exploatare a bazei tehnico-materiale și a resurselor umane, majorând cheltuielile cu realizarea serviciilor turistice, recuperarea investițiilor și a ratei de rentabilitate. Pe de altă parte, deloc de neglijat, apar repercusiuni asupra calității serviciilor oferite turiștilor, înregistrându-se un grad redus în satisfacerea consumatorilor cu consecințe negative asupra circulației turistice.

Condițiile naturale au un rol principal în caracterul sezonier al cererii, prin destinațiile în care activitatea turistică are loc în sezon, având în vedere faptul că oferta are o durată de timp limitată. Pentru România, această sezonalitate este specifică litoralului, unde cererea turistică are loc pe o perioadă de patru luni în intervalul de timp iunie–septembrie, în celelalte luni ale anului solicitările fiind scăzute, în special pentru tratament.

Turismul montan beneficiază de două perioade de sezon cu activitate turistică, având durată de timp și motivație de vacanță diferite iarna pentru petrecerea sărbătorilor și practicarea sporturilor, vara pentru odihnă, drumeții, alpinism. Pentru sezonul de iarnă, lunile cu maximă intensitate sunt din decembrie până în martie, iar pentru sezonul de vară, lunile din mai până în septembrie. În perioadele de extrasezon, respectiv lunile aprilie, octombrie, noiembrie, activitatea turistică este mai scăzută.

Stațiunile balneo-climaterice fac parte din categoria destinațiilor de vacanță cu activitate permanentă, sosirile turiștilor au continuitate de-a lungul anului, condițiile de climă nu au legătură cu asigurarea tratamentelor. Cu toate acestea, există perioade mai solicitate de turiști pentru tratamentul balneo-medical, începând cu luna mai până în luna octombrie. Perioada septembrie–decembrie este propice pentru organizarea de activități științifice, culturale, artistice, sportive etc.

Curbele de variație, pentru un an calendaristic, scot în evidență trei momente privind evoluția cererii și circulația turistică: vârful de sezon cu activitate mare a cererii, începutul și sfârșitul de sezon, unde cererea turistică este mai mică, și extrasezonul, unde cererea turistică este foarte mică sau chiar inexistentă în ceea ce privește serviciile turistice.

4.2. Analiza statistică a sezonității

Calculul coeficienților de sezonalitate se realizează cu ajutorul mai multor metode, dar metoda mediei aritmetice este cea mai utilizată.

4.3. Analiza sezonității în turismul balnear

Indicii de sezonalitate au fost calculați prin aplicarea directă a metodei mediilor aritmetice. S-a calculat mai întâi câte o medie aritmetică pentru fiecare lună (\bar{y}_l), acoperind perioada celor 3 ani consecutivi, apoi o medie lunară generală (\bar{y}). Media lunară generală s-a obținut ca o medie a mediilor lunare.

Indicii de sezonabilitate caracterizează gradul mediu de abatere a fiecărei luni față de media lunară definitorie pentru perioada de 3 ani. În luna ianuarie, numărul de turiști din turismul balnear din România reprezintă în medie 62,05% față de media lunară generală, în luna decembrie numărul mediu de turiști a fost cu 73,96% față de media lunară generală. În luna august s-a înregistrat punctul maxim, numărul de turiști sosiți, fiind în medie cu 89,10% peste media lunară generală.

În urma calculării indicilor de sezonabilitate, se poate spune că sosirile de turiști din turismul balnear din România înregistrează o evoluție sezonieră. Dacă în lunile ianuarie-mai, numărul de turiști din turismul balnear se află sub media lunară generală, începând cu luna iunie, urmează o perioadă de 4 luni în care numărul de turiști se află peste media lunară generală.

4.4. Analiza sezonității în turismul litoral

În luna ianuarie, numărul de turiști din turismul litoral din România reprezintă în medie 3,62% față de media lunară generală, în luna decembrie numărul mediu de turiști a fost cu 6,82% față de media lunară generală. În luna august s-a înregistrat punctul maxim, numărul de turiști fiind în medie cu 344,35% peste media lunară generală. În urma calculării indicilor de sezonabilitate se poate spune că sosirile de turiști din turismul litoral din România înregistrează o evoluție sezonieră. Dacă în lunile ianuarie-mai, numărul de turiști din turismul balnear se află sub media lunară generală, începând cu luna iunie, urmează o perioadă de 4 luni în care numărul de turiști se află peste media lunară generală.

4.5. Analiza sezonității în turismul montan

În luna ianuarie, numărul de turiști din turismul montan din România reprezintă în medie 92,90% față de media lunară generală, în luna decembrie numărul mediu de turiști a fost cu 5,58% față de media lunară generală. În luna august s-a înregistrat punctul maxim, numărul de turiști fiind în medie cu 65,89% peste media lunară generală.

În urma calculării indicilor de sezonabilitate se poate spune că sosirile de turiști din turismul montan din România înregistrează o evoluție sezonieră. Dacă în lunile ianuarie-iunie și octombrie-noiembrie, numărul de turiști din turismul montan se află sub media lunară generală, lunile iulie-septembrie și decembrie, numărul de turiști se află peste media lunară generală.

4.6. Concluzii

Condițiile naturale joacă un rol principal în caracterul sezonier al cererii privind destinațiile în care activitatea turistică are loc în sezon.

Pentru agenții economici care activează în Industria Ospitalității este deosebit de importantă cunoașterea indicilor de sezonabilitate și a coeficienților de concentrare a cererii turistice, în vederea pregătirii structurilor de primire turistică pentru asigurarea serviciilor specifice și a gradului de confort necesar turiștilor.

Soluții privind diminuarea sezonității sunt programarea vacanțelor, posibilități privind efectuarea concediului de odihnă în mai multe etape, diversificarea ofertei, calitatea serviciilor, prețuri diferențiate, tarife speciale pentru turiștii cu venituri mici, informare și promovare turistică mai intense, organizarea activităților culturale, științifice, a expozițiilor în perioadele de extrasezon.

PARTEA A II-A: CERCETĂRI APLICATIVE PRIVIND OPTIMIZAREA CALITĂȚII ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII

5. CERCETĂRI PRIVIND MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI SIGURANȚA ALIMENTULUI

Conform standardelor internaționale existente în domeniul calității (ISO 9000:2000), calitatea privind bunurile se extrapolează și la calitatea serviciilor, având în vedere faptul că serviciile turistice reprezintă produse. Noțiunea privind calitatea are la bază cuvântul latinesc „qualitas”, care se traduce în „fel de a fi”.

Sistemul de management al calității (SMC) ghidează o societate să-și definească și contureze etapele de desfășurare a activității, precum și propriile pârgii privind controlul calității proceselor.

Sistemul de management al organizației din Industria Ospitalității vizează dobândirea de rezultate raportate la așteptările și cerințele turiștilor, în vederea realizării gradului de satisfacție a acestora.

5.1. Analiza activității

SPT din Industria Ospitalității are ca obiect de activitate prestarea de servicii hoteliere, servicii de alimentație publică, agrement și vânzarea de pachete turistice. Aceasta oferă posibilitatea petrecerii de sejururi, concedii, week-end-uri sau a desfășurării de conferințe, simpozioane, congrese, întâlniri de afaceri etc.

5.1.1. Evaluarea activității de vânzare

Analizând activitatea de vânzare, s-a calculat gradul mediu de ocupare a capacității de cazare. Coeficientul de utilizare a capacității de cazare (C_{uc}) este un indicator important de apreciere a eficienței cazării.

Ca și modalitate de calcul reprezintă raportul între numărul de înoptări sau numărul de zile-turist (N_{zt}) și număr locuri x 365 zile, 90 zile, 120 zile... în funcție de perioada de funcționare a unității (C_m), respectiv raportul dintre capacitatea de cazare efectiv utilizată într-o perioadă dată și capacitatea maximă posibilă, teoretică (www.wordpress.com/economia_turismului).

5.1.2. Evaluarea aspectelor legate de angajați/personal

Productivitatea muncii (W) este exprimată valoric (W_v), prin raportarea volumului încasărilor (I) la numărul personalului (N_p), sau fizic (W_f), prin raportarea numărului de înoptări anual (N_i) la numărul personalului (Turcu, Weisz, 2008):

$$W_v = \frac{I}{N_p}; W_f = \frac{N_i}{N_p} \quad (5.2.)$$

5.1.3. Cererea turistică

Circulația turistică în capacitățile de cazare din cadrul SPT s-a situat în anul 2017 la un total de 43 432 sosiri turistice și 136 022 locuri x zile ocupate.

Capacitatea de cazare vandabilă realizată în anul 2017 față de anul 2016 la nivel de societate comercială a fost de 336 869 (locuri x zi), cu un număr de 136 022 locuri x zile ocupate, gradul de ocupare s-a situat la 40,4%, comparativ cu aceeași perioadă a anului 2016, când gradul de ocupare a fost de 39,6% .

5.1.4. Politica în domeniul calităţii și siguranței alimentului

SPT își desfășoară activitatea pe o piață concurențială dinamică, care este într-o continuă schimbare din punct de vedere al diversității și calității serviciilor oferite. Pentru a se menține pe această piață, organizația trebuie să satisfacă cerințele clienților, oferind servicii la standardele solicitate de clienți, cu personal de înaltă calitate și calificare.

Pentru atingerea acestui deziderat, managementul de la cel mai înalt nivel a luat hotărârea strategică de proiectare și implementare a unui sistem integrat de management al calității și siguranței alimentului conform SR EN ISO 9001:2001 și SR EN ISO 22000:2005. Prin implementarea sistemului integrat, organizația dorește să realizeze servicii și produse de calitate, astfel încât să crească gradul de satisfacție a turiștilor.

5.2. Studiu privind implementarea principiilor HACCP în SPT

Industria Ospitalității poate obține mai multe beneficii prin aplicarea metodei “Analiza Riscului Puncte Critice de Control”, tradus din engleză și prescurtat HACCP.

Sistemul HACCP a luat ființă în anul 1959, ca urmare a proiectelor de cercetare ale companiei Pillsbury, în vederea realizării alimentelor încapsulate, absolut sigure microbiologic, fizic și chimic, pentru participanții la programele derulate în spațiu. Bazele metodei HACCP au fost puse în colaborare cu Laboratoarele Spațiale ale Forțelor Aeriene ale SUA.

În cadrul tezei s-a realizat un studiu de caz privind respectarea cerințelor standardelor internaționale SR EN ISO 9001:2001 și SR EN ISO 22000:2005 la SPT din Industria Ospitalității. Au fost întreprinse cercetări pentru evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar, prin identificarea și determinarea punctelor critice de control.

Pe lângă identificarea pericolelelor a fost luată în considerare prevenirea contaminării încrucișate prin reorganizarea fluxului tehnologic culinar și realizarea unui program de autocontrol cu testarea microbiologică a produselor.

Siguranța alimentară are la bază punerea în aplicare a 7 principii HACCP, care au în vedere evaluarea riscurilor, determinarea punctelor critice, stabilirea limitelor critice, a procedurilor de monitorizare, acțiunilor corective, procedurilor de verificare, stabilirea documentației referitoare la toate procedurile și înregistrările potrivite acestor principii și aplicării lor.

În cercetarea efectuată au fost analizate pericole controlate prin programul preliminar operațional privind amplasarea și construcția clădirilor, furnizarea aerului, apei și altor utilități, igiena echipamentelor, gestionarea deșeurilor și apelor uzate, igiena și comportamentul personalului, igiena și controlul depozitării, prevenirea contaminării încrucișate.

5.2.1. Construcția și amplasamentul clădirilor

Programul preliminar privind clădirile unităților de alimentație publică stabilește amplasarea și construcția clădirilor și anexelor, incluzând spațiile de preparare alimente, spațiile servire clienți, spațiile pentru angajați și utilitățile asociate. De asemenea, stabilește regulile și responsabilitățile pentru igienizarea acestor spații.

5.2.2. Furnizarea utilităţilor

Alimentarea cu apă a unităţilor se face din reţeaua oraşului. Apa care intră în unitaţi corespunde cerinţelor legii 458/2002, fapt demonstrat prin buletinele de analiză ale apei, care se fac periodic la iniţiativa societăţii sau se solicită de la furnizorul de apă. Apa folosită la igienizarea spaţiilor, echipamentelor, ustensilelor şi veselei are aceeaşi calitate ca şi apa folosită ca ingredient. În unităţi nu se foloseşte apă nepotabilă sau recirculată.

5.2.3. Proiectarea echipamentelor

Echipamentele folosite la prepararea alimentelor în regim de servire în salon sunt astfel concepute încât să realizeze parametrii ceruţi în timp util, pentru asigurarea calităţii şi caracterului adecvat al produselor sau pentru menţinerea lor efectivă.

5.2.4. Gestionarea deşeurilor şi a apelor uzate

Măsurile de control pentru prevenirea pericolelor controlate prin PRPO privind gestionarea deşeurilor şi a apelor uzate sunt: respectarea programului de gestionare a deşeurilor, respectarea orelor de evacuare a deşeurilor, efectuarea de igienizări a spaţiilor, respectarea traseelor de evacuare a deşeurilor.

Procedurile de monitorizare sunt verificarea separării corecte a fluxurilor, verificarea stării de igienă a containerelor şi a instalaţiilor de evacuare, verificarea golirii containerelor pentru a nu se acumula deşeurile, verificarea produselor înainte de servire.

5.2.5. Igiena şi comportamentul personalului

Pericolele identificate: agenţi patogeni de la personal cu boli transmisibile sau cu leziuni infectate ale pielii, corpuri străine de la personalul care nu respectă regulile de comportament, substanţe chimice de pe mâinile sau hainele personalului.

Efectele/riscurile sunt îmbolnăvirea consumatorilor din cauza alimentelor contaminate, traume cauzate consumatorului de ingerarea alimentelor cu corpuri străine, pătarea, murdărirea alimentelor, îmbolnăvirea consumatorilor din cauza substanţelor chimice.

5.2.6. Controlul depozitării

Materiile prime sunt depozitate în încăperi separate, curate, dezinfectate cu ventilare şi iluminare corespunzătoare, în condiţii de temperatură şi umiditate, recomandate de producător pentru fiecare materie primă depozitată.

Fiecare materie primă este identificată prin etichete care cuprind date privind identificarea lotului, denumirea produsului, numărul de lot sau factura de intrare, data de recepţie, termenul de valabilitate sau data expirării. Materiile prime care sunt mirositoare sunt depozitate separat, în recipiente protejate cu capace.

5.3. Prevenirea contaminării încrucişate

Personalul responsabil în monitorizarea programelor de prevenire a contaminării încrucişate verifică respectarea normelor sanitare prin următoarele mijloace:

- observarea directă a aplicării măsurilor de control;
- folosirea testelor microbiologice;
- lipsa sau existenţa reclamaţiilor care ar putea avea drept cauză contaminarea încrucişată.

5.4. Analiza și evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic

Cerințele principale în spațiile tehnologice sunt: necesitatea punctului de control pentru recepția calitativă și cantitativă a mărfurilor, depozitarea alimentelor să se realizeze cu respectarea temperaturilor și a condițiilor de umiditate specifice fiecărei categorii de marfă, activitatea să fie organizată într-o singură direcție, de la curtea de serviciu și până la desfacere.

În spațiile tehnologice trebuie să se țină cont de diagrama de flux, privind circuitul mărfurilor și al deșeurilor, bazat pe principiul mersului înainte, valabilă pentru orice tip de bucătărie.

5.4.1. Aplicarea cerințelor HACCP în bucătărie

Structura de primire turistică analizată în studiul de caz a fost construită în anul 1970, neavând definite încă din faza de proiectare spațiile necesare pentru circuitele funcționale. Managementul organizației a făcut unele modificări pentru ca activitățile să fie astfel organizate încât să se evite contaminarea încrucișată între operațiuni și în timpul operațiunilor.

Ca măsură privind optimizarea fluxului tehnologic a fost realizată o reconfigurare a spațiilor astfel: camera de spălat/dezinfectat ouă a fost amenajată la subsol (Anexa V.11), iar în spațiul rămas a fost amenajat o cameră de pregătire carne cu temperatură și dotări corespunzătoare, prin mutarea echipamentelor butuc tranșare, robot de bucătărie, robot tocat carne (Anexa V.12). S-a constatat, ca și deficiență, absența unei surse de apă la camera de tranșare a cărnii, cu aplicarea măsurii, de introducere a unei surse de apă în spațiul de tranșare-prelucrare carne.

Având în vedere că nu există o altă soluție pentru relocarea spațiului pentru depozitarea temporară a deșeurilor, precum și lipsa unui traseu separat pentru evacuarea deșeurilor, acest lucru se realizează prin spațiul de aprovizionare, se realizează un orar minutat, cu evacuarea deșeurilor la ore la care nu se execută alte operații, cu igienizări intermediare între operații.

Personalul va fi instruit periodic, în legatură cu măsurile de control folosite pentru prevenirea contaminării încrucișate și cu respectarea programului de prevenire a contaminării încrucișate prin separarea fazelor în timp (Anexa V.13).

5.5. Monitorizarea pericolelor pe fluxul tehnologic

Monitorizarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar a fost realizată cu identificarea, evaluarea și determinarea punctelor critice de control prin stabilirea tipului de contaminare (biologică, chimică, fizică), cu identificarea pericolului potențial, stabilirea nivelului acceptat, dacă este un pericol semnificativ, luarea măsurilor de control, monitorizarea acestora cu stabilirea frecvenței și persoanei responsabile, implementarea de acțiuni corective cu desemnarea responsabilului și realizarea înregistrărilor.

5.5.1. Puncte critice de control la recepția materiilor prime

Materiile prime sunt recepționate de comisia de recepție din punct de vedere cantitativ, se verifică concordanța dintre tipurile de produse și cantitatea aprovizionată cu documentele însoțitoare.

5.5.2. Puncte critice de control la depozitarea inițială a materiilor prime

În etapa 2, la depozitarea inițială a materiilor prime, pericolul potențial biologic identificat este Salmonella. Dacă temperatura spațiului de depozitare nu este corespunzătoare, pot apărea situații de alterare din cauza abuzului de depozitare.

5.5.3. Puncte critice de control la operații preliminare

Pregătirile preliminare sau operațiile pregătitoare realizate manual sau mecanic fac parte din procesul tehnologic culinar de obținere a preparatelor culinare sau a produselor de cofetărie/patiserie și implică operații de sortare, curățare, spălare, tranșare etc.

În cadrul secției bucătărie trebuie să existe spații distincte pentru realizarea operațiilor preliminare sau pregătitoare: tranșarea cărnii, pregătirea peștelui, prelucrarea primară a legumelor și fructelor, pregătirea ouălor.

5.5.4. Puncte critice de control la depozitarea finală a materiilor prime

Materiile prime, materialele și produsele aprovizionate sunt recepționate de către comisiile de recepție, care execută verificare a cantitativă a aprovizionărilor, urmărind concordanța dintre scriptic și faptic, verificarea organoleptică a aprovizionărilor și întocmește *Nota de recepție și constatare diferențe* în 3 exemplare repartizate astfel: un exemplar la restaurant, un exemplar la gestionar și un exemplar la contabilitate.

Proiectarea și amenajarea depozitelor pentru mărfuri alimentare în SPT s-au realizat conform cerințelor, astfel încât unitățile de producție să beneficieze de spații frigorifice corespunzătoare tipului de materie primă depozitat.

5.5.5. Puncte critice de control la operații pregătitoare

Înainte de procesare, mărfurile sunt verificate organoleptic și din punct de vedere al termenului de valabilitate. În etapa 5, la operații pregătitoare, sunt identificate pericole biologice și fizice. Pericolul potențial biologic identificat este contaminare cu agenți patogeni de la personalul bolnav sau Salmonella. Nu este un pericol semnificativ, are gravitate medie, probabilitate mică, încadrându-se în clasa de risc (CR) doi.

5.6. Prelevare și testare

Prelevarea probelor de preparate culinare sau produse de cofetărie/patiserie, în vederea testării microbiologice, reprezintă o parte a procesului de verificare a conformității procedurilor bazate pe principiile HACCP și a bunelor practici de igienă, conform criteriilor Regulamentului (CE) nr. 2073/2005.

Prelevarea de probe se face în urma realizării unui program de autocontrol, cu verificare de materii prime folosite la procesarea culinară, semipreparate, preparate culinare, alte produse, apă (ingredient alimentar și în contact cu produsul) (Anexa V.15).

Tabelul 5.22. Bacterii patogene care produc toxiiinfecții alimentare (Ghid prelevare probe, 2017)

Natura pericolului/categorii	Exemple de microorganisme
Pericol moderat, răspândire potențial extensivă în produsele alimentare.	E. coli patogen; Salmonella typhimurium și alte serotipuri de Salmonella; Shigella flexneri, grup Streptococcus A, C, G, B-hemolitic; Vibrio parahaemolyticus.
Pericol sever direct asupra stării de sănătate.	Clostridium botulinum; Listeria monocytogenes (grupuri de risc); S.typhi, S.paratyphi; Shigella dysenteriae; Verotoxina producătoare de E.coli; Vibrio tip colerae O1.

În cadrul programului de autocontrol se poate verifica eficiența operațiunilor de igienizare, dezinfecție și curățenie, prin folosirea testelor de sanitație, de pe suprafețele de lucru, ustensile, mâinile angajaților, dar și inventar de servire farfurii, tacâmurii, boluri, salatiere, care vin direct în contact cu produsul alimentar. Planul de prelevare se face în funcție de riscul de pericol pentru sănătate asociat cu tipurile de microorganisme posibil prezente (Tabelul 5.22.).

Realizarea unui program de autocontrol cuprinde (Ghid prelevare probe alimente în vederea analizei microbiologice, 2017):

1. Etapa de pregătire.

- stabilirea unității de alimentație publică pentru care se prelevează probele alimentare;
- realizarea planului de prelevare și, implicit, tipurile de produse alimentare și numărul de unități de probă;
- identificarea și contactarea laboratorului (în vederea încheierii unui contract de colaborare), din lista laboratoarelor acreditate și desemnate de Ministerul Sănătății pentru efectuarea controlului oficial al alimentului, unde urmează să fie trimise probele;
- pregătirea recipientelor (de prelevare și de transport), instrumentelor (de măsurare, de prelevare) și materialelor de protecție, etichetare, sigilare necesare;
- pregătirea formularelor.

În cadrul programului de autocontrol au fost monitorizate patru unități de alimentație publică (notate cu secția B1, B2, B3 și B4) privind verificarea respectării reglementărilor în domeniul sanitației și siguranței alimentare. Programul a vizat prelevarea de probe, din preparatele culinare tratate termic, pentru realizarea analizelor efectuate de Laboratorul DSVSA, conform Regulamentului (CE) nr. 2073/2005 și Regulamentul CE nr. 852/2004.

În spațiile de producție, la recoltarea probelor de preparate culinare tratate termic, au fost folosite echipamente de protecție (mănuși sterile și halate de unică folosință), instrumente de prelevare curate și sterile (linguri, clești, lușuri), recipiente corespunzătoare.

Pentru preparatele lichide s-au folosit borcane de sticlă cu capac, capacitatea 400 ml, astfel încât proba să nu ocupe mai mult de $\frac{3}{4}$ din volumul recipientului pentru a evita deversarea și pentru a permite omogenizarea corectă a probei în laborator înainte de analiză.

Pentru mâncărurile găsite s-au folosit caserole de unică folosință, cu sistem de închidere și trase în folie alimentară. Borcanele din sticlă și capacele au fost inițial sterilizate cu vapori, la $121\text{ }^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$, timp de cel puțin 20 minute, într-o autoclavă. După sterilizare, până la montarea probelor, echipamentul a fost păstrat în condiții sterile.

Recipientii de prelevare, sterili, au fost deschiși, doar pentru un scurt timp necesar pentru transferul probei. Recipientii au fost etichetați complet cu informații despre probă, respectiv denumirea preparatului culinar, data și ora producției, termenul de valabilitate, persoana care a prelevat proba și expediați la laboratorul DSVSA, în cel mai scurt timp posibil, astfel încât starea acestora, din momentul prelevării, să nu fie afectată prea mult. Proba a fost ambalată corespunzător, astfel încât să se evite spargerea sau împrăștierea conținutului. Pe timpul transportului la laborator a probelor prelevate au fost asigurate condiții de păstrare cât mai aproape posibil de starea de depozitare originală pentru a reduce la minim orice alterare a numărului de microorganisme prezente.

5.7. Concluzii

Din analiza schiţelor unităţii, a rezultat faptul că fluxurile principale nu sunt delimitate şi separate fizic, pentru evitarea contaminării încrucişate în timpul procesului tehnologic, precum şi compartimentarea spaţiilor este necorespunzătoare.

Pentru evitarea încrucişărilor pe fluxul tehnologic culinar între materii prime, produse finite şi evacuare deşeuri, s-a luat măsura separării în timp a fazelor şi operaţiilor, prin întocmirea unui orar minutat de prevenire a contaminării încrucişate.

Având în vedere principalele activităţi, care se desfăşoară în spaţiul de producţie, respectiv aprovizionarea cu materii prime, pregătirea şi servirea preparatelor pentru mic dejun, dejun şi cină, realizare şi eliberare produse finite catering, evacuarea deşeurilor are loc la ore la care nu se execută alte operaţii, cu igienizări intermediare între operaţii.

În analiza privind identificarea şi evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar, au fost incluse şi produsele restaurantelor, pentru stabilirea gradului de pericolozitate a produsului, punând o serie de întrebări cu caracter general.

Monitorizarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar a fost realizată cu identificarea, evaluarea şi determinarea punctelor critice de control prin stabilirea tipului de contaminare (biologică, chimică, fizică), cu identificarea pericolului potenţial şi stabilirea nivelului acceptat.

Dacă este un pericol semnificativ, are loc luarea măsurilor de control, monitorizarea acestora cu stabilirea frecvenţei şi persoanei responsabile, implementarea de acţiuni corective cu desemnarea responsabilului şi realizarea înregistrărilor.

În urma cercetării, s-au stabilit etapele cu puncte de atenţie biologice (PA B), respectiv la recepţia materiilor prime - carne, lapte, ouă şi produse, depozitare temporară carne, răcirea preparatelor, menţinerea la cald a preparatelor, etapele cu puncte critice de control biologice (PCC B), acestea fiind refrigerare - mezeluri, brânzeturi, menţinere la rece a preparatelor gătite, refrigerare produse de cofetarie, congelare îngheţată şi etapa cu puncte critice de control biologice şi chimice (PCC BC) pentru tratamentul termic la produselor.

Conducerile societăţilor din Industria Ospitalităţii ce operează în domeniul producţiei, servirii şi comercializării de preparate culinare trebuie să conştientizeze importanţa privind instruirea lucrătorilor pentru realizarea de produse sigure pentru consum cu utilizarea mai bună a resurselor.

Eficacitatea programelor preliminare operaţionale şi determinarea punctelor critice de control în etapele procesului tehnologic se reflectă în lipsa neconformităţilor materiilor prime şi produselor finite, precum şi lipsa reclamaţiilor consumatorilor care ar putea avea drept cauză deficienţe în programul de control.

Preparatele culinare au fost testate Enterobacteriacee, în cadrul programului de autocontrol, prin metoda de analiză SR ISO 21528-2:2007 (AR), iar rezultatele analizelor, conform buletinelor de analiză (Anexele 16 - 19) eliberate de Laborulul DSVSA (laborator acreditat RENAR), sunt conforme (satisfăcător, conform Regulament CE 2073/2005 cu amendamentele ulterioare).

6. CERCETĂRI PRIVIND OPTIMIZAREA CONSUMURILOR ŞI COSTURILOR ÎN INDUSTRIA OSPITALITĂŢII

6.1. Eficientizarea consumurilor specifice în Industria Ospitalităţii

În cadrul Industriei Ospitalităţii, ca şi în alte domenii de activitate, eficienţa proceselor trebuie să se afle permanent în atenţia managerilor, profitul trebuie să fie un stimulent în realizarea programului de producţie, ca şi îmbunătăţirea calităţii şi diversificarea sortimentului.

În prezent, la reţetele noi de fabricaţie pentru stabilirea gramajului finit/porţie se testează produsul prin probe tehnologice, acestea reprezentând cantităţi pentru 10 porţii. Probele tehnologice implică costuri, realizarea unui proces verbal de scădere din gestiune a materiilor prime utilizate, la preţ de sistem şi timp.

În astfel de situaţii, activitatea secţiei bucătărie este îngreunată sau blocată. Realizarea probelor tehnologice pentru preparatele culinare noi se desfăşoară în paralel cu activitatea curentă din principala secţie de producţie bucătăria.

Activitatea de producţie implică recepţia materiilor prime, depozitarea, procesarea culinară, montarea produselor finite, igienizarea spaţiilor etc. Situaţia devine mai complicată atunci când se actualizează lista meniu a restaurantului sau la deschiderea unei noi unităţi de alimentaţie publică, când numărul de preparate culinare este foarte mare.

6.1.1. Algoritm de calcul privind determinarea consumurilor specifice

Având în vedere neajunsurile prezentate mai sus, teza îşi propune să elaboreze o procedură de calcul a consumurilor de materii prime, bazată pe un algoritm specific, în vederea eficientizării acestora. Algoritm de calcul pentru determinarea consumurilor specifice CS este o aplicaţie inovativă, având ca domeniu de aplicare în Industria Ospitalităţii, restaurante şi unităţi asimilate acestora (baruri, pizzerii, unităţi fast food, snack-baruri şi alte unităţi de alimentaţie publică).

Determinarea consumurilor se face prin intermediul reţetelor de fabricaţie, denumite „Fişe de produs nou/modificat”. Acestea conţin toate materiile prime ale produsului oferit spre vânzare în restaurant, în cantităţile stabilite pentru fiecare, inclusiv coeficienţii de pierdere. În funcţie de coeficienţii de pierdere ai materiilor prime, se poate stabili gramajul produsului finit al preparatului culinar fără realizarea de probe tehnologice. În funcţie de preţul de achiziţie al materiilor prime şi de cantităţile folosite în reţete, sistemele de gestiune calculează automat preţul de sistem al produselor finite.

Paşii algoritmului de calcul sunt:

Pasul 1: Introducerea datelor de intrare: materii prime (MP), cantităţi brute (CB), pierderi preliminare (PP) şi pierderi prin tratament termic (PT).

Pasul 2: Calculul cantităţilor nete ale produsului finit (CN) şi gramajului preparatului culinar/porţie.

Pasul 3: Calculul preţului de referinţă al preparatului culinar (PR) cu aplicarea unei cote de adaos comercial (CAD) de 250% şi T.V.A. 9%.

Pasul 4: Calculul preţului de vânzare al preparatului culinar (PVP) şi a noii cote de adaos comercial.

Pasul 5: Calculul consumului specific (CS), indicator al eficienţei utilizării materiei prime, în realizarea preparatelor culinare.

Pasul 6: Analiza profitului mediu pentru preparatele culinare din meniu.

În Industria Ospitalității, problema costurilor, a adaosului comercial, a prețului de vânzare, a profitului obținut, reprezintă informații de bază pentru analiza activității pe bază de rezultate. Prețul de achiziție al materiilor prime, adaosul comercial, valoarea totală sau rentabilitatea sunt criterii, elemente de decizie managerială și de aceea trebuie să fie cunoscute corect.

Prețurile de vânzare utilizate în unitățile de alimentație publică trebuie să acopere toate cheltuielile acestora și să realizeze un profit care să justifice utilizarea cu eficiență a capitalului investit. Evidențierea separată este necesară pentru a estima direct dacă măsurile luate în legătură cu majorarea sau diminuarea prețurilor au fost eficiente și au contribuit la creșterea valorii masei adaosului comercial.

Prin algoritmul de calcul prețul de referință poate fi calculat cu orice cotă de adaos comercial, în funcție de agentul economic (orientarea după costuri, concurență, cerere). În unitățile de alimentație publică, prețul unuia și aceluiași preparat culinar se modifică adesea din cauza fluctuației prețurilor la materiile prime și a produselor procurate, situație care necesită recalcularea prețului de vânzare al preparatelor culinare.

6.2. Optimizarea consumurilor și costurilor la serviciul de mic dejun

Activitatea de optimizare a costurilor vizează dimensionarea corespunzătoare a produselor servite, pe un client, prin aplicarea eficace a sistemului calității și siguranței alimentului precum și permanenta lui îmbunătățire, pentru a avea capacitatea de a răspunde exigențelor clienților, cu scopul consolidării poziției organizației pe o piață puternic concurențială și în continuă dezvoltare.

Într-o abordare sistemică integrată, teza prezintă o metodă inovativă pentru optimizarea consumurilor și reducerea costurilor în Industria Ospitalității, la serviciul de mic dejun, cu scopul de a satisface cerințele clienților, prin realizarea produsului turistic la nivelul declarat, la un preț competitiv, în condiții de eficiență pentru organizație.

Abordarea sistemică reflectă mai bine cadrul și condițiile optimizării integrând intrările, ieșirile și feedback-ul obținut de la clienți. O atenție deosebită se acordă criteriilor de alegere a grupelor de produse, cantitatea consumată precum și valoarea consumului efectiv, în situația în care există pierderi printr-o gestionare necorespunzătoare a bugetului de mic dejun.

6.2.1. Metodologia propusă

Studiul vizează un exemplu de aplicație concretă în optimizarea consumurilor la serviciul de mic dejun în sistem bufet suedez, pe grupe de produse, cu posibilitatea de aplicare și generalizare imediată.

6.2.2. Analiza și stabilirea structurii sortimentale a micului dejun

Serviciul de mic dejun este o componentă a serviciului de cazare, dar poate fi achiziționat în mod independent de clienți nonrezidenți ai hotelului.

Având în vedere structura, micul dejun se clasifică în continental/ complet și englezesc/american. Micul dejun continental este format din băutura caldă nealcoolică, unt, gem, cornuri, briose, chifle, toast sau pâine prăjită.

Micul dejun englezesc este mai consistent, oferta fiind completată cu sortimente din preparate de bufet, bucătărie, cofetărie, patiserie sau bar (Lupu, 2005).

6.2.3. Previzionarea volumului de activitate privind rezervările

Se stabileşte structura sortimentală şi cantitativă a micului dejun şi se completează *Fişa de consum mic dejun* (Anexa VI.2). Structura micului dejun se stabileşte ținând seama de bugetul alocat micului dejun, în funcție de numărul de clienți și baremul exprimat în preț de sistem (euro/persoană), astfel:

$$\text{Buget mic dejun} = \text{Număr clienți} \times \text{Barem/persoană (2 euro)} \quad (6.12)$$

Bugetul astfel calculat se transformă în echivalent lei, la cursul BNR al zilei, după care se repartizează în proporție de 75% secției bucătărie și 25% secției bar, conform procedurii de mic dejun.

Fişa de consum mic dejun se completează cu preparatele și produsele, în baza următoarelor criterii: încadrarea în buget, conform relației de mai sus, selectarea preparatelor și produselor din *Sortimentul de mic dejun bufet suedez* (Tabelul 6.12.).

Tabelul 6.12. *Fişa de consum mic dejun produse secția bar*

Denumire produs	UM	BC	VBC	PS	NP	VP	CP	VC	CE	VE	R	VR
SECȚIA BAR												
Cafea Jacobs	kg	2	62.04	31.02	2	62.04	2	62.04				
Ceai diferit	plic	64	34.26	0.54	40	21.41	64	34.26	24	12.85		
Zahăr	plic	120	5.08	0.04	200	8.47	120	5.08			80	3.39
Lămâie	kg	0.4	2.00	5.00	0.4	2.00	0.4	2.00				
Suc Granini 1.5 l	pet	14	64.00	4.57	12	54.86	14	64.00	2	9.14		
Apa Dorna 0,75 l	stc	30	85.85	2.86	12	34.34	30	85.85	18	51.51		
Suc Cappy 1 l	buc	7	39.83	5.69	4	22.76	7	39.83	3	17.07		
Lapte condensat	buc	65	7.80	0.12	60	7.20	65	7.80	5	0.60		
Apă minerală 2l	buc	2	4.02	2.01			2	4.02	2	4.02		
Apă minerală 0.5l	buc	1	1.49	1.49			1	1.49	1	1.49		
Total secția bar			306.37			213.08		306.37		96.68		3.39

Notațiile folosite:

UM = unități de măsură

BC = borderou consum

VBC = valoare borderou consum

PS = preț sistem

NP = necesar previziune

VP = valoare previziune

CP = cantitate preluată

VC = valoare cantitate

CE = cantitate extra

VE = valoare extra

R = retur

VR = valoare retur

6.2.3.2. Operații preliminare servirii micului dejun

Standurile de servire se amenajează prin separarea zonelor alocate diferitelor grupe de produse (stand de fructe, stand de produse de panificație, stand de dulciuri, stand de preparate servite la cald etc.), dimensionând frontul de servire în funcție de numărul de participanți și se asigură așezarea etichetelor specifice în dreptul fiecărui produs/preparat expus pe stand.

6.2.3.3. Servirea micului dejun

Preparatele culinare și produsele de bar, conform sumei ce reprezintă 75% din bugetul total al micului dejun, sunt eliberate de secțiile bar, bufet și bucătărie, conform Fișei de consum mic dejun, urmărindu-se permanent încadrarea în sortimentul și cantitățile prevăzute în aceasta. Se verifică produsele rămase pe standuri și se dispune restituirea către secția a produselor ambalate.

6.2.4. Rezultate experimentale

În prima parte, pentru dimensionarea structurii, a fost calculat baremul pentru numărul de persoane participante la mic dejun (BMD) comparativ cu bugetul micului dejun repartizat (BUGR).

6.3. Optimizarea serviciului de mic dejun prin analiza multi-criterială

Din analiza realizată, în studiile de caz de mai sus, precum și în scenariile (Anexa VI.3 – VI.6), se evidențiază menținerea tendinței de scădere a cotei adaosului comercial obținut datorită majorării valorii consumului individual la produsele de bar și la preparatele de bucătărie. Creșterea consumurilor este influențată și de pierderile înregistrate la preparatele culinare tratate termic, care sunt pregătite și scoase pe standul de prezentare înainte de sosirea clienților.

Având în vedere volumul mare de preparate culinare, componente în structura bufetului, realizarea acestora se face cu o oră înainte de montarea și amenajarea acestora pe standul de prezentare.

În această situație apar următoarele neconformități: preparate culinare realizate din ouă își pierd din prospețime (clătite, omlete, ouă ochiuri se usucă formând la suprafață o crustă) sau preparate culinare care nu se consumă, nefiind preferate de clienți în detrimentul altor produse care necesită suplimentare.

Produsele care se depreciază sau care nu se consumă, timp maxim de 2 ore, de la realizare sunt scoase de pe stand și sunt înlocuite cu preparate culinare solicitate de clienți. În acest fel se înregistrează pierderi deoarece aceste produse nu mai pot fi folosite, cresc consumurile de materii prime folosite la realizarea acestora, dar și consumurile energetice.

6.3.1. Metodologia de lucru

Având în vedere neajunsurile prezentate, teza își propune să elaboreze o metodă inovativă, prin completarea standului de bufet, aflat în salonul de servire, cu o zonă de preparare termică.

Acest sistem are ca scop realizarea unei game sortimentale de preparate culinare în fața clientului în funcție de opțiunile acestuia. Structura de preparate culinare care se pot pregăti sunt: minaturi din ouă, clătite cu diferite umpluturi etc. Clientul poate opta pentru ingredientele folosite la preparare (exemplu: omletă doar din albuș de ou, clătite umplute cu ciocolată fără topping), tratamentul termic (omletă/ochiuri cu consistență moale etc).

Pentru selecția echipamentului de tratare termic s-a realizat o analiză pe cinci echipamente profesionale pentru segmentul HoReCa (hotel, restaurant, catering), notate cu E, respectiv: E1-

brasieră multifuncțională 800, E2 mașină gătit electrică de banc cu 4 plite, E3-brasieră multifuncțională 600, E4-mașină gătit electrică cu 6 plite rotunde și E5-cuptor convecție (self cooking center).

Aplicând analiza multi-criterială, s-au ales următoarele criterii:

1. Costul achiziției aparaturii (C);
2. Siguranța utilizării echipamentelor (S);
3. Efectul realizării preparatelor culinare în salon (E);
4. Accesibilitatea clienților – preț (A);
5. Ușurința utilizării echipamentelor (U) ;
6. Calitatea preparatelor (O);
7. Consum energetic (N).

Se remarcă faptul că prin analiza multi-criterială (AMC) se obțin clasamente ale soluțiilor, se înlătură subiectivismul, există grad mare de obiectivism, deoarece ordinea criteriilor se stabilește comparând fiecare două criterii între ele (Bobancu, 2015).

Pasul 1. Stabilirea criteriilor se realizează astfel: un criteriu este mai important decât celălalt (=1), la fel de important (=1/2), mai puțin important (=0).

Pasul 2. Determinarea coeficientului de pondere

$$Y_i = \frac{p + \Delta p + m + 0,5}{-\Delta p' + \frac{N_{crt}}{2}} \quad (6.24)$$

unde p: suma punctelor obținute pe linie;

Δp : diferența dintre punctajul elementului luat în calcul și punctajul elementului ultimului nivel;

m: numărul criteriului surclasat de elementul luat în calcul;

N_{crt} : numărul de criterii considerat;

$\Delta p'$: diferența dintre punctajul elementului luat în calcul și punctajul primului (Bobancu, 2015).

Pasul 3. Identificarea variantelor de implementare.

Pasul 4. Acordarea unei note (se acorda fiecărei variante conform fiecărui criteriu).

Pasul 5. Calculul produselor dintre note și coeficienții de pondere.

Pasul 6. Matricea consecințelor – determinarea sumelor produselor.

Pasul 7. Clasamentul final.

În cadrul analizei privind selecția echipamentelor s-a avut în vedere și consumul energetic al fiecărui echipament (E), respectiv puterea acestora (kW/h), timpul de utilizare (2 ore/zi), wati (1kW=1000w) și consumul înregistrat pe oră, zi, lună și an.

S-a efectuat calculul consumului și al prețului energiei electrice, luând în calcul prețul mediu de 0,6 lei/kWh (Tabelul 6.21).

Tabelul 6.21. Analiză privind selecția echipamentelor în funcție de consumul energetic

Echipament (E)	Putere (kW/h)	Wați	Cosum energetic (kW/h)				Preț (lei)			
			oră	zi	lună	an	oră	zi	lună	an
E1	10,5	10 500	10,5	21,0	638,7	7 665,8	6,3	12,6	383,2	4 599,5
E2	10,4	10 400	10,4	20,8	632,7	7 592,8	6,2	12,5	379,6	4 555,7
E3	7	7 000	7,0	14,0	420,0	5 040,0	4,2	8,4	252,0	3 024,0
E4	15,6	15 600	15,6	31,2	949,1	11 389,2	9,4	18,7	569,5	6 833,5
E5	18,6	18 600	18,6	37,2	1 131	13 578	11,2	22,3	679,0	8 147,7

Echipamentul cu consumul energetic cel mai mic este brasiera multifuncțională (E3), cu un consum energetic de 7 kW/h, prețul energiei electrice pe an fiind de 3 024 lei. La polul opus se situează cuptorul cu convecție (E5) cu un consum energetic de 18,6 kW/h, prețul energiei electrice pe an fiind de 8 147,7 lei. Pe locul 2 și 3 la distanță foarte mică sunt echipamentele: mașină gătit electrică de banc cu 4 plite (E2) și brasieră multifuncțională 800 (E1), cu un consum anual de 7 592,8 kW, respectiv 7 665,8 kW. Prețul energiei electrice pe an fiind de 4 555,7 lei, respectiv 4 599,5 lei. Pe poziția 4 este mașină gătit electrică cu 6 plite rotunde (E4) cu un consum anual de 11 389,2 kW, prețul energiei electrice pe an fiind de 6 833,5 lei.

6.3.2. Efectele aplicării soluției

Scopul unor activități eficiente în Industria Ospitalității este să furnizeze preparate culinare echilibrate nutrițional, cu caracteristici estetice și igienice, la prețuri accesibile și în cantități suficiente, în condițiile reducerii costurilor cu materia primă, utilitățile, a pierderilor tehnologice prin prelucrări preliminară și tratare termică, a costului cu manopera.

Din analiza punctajelor obținute în urma acestei analize concluzia este că varianta cea mai indicată este varianta 3 (Fig. 6.8.).

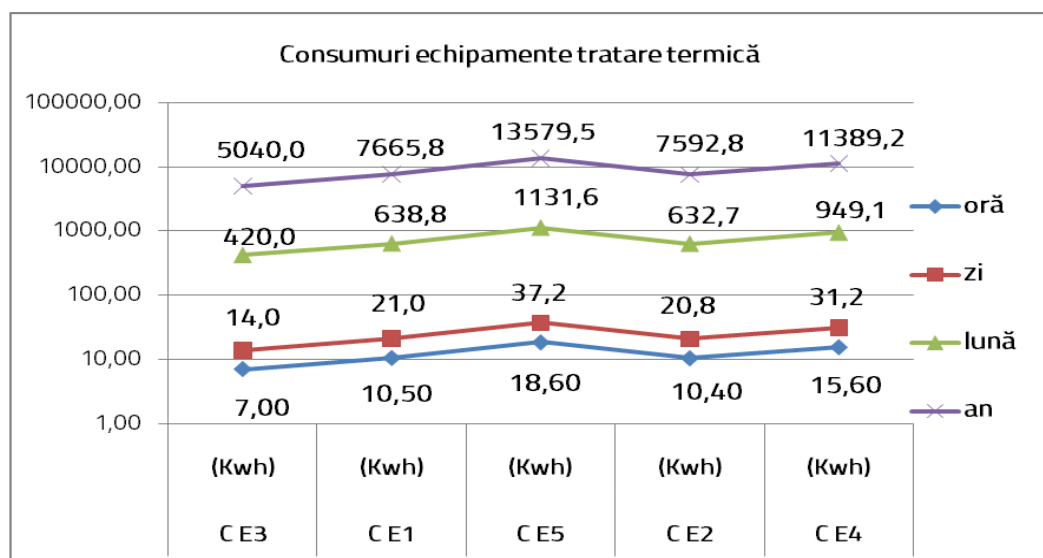


Fig. 6.8. Consumuri echipamente de tratament termic

6.4. Optimizarea calităţii serviciului de catering pentru copii

Supraponderalitatea generează probleme de sănătate și psihosociale cu urmări grave privind calitatea vieții. Greutatea crescută a copiilor și a adolescenților este legată în mod direct de comportamentul alimentar și activitatea fizică (Rokholm, Baker, Sorensen, 2010).

6.4.1. Contribuții proprii privind relizarea meniului de catering copii

Lucrarea se bazează pe un studiu de caz, prin realizarea unui meniu de catering pentru copii de grădiniță, interval de vârstă 3-5 ani.

Meniul a fost realizat pentru programul de grădiniță, de luni până vineri, asigurându-se 4 mese pe zi, respectiv mic dejun (interval orar de servire 7⁰⁰-8⁰⁰), gustare (interval orar de servire 10⁰⁰-11⁰⁰), dejun (interval orar de servire 12⁰⁰-13⁰⁰) și desert (interval orar de servire 15⁰⁰-16⁰⁰).

La întocmirea meniului s-a asigurat un aport caloric și nutritiv în conformitate cu recomandările Ministerului Sănătății, proporțional cu timpul petrecut de copil în colectivitate. Grupa de vârstă, la copii, între 0-12 luni și 1-12 ani, băieți și fete 13-19 ani. Necesarul zilnic de elemente minerale pentru copii și adolescenți este de calciu, fosfor, magneziu, fier, zinc și iod, conform Ordinul MS nr.1563/2008.

Pentru o alimentație echilibrată se recomandă în dieta copilului cereale, carne, ficat, pește, lactate, ouă, ciuperci, legume cu frunză verde și păstăioase conform Tabelului 6.24. (www.ms.gov.ro).

Tabelul 6.24. Caracteristici nutriționale ale grupelor alimentare (Ordinul MS nr.1563/2008)

Grupa alimentară	Pâine, cereale, orez, paste	Legume/vegetale	Fructe	Lapte/ derivate	Ouă	Carne/ pește
Principalii nutrienți	Carbohidrați Fier Vitamina B1 Vitamina E	Vitamine Minerale	Vitamine Minerale	Calciu Proteine	Proteine cu valoare biologică înaltă	Proteine Fier Acizi grași Omega 3
Alte componente nutritive	Fibre, Zinc Magneziu Vitamina B2 Vitamina B3 Sodiu	Fibre	Carbohidrați Fibre	Grăsimi Carbohidrați Magneziu, Zinc Vitamina B2,B12 Sodiu, Potasiu	Colesterol Fier Vitamine: B1, B2, B12, A, D	Grăsimi Vitamina B12

Conform Ghidului pentru alimentație sănătoasă și activitate fizică în grădinițe și școli, în meniu trebuie limitate băuturile cu conținut de zahăr și conservanți, dulciurile, gustările și cantitatea de sare (Institutul Național Sănătate Publică, 2014).

În alcătuirea meniului unui copil peste 2 ani s-a avut în vedere nutriția copiilor în funcție de necesarul caloric și Ordinul pentru aprobarea listei alimentelor nerecomandate preșcolărilor și școlărilor și a principiilor care stau la baza unei alimentații sănătoase pentru copii și adolescenți (www.ms.gov.ro).

Valoarea energetică a preparatelor culinare au fost calculate pe baza echivalentului caloric al materiilor prime, care au fost exprimate în calorii pe gram de produs, respectiv proteine 4,1 cal/g, lipide 9,3 cal/g și glucide 4,1 cal/g. Pentru determinarea valorii calorice și nutritive au fost calculate pentru fiecare materie primă din rețetă conținutul din tabelele de proteine, glucide, lipide și calorii.

6.5. Concluzii

Folosind algoritmul de calcul, agenții economici din Industria Ospitalității, pot efectua analiza vânzărilor în alimentație la termene diferite. Determinarea ratei teoretice a costului de achiziție a materiilor prime, pe total și pentru fiecare grupă de preparate culinare în parte pentru gustări reci/calde, supe, crême, ciorbe, borșuri, consomme-uri, preparate din pește și fructe de mare, antreuri reci și/sau calde, preparate de bază, legume/garnituri și salate, brânzeturi, dulciuri de bucătărie, cofetărie-patiserie, fructe.

Se pot analiza meniurile cu preț fix, meniul turistic, meniurile à la carte, băuturile, meniul pentru copii, activitatea de banqueting. De asemenea, se poate stabili cota din vânzările totale care revine fiecărei grupe de preparate culinare.

Analiza comercială a vânzărilor din punct de vedere fizic se poate evidenția pentru fiecare preparat în parte, numărul de zile de prezență în lista meniu/meniurile pentru mese organizate și numărul total de porții vândute. Analiza se face prin determinarea numărului mediu de porții vândute din fiecare preparat culinar într-o zi de prezență în lista meniu sau prin calculul indicelui de răspuns al clienților (indicele vânzărilor/indicele de prezentare). Astfel se determină gradul de solicitare a fiecărui preparat, iar responsabilul cu activitatea de F&B poate lua hotărâri de modificare a listei pentru meniuri.

Metoda prezentată privind "Optimizarea consumurilor și costurilor la serviciul de mic dejun", permite obținerea unor rezultate deosebite, substanțiale, prin simpla reorganizare a bugetului de mic dejun, prin eliberarea produselor de la secții în etape, cu o dimensionare corespunzătoare a preparatelor culinare, produselor alimentare și produselor de bar pe un client.

În teză este prezentată o metodă inovativă prin care în restaurantele de 5 stele se poate modifica serviciul de mic dejun, prin îmbunătățirea sistemului de servire tip bufet suedez, cu amenajarea unui modul de tratare termică în salonul de servire, limitând astfel preparatele culinare care se realizează în bucătărie. Acest sistem are ca scop realizarea unei game sortimentale de preparate culinare în fața clientului în funcție de opțiunile acestuia, privind ingredientele folosite, precum și modul de preparare.

Criteriile cheie folosite pentru diminuarea consumurilor cu materiile prime și energia electrică au fost eficiența energetică, impactul asupra mediului, sănătatea consumatorilor și calitatea produselor realizate.

Etapele parcurse la realizarea meniului pentru copii au fost stabilirea meniului pe baza chestionarelor completate de părinți, respectând cerințele reglementărilor în vigoare, calculul substanțelor nutritive, și total calorii/porție pentru mic dejun și dejun la meniul de luni până vineri, cu verificarea încadrării în total calorii și analiza privind cota de adaos comercial comercial obținută.

7. EFICIENTIZAREA SECTORULUI DE BANQUETING DIN INDUSTRIA OSPITALITĂȚII

Serviciul de banqueting reprezintă servicii de restaurant *function catering*, servirea de preparate culinare și băuturi, într-o anumită locație, la un interval orar, pentru un număr de participanți, conform unui meniu prestabilit și la un preț acceptat (Florea și Belous, 2004).

Structurile de primire cu funcțiune de cazare reprezintă locul ideal pentru organizarea de conferințe și banchete.

Sectorul de banqueting este în continuă extindere, iar unitățile de cazare pot asigura în condiții optime, vânzarea evenimentelor sociale (private și corporat), care au o componentă preponderent de alimentație publică. Tipurile de evenimente sunt petreceri private, recepție, cocktail-party, conferință, lansări de produs, congres, reuniune, simpozion, seminar, colocviu.

7.1. Promovarea produsului turistic

Prin activitatea de promovare desfășurată, potențialii clienți sunt informați asupra serviciilor oferite de structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, optând pentru categoria de serviciu care corespunde cerințelor și așteptărilor sale. Unitățile turistice sunt clasificate, conform Ordinului Ministerului Turismului 65/2013, de la 1stea la 5 stele, oferind grade de confort, servicii obligatorii și suplimentare diferite (OMT 65/2013).

În acest context organizația își informează clienții cu privire la serviciile oferite și la caracteristicile acestora, desfășurând activități de promovare, prin acțiuni promoționale (reclamă și publicitate) și de ofertare.

Materialele publicitare utilizate sunt mapa de prezentare generală a organizației, mapa de prezentare specifică unității, site-ul de prezentare, CD-uri de prezentare. Materialele sunt distribuite pe piață prin agențiile de vânzări, precum și prin participarea la burse de turism, expoziții, târguri.

Prin natura activității, personalul din Industria Ospitalității stabilește contactul direct cu clienții, având o pregătire și conduită corespunzătoare, fiind periodic instruit cu privire la modalitățile de comunicare, în vederea prestării serviciului conform nivelului declarat și pentru satisfacerea cerințelor clienților.

Metodele de promovare, utilizate de către sectorul de banqueting, constau în transmiterea ofertelor generale potențialilor clienți, pentru informare privind caracteristicile serviciilor oferite, precum și a ofertelor specializate.

7.2. Realizarea produsului turistic

Se stabilesc și implementează modalități eficiente pentru a comunica cu clienții, pentru ofertarea produsului turistic, privind caracteristicile, disponibilitățile, prețurile, determinarea relației dintre serviciul oferit și necesitățile reale ale clientului.

Determinarea cerințelor pentru serviciul solicitat, tratarea cererilor de ofertă și a comenzilor, feedback-ul de la clienți, conduc la informații referitoare la respectarea specificațiilor claselor de servicii declarate. Informațiile și sugestiile pot fi utile la îmbunătățirea modului de prestare a serviciului.

7.3. Studiu de caz privind organizarea serviciilor de banqueting

Etapele de organizare ale evenimentului sunt rezervarea evenimentului, data și perioada, locația de desfășurare, disponibilitatea participanților, ținta economică, stabilirea coordonatelor acțiunii privind tipurile de aranjamente, în funcție de specificul acțiunii, echipamentele și dotările tehnice.

În urma informațiilor primite se alcătuește fișa acțiunii, detaliile privind organizarea serviciilor se comunică departamentelor implicate în realizarea evenimentului, din sectorul de aprovizionare, tehnic, secții de producție (bucătărie, bar, laborator de cofetărie-patiserie).

La baza planificării și organizării se află o listă a ofertei unității, denumită checklist, implicit și listă de control, în care sunt cuprinse toate serviciile/facilitățile disponibile pentru organizarea de evenimente. Pusă la dispoziția clientului, lista îi oferă acestuia toate informațiile, oferind implicit și departamentului de evenimente o situație generală, de ansamblu asupra cerințelor privind organizarea evenimentului.

Lista, inițial sumară, va fi completată, pe parcursul discuțiilor cu clientul, cu tot mai multe detalii legate de fiecare serviciu solicitat. În final, lista fișa acțiunii cuprinde, în mod detaliat, derularea evenimentului în cauză. În baza acestei liste se întocmesc documente (memo), care se distribuie persoanelor implicate, responsabile cu organizarea acțiunii.

7.4. Aplicarea principiilor alimentare în sectorul de banqueting

Pentru realizarea succesului unui eveniment este deosebit de importantă oferta de preparate culinare și băuturi. Structura meniului se face în funcție de tipul acțiunii informale sau de protocol, de numărul invitaților, de sezon, de naționalitatea turiștilor, dar și de bugetul alocat.

Întocmirea meniurilor trebuie să aibă la bază principiile descrise în Fig. 7.3.

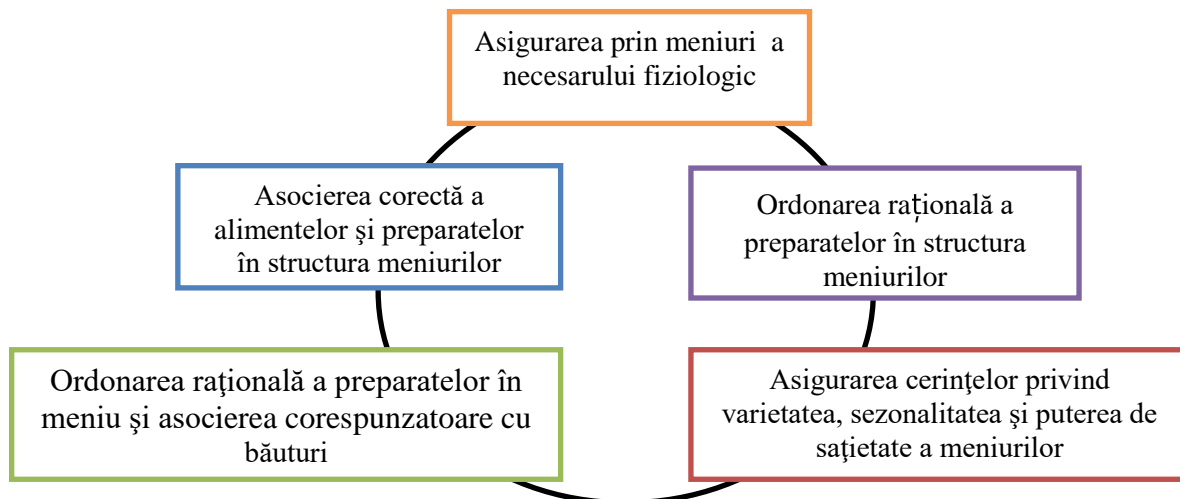


Fig. 7.3. Principiile de întocmire a meniurilor (adaptare după Berechet, 2006)

Arta de a compune un meniu, selectarea armonioasă a preparatelor culinare, îmbinarea acestora cu băuturile (ținând cont de preferințele clienților) prin punerea în valoare a specialităților gastronomice, specialitatea casei, a maestrului în arta culinară, necesită multă experiență în Industria Ospitalității.

7.4.1. Metoda de lucru

Preparatele culinare promovate în meniul de banqueting au fost procesate având la dispoziție echipamente profesionale de tratare termică (plită cu inducție, cuptor cu convecție, salamandă) și răcire (abatitor – blast chiller).

Produsele realizate au fost incluse în oferta de banqueting, însă scopul cercetării întreprinse a fost optimizarea calitativă a preparatelor culinare. Meniul are în structură preparate culinare realizate din piept de rață (notate R^A, R^B, R^C, R^D), file de biban și somon (notate P^A, P^B, P^C, P^D), mușchi de vită (notate V^A, V^B, V^C, V^D).

7.4.2. Modificările materiilor prime în timpul procesului tehnologic

Materiile prime trec prin mai multe etape până la obținerea preparatelor culinare finite, respectiv recepția cantitativă și calitativă, depozitarea, verificarea calității, prelucrări primare, preparare rece/la cald, formarea preparatului, finisare, păstrare la rece/cald, porționare, montare, decorare și servire Fig. 7.4.

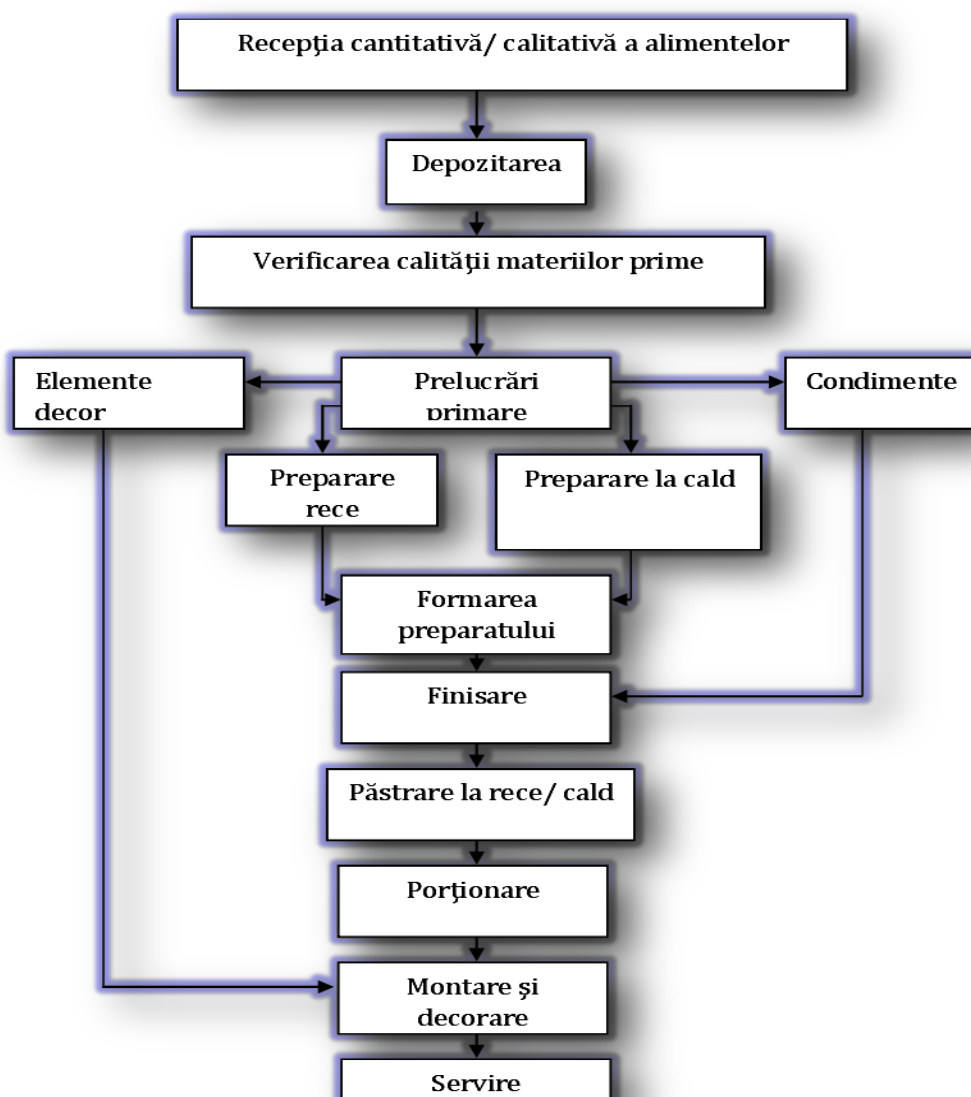


Fig. 7.4. Schema tehnologică generală de obținere a preparatelor culinare (adaptare după Berechet, 2006)

În cadrul tratamentului termic, la fierberea în apă pierderile sunt de 45% la fileul de biban, 31% la muşchiul de vită și 29% la pieptul de rață.

Fierberea în abur înregistrează pierderi de 46% la file de biban, 35% la muşchi de vită și piept de rață.

Pierderile la coacerea convectivă se situează la nivel de 47% la file de biban, 36% la muşchi de vită și 34% la piept de rață (Fig. 7.5).

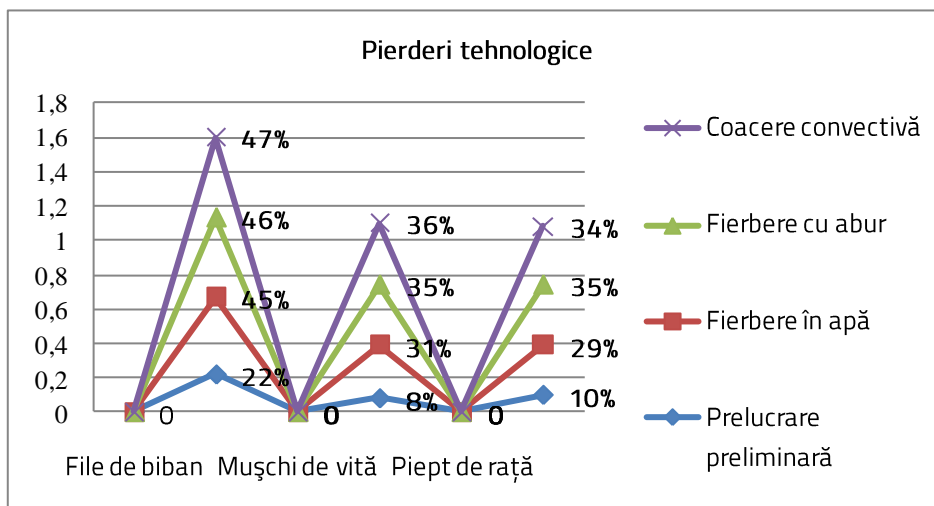


Fig. 7.5. Pierderile tehnologice în funcție de procesul tehnologic

Ca și modalitate de tratament termic aplicată, cele mai ridicate valori se remarcă la coacerea în cuptorul cu convecție de 47%, iar cele mai mici valori sunt la fierberea în apă de 29%, datorate cantității de apă, care se evaporă sau se pierde, o parte din apă se găsește sub formă de jiu în tava de procesare termică.

7.4.3. Determinarea valorii energetice

Valoarea energetică a unui preparat se calculează pe baza echivalentului caloric al componentelor și se exprimă în calorii pe gram produs. Valoarea energetică are următoarele valori: (P) proteine – 4,1 calorii/gram, (L) lipide – 9,3 calorii/gram, (G) glucide – 4,1 calorii/gram.

Calculul valorii nutritive se efectuează la 100g/preparat culinar, facilitând determinarea cantitativă, gramaj pentru o porție, precum și calculul substanțelor nutritive și total calorii/meniu, cu verificarea încadrării în necesarul zilnic.

Astfel se pot realiza meniuri diferențiate în funcție de anotimp, având în vedere faptul că necesarul fiziologic al organismului uman este influențat de condițiile de climă. În alimentația sezonului cald conținutul normal de proteine este de 13-16%, glucide, consum majorat de 55-65%, iar lipide, un consum scăzut de 20-30%.

În structura meniului trebuie incluse materii prime de sezon, meniurile realizate să fie diversificate, ca și tehnică de preparare, cât și în ce privește modul de prezentare și servire, cu evitarea preparatelor culinare care au același proces tehnologic, componente, gust, culoare.

7.5. Procesul de măsurare, analiză și îmbunătățire a sectorului de banqueting

Evaluarea unui eveniment nu se referă doar la aspectul financiar al acestuia, ci și la gradul de satisfacție a participanților prin conformitatea serviciului prestat și a produsului realizat. Datele rezultate din măsurări sunt importante pentru luarea deciziilor bazate pe fapte. Eficacitatea și eficiența măsurării, colectării și validării datelor reprezintă o condiție esențială pentru asigurarea performanței organizației și satisfacția părților interesate.

În cadrul sectorului de banqueting, monitorizarea satisfacției clientului se realizează prin analiza și prelucrarea datelor și informațiilor primite de la clienți: comunicarea directă cu clienții, chestionare date clienților, reclamațiile clienților, numărul clienților fideli.

Neconformitățile pot apărea la recepția materiilor prime, materialelor, produselor, echipamentelor și serviciilor aprovizionate, pe parcursul prestării serviciului, la monitorizarea punctelor critice de control, în condițiile depășirii limitelor critice pentru parametrul sau parametrii monitorizați, după prestarea serviciului, de către client.

7.6. Concluzii

Evenimentele sunt un rezultat al mediului social economic, generatoare de noi necesități, de noi tendințe. Organizarea de evenimente sociale, de afaceri sau combinația dintre cele două, dau curs unei industrii într-o continuă dezvoltare. Organizarea unui eveniment presupune urmarea unor pași, aplicarea unor condiții generale, având ca scop final reușita acțiunii, deci satisfacerea cerințelor consumatorilor.

Pentru ca activitatea de banqueting să se desfășoare în bune condiții este necesar ca SPT să beneficieze de o bază materială modernă, de un management puternic, de o organizare minuțioasă în toate etapele, de personal implicat în efectuarea serviciilor, dar și de o ofertă de meniuri, care să corespundă exigențelor consumatorilor. Succesul unui eveniment implică pe lângă organizarea serviciilor și a personalului, o ofertă gastronomică variată finalizată prin întocmirea unui meniu care să respecte principiile alimentare.

În teză se prezintă oportunități în configurarea unui software pentru sistemul de gestiune al unităților din Industria Ospitalității, prin care se poate determina cantitatea finită a preparatelor culinare, având stabilite pierderile tehnologice, prin operații pregătitoare și tehnica preparării, realizată cu ajutorul echipamentelor moderne de tratament termic și răcire controlată a materiilor prime.

Sistemul de gestiune poate oferi posibilitatea realizării meniurilor dorite, precum și selecția unor produse pentru vegetarieni, copii, dar și persoanelor cu diferite alergii alimentare. Calitatea superioară a preparatelor culinare obținute de profesioniști utilizând o tehnologie modernă, precum și unele rețetare elaborate științific, accesibilitatea prețurilor pentru o mare varietate de meniuri atrage o categorie tot mai numeroasă de consumatori.

În vederea satisfacerii la un nivel superior a necesităților clienților sunt importante identificarea așteptărilor de la produsul turistic declarat, determinarea caracteristicilor produselor dorite de clienți, identificarea acțiunilor preventive și de control necesare pentru evitarea insatisfacției clientului.

8. CONCLUZII FINALE. CONTRIBUȚII ORIGINALE. DISEMINAREA REZULTATELOR. DIRECȚII VIITOARE DE CERCETARE

8.1. Concluzii generale

Prin elaborarea prezentei teze de doctorat se poate trage concluzia că obiectivele acesteia au fost pe deplin atinse. Rezultatele, în sinteză, sunt cuprinse în concluziile generale de mai jos.

1. În zilele noastre, petrecerea timpului liber, a vacanței, într-un mod cât mai plăcut, este la fel de importantă ca și asigurarea condițiilor de transport, cazare și alimentație. Turismul marchează o ascensiune accentuată, produsul turistic este deosebit de variat, prin implicarea mai multor activități și bunuri materiale sub forma unor pachete turistice. Alcătuit din elemente atractive, resurse naturale, socio-culturale, tehnologice și de infrastructură, acesta organizează sejurul turiștilor prin servicii specializate.

2. Ospitalitatea este subiectivă, depinde de turist, implicând gradul de satisfacție a acestuia. Serviciul oferit turiștilor are în principal două componente, respectiv o componentă materială sau cantitativă și o componentă de comportament sau calitativă. Componenta cantitativă este dată de dotările structurii de primire turistică, metodele de lucru aplicate, preparatele culinare oferite. Componenta calitativă are în vedere personalul, care asigură serviciile turistice, fiind foarte importante comportamentul și atitudinea personalului în relația personal-client.

Calitatea serviciilor, satisfacția și mulțumirea turiștilor sunt generate de modul de acțiune a lucrătorului din Industria Ospitalității în raport cu turiștii. Motivația turistului de a circula spre alte destinații este dată de nevoia de relaxare fizică și psihică, reconfortarea, nevoia de a părăsi un mediu poluat și rutina, dorința de divertisment, agrement sau distracție, dar și îngrijirea sănătății.

3. În Industria Ospitalității, reușita reprezintă succesul unei structurii de primire turistică. Turiștii, care sunt nemulțumiți, vor căuta oferta concurenței în alegerea noii destinații turistice. Turistul a devenit un client pretențios, iar ospitalitatea nu mai reprezintă o alegere, ci necesită condiții de calitate.

Complexitatea ofertei turistice și a producției turistice este dată de numărul mare al celor care contribuie la realizarea produsului turistic. Produsele turistice angrenează o multitudine de servicii specifice, fiind necesari mai mulți producători specializați, cu profile diferite, în vederea punerii în practică a prestațiilor din Industria Ospitalității.

4. Cercetările efectuate au vizat un studiu privind starea patrimoniului din Industria Ospitalității. Au fost analizate unitățile de cazare, la nivelul României în perioada 2014-2016, capacitățile de cazare și circulația turistică, forma de proprietate, indicii de utilizare a capacității de cazare pe categorii de confort, pe destinații turistice, pe tipuri de structuri și pe zone turistice.

Din studiul realizat se poate observa o creștere pe piața românească a numărului de hoteluri și moteluri, hosteluri, cabane turistice, pensiuni turistice și agroturistice. Potențial turistic natural deosebit de bogat precum și oferta generoasă, determină creșterea pretențiilor consumatorilor, calitatea serviciilor oferite fiind un factor deosebit de important.

5. Pe tipuri de structuri hotelurile și motelurile înregistrează o creștere de 4,9% în anul 2016 comparativ cu anul 2014, hostelurile sunt mai multe cu 30,3% în anul 2016 comparativ cu anul 2014,

numărul pensiunilor turistice și agroturistice, a cabanelor turistice, a bungalow-urilor cresc cu aproximativ 20% în anul 2016 comparativ cu anul 2014.

Indicii de utilizare netă a capacității de cazare, pe tipuri de structuri, în anul 2016, indică faptul că cele mai căutate structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare au fost hotelurile (38,9%), urmate de spațiile de cazare pe nave (26,1%), vilele turistice (24%), bungalow-urile (22,6%), la egalitate hostelurile și căsuțele turistice (21,8%). Structurile de primire turistică cu indicele de utilizare cel mai scăzut au fost satele de vacanță.

6. Analizând înnoptările în structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică, pe categorii de confort se observă faptul că turiștii români au preferat structurile de primire turistică clasificate la 3 stele, urmate la mică diferență de locațiile de 4 stele și 2 stele, iar locațiile de 5 stele și o stea au fost alese de un număr mic de turiști români. Turiștii străini s-au cazat cu prioritate în structurile de primire turistică clasificate la 4 stele, urmate de locațiile de 3 stele și 2 stele, iar locațiile de 5 stele și 1 stea au fost alese de un număr mic de turiști străini. În structurile de primire turistică neclasificate au înnoptat 271 948 turiști români și 13 048 turiști străini.

În România, înnoptările în structurile cu funcțiuni de cazare turistică, în cazul străinilor este în scădere, ceea ce ridică un semn de întrebare și trebuie acționat în sensul ridicării serviciilor sectorului hotelier și nu numai, pentru a atrage mai mulți turiști în țara noastră. Afilierea la un sistem de clasificare la nivelul Uniunii Europene ar putea fi una dintre opțiuni pentru câștigarea încrederii clienților.

7. Activitatea de incoming pentru agențiile tour-operatorie în anul 2016, au înregistrat o scădere semnificativă față de anul 2015 cu un număr de 179 382 turiști. Turismul intern și outgoing a avut o evoluție bună, printr-o creștere de 159 668, respectiv 34 854 a turiștilor în anul 2016 în comparație cu anul 2015. În cazul agențiilor de turism cu activitate de vânzare în anul 2016 s-au înregistrat creșteri pe activitatea de incoming de 1 254 turiști, 29 116 turiști pe activitatea de turism intern și 85 484 turiști pe activitatea de outgoing.

8. Litoralul Mării Negre din România a fost cea mai căutată destinație turistică, cu o creștere de 28% a turiștilor în anul 2016 față de anul 2015. Pe locul doi în topul preferințelor turiștilor, pentru călătoriile de vacanță sau afaceri, se situează zona montană cu o creștere de 17% în anul 2016, comparativ cu anul 2015. Pe locul trei în topul celor mai vizitate zone din România se afla stațiunile balneo-climaterice cu o creștere de aproximativ 15% în anul 2016, comparativ cu anul 2015. Pe ultimele poziții se află pelerinajul religios, turismul cultural, Delta Dunării și croazierele maritime.

9. Studiul privind analiza statistică a sezonității a avut ca obiectiv stabilirea variației sezoniere, prin calcularea indicilor de sezonitate, din luna ianuarie până în luna decembrie, în perioada anilor 2015-2017, prin vizualizarea circulației turistice, precum și existența perioadelor de vârf de sezon sau extrasezon. Condițiile naturale joacă un rol principal în caracterul sezonier al cererii privind destinațiile în care activitatea turistică are loc în sezon. Pentru România, această sezonitate este specifică litoralului, unde cererea turistică are loc pe o perioadă de patru luni în intervalul de timp iunie-septembrie, în celelalte luni ale anului, solicitările sunt scăzute, în special pentru tratament.

10. În luna ianuarie, numărul de turiști din turismul litoral din România reprezintă în medie 3,62% față de media lunară generală, în luna decembrie numărul mediu de turiști a fost cu 6,82% față de media

lunară generală. În luna august s-a înregistrat punctul maxim, numărul de turişti fiind în medie cu 344,35% peste media lunară generală. În urma calculării indicilor de sezonabilitate se poate spune că sosirile de turişti din turismul litoral din România înregistrează o evoluţie sezonieră.

11. În luna ianuarie, numărul de turişti din turismul montan din România reprezintă în medie 92,90% faţă de media lunară generală, în luna decembrie numărul mediu de turişti a fost cu 5,58% faţă de media lunară generală. În luna august s-a înregistrat punctul maxim, numărul de turişti fiind în medie cu 65,89% peste media lunară generală.

În urma calculării indicilor de sezonabilitate se observă faptul că sosirile de turişti din turismul montan din România înregistrează o evoluţie sezonieră. Dacă în lunile ianuarie-iunie și octombrie-noiembrie, numărul de turişti din turismul montan se află sub media lunară generală, în lunile iulie-septembrie și decembrie, numărul de turişti se află peste media lunară generală.

12. Stațiunile balneo-climaterice fac parte din categoria destinațiilor de vacanță cu activitate permanentă, sosirile turiștilor au continuitate de-a lungul anului, condițiile de climă nu au legătură cu asigurarea tratamentelor. Cu toate acestea, există perioade mai solicitate de turiști pentru tratamentul balneo-medical, începând cu luna mai până în luna octombrie.

În luna ianuarie, numărul de turişti din turismul balnear din România reprezintă în medie 62,05% faţă de media lunară generală, în luna decembrie numărul mediu de turişti a fost cu 73,96% faţă de media lunară generală. În luna august s-a înregistrat punctul maxim, numărul de turişti fiind în medie cu 89,10% peste media lunară generală.

În urma calculării indicilor de sezonabilitate, se poate spune că sosirile de turişti din turismul balnear din România înregistrează o evoluţie sezonieră. Dacă în lunile ianuarie-mai, numărul de turişti din turismul balnear se află sub media lunară generală, începând cu luna iunie, urmează o perioadă de 4 luni în care numărul de turişti se află peste media lunară generală.

13. Pentru abordările aplicative din teză, s-a utilizat un studiu de caz care a fost realizat la o structură de primire turistică din Industria Ospitalității, notată prescurtat SPT. Metodica de lucru, analiza și interpretarea rezultatelor, soluțiile propuse, sunt utilizabile în orice SPT. SPT din studiu are o bază materială formată din hoteluri și restaurante de diverse categorii, clasificate de la 1 stea la 5 stele.

14. La hotelul de 5 stele, în anul 2017, comparativ cu anul 2016, cererea turistică a fost în creștere în cazul turiștilor români cu 29,1% și în cazul turiștilor străini cu 21,9%, pe total hotel, produsul turistic s-a majorat cu 24,5%.

15. În cadrul tezei s-a realizat un studiu de caz privind respectarea cerințelor standardelor internaționale SR EN ISO 9001:2001 și SR EN ISO 22000:2005 la SPT din Industria Ospitalității. Au fost întreprinse cercetări pentru evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar prin identificarea și determinarea punctelor critice de control. Studiul a fost extins pe elementele de intervenție privind prevenirea contaminării încrucișate prin reorganizarea fluxului tehnologic culinar și realizarea unui program de autocontrol cu testarea microbiologică a produselor.

În cadrul lucrării a fost analizat fluxul tehnologic culinar la o unitate de alimentație publică din incinta unei structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare, unde managementul organizației a făcut

unele modificări, astfel încât activitățile să fie organizate, pentru evitarea contaminării încrucișate între operațiuni și în timpul operațiunilor.

Din analiza schițelor unității, a rezultat faptul că fluxurile principale nu sunt delimitate și separate fizic, pentru evitarea contaminării încrucișate în timpul procesului tehnologic, precum și compartimentarea spațiilor este necorespunzătoare. Ca și măsură privind optimizarea fluxului tehnologic a fost realizată o reconfigurare a spațiilor prin relocarea camerei de spălat/dezinfectat ouă și amenajarea unei camere de tranșare-prelucrare carne cu temperatură, dotări corespunzătoare și introducerea unei surse de apă în spațiul aferent.

Pentru evitarea încrucișărilor pe fluxul tehnologic culinar între materii prime, produse finite și evacuare deșeuri, s-a luat măsura separării în timp a fazelor și operațiilor, prin întocmirea unui orar minutat de prevenire a contaminării încrucișate, pentru principalele activități, care se desfășoară în spațiul de producție, respectiv aprovizionarea cu materii prime, pregătirea și servirea preparatelor pentru mic dejun, dejun și cină, realizare și eliberare produse finite catering, cu evacuarea deșeurilor la ore la care nu se execută alte operații, cu igienizări intermediare între operații.

16. În cadrul programului de autocontrol au fost monitorizate patru unități de alimentație publică din SPT privind verificarea respectării reglementărilor în domeniul sanitației și siguranței alimentare. Programul a vizat prelevarea de probe, din preparatele culinare tratate termic, pentru realizarea analizelor efectuate de Laboratorul DSVSA din Braşov.

Preparatele culinare au fost testate Enterobacteriacee, în cadrul programului de autocontrol, prin metoda de analiză SR ISO 21528-2/2007 (AR), iar rezultatele analizelor, conform buletinelor de analiză eliberate de Laboratorul DSVSA Braşov, sunt conforme (satisfăcător, conform Regulament CE 2073/2005 cu amendamentele ulterioare).

17. Cercetările privind optimizarea consumurilor și costurilor în Industria Ospitalității au avut în vedere eficiența proceselor prin reducerea costului producției fără a afecta calitatea, realizarea unei corespondențe corecte între nivelul prețului de vânzare și profit, creșterea volumului producției comercializate și a serviciilor prestate precum și îmbunătățirea calității producției și serviciilor.

În cadrul tezei a fost elaborată o procedură de calcul a consumurilor de materii prime, bazată pe un algoritm specific, în vederea eficientizării acestora. Algoritmul de calcul pentru determinarea consumurilor specifice este o aplicație inovativă, având ca domeniu de aplicare în Industria Ospitalității, în special restaurante și alte unități de alimentație publică.

În funcție de coeficienții de pierderi ai materiilor prime, a fost stabilit gramajul produsului finit al preparatului culinar fără realizarea de probe tehnologice. În funcție de prețul de achiziție al materiilor prime și de cantitățile folosite în rețete, sistemele de gestiune pot realiza calculul automat al prețului de sistem al produselor finite.

18. În Industria Ospitalității problema costurilor, a adaosului comercial, a prețului de vânzare, a profitului obținut, reprezintă informații de bază pentru analiza activității pe bază de rezultate. Prețul de achiziție al materiilor prime, adaosul comercial, valoarea totală sau rentabilitatea sunt elemente de decizie managerială și de aceea trebuie să fie cunoscute corect.

Prin algoritmul de calcul preţul de referinţă poate fi calculat cu orice cotă de adaos comercial, în funcţie de agentul economic, având în vedere orientarea după costuri, concurenţă şi cerere. În unităţile de alimentaţie publică, preţul unuia şi aceluiaşi preparat culinar se modifică adesea din cauza fluctuaţiei preţurilor la materiile prime şi a produselor procurate, situaţie care necesită recalcularea preţului de vânzare al preparatelor culinare.

19. Activitatea de optimizare a costurilor vizează dimensionarea corespunzătoare a produselor servite, pe un client, prin aplicarea eficace a sistemului calităţii şi siguranţei alimentului precum şi permanenta lui îmbunătăţire, pentru a avea capacitatea de a răspunde exigenţelor clienţilor, cu scopul consolidării poziţiei organizaţiei pe o piaţă puternic concurenţială şi în continuă dezvoltare.

Într-o abordare sistemică integrată, teza prezintă o metodă inovativă pentru optimizarea consumurilor şi reducerea costurilor în Industria Ospitalităţii, la serviciul de mic dejun, cu scopul de a satisface cerinţele clienţilor, prin realizarea produsului turistic la nivelul declarat, la un preţ competitiv, în condiţii de eficienţă pentru organizaţie.

Abordarea sistemică reflectă mai bine cadrul şi condiţiile optimizării integrând intrările, ieşirile şi feedback-ul obţinut de la clienţi. O atenţie deosebită se acordă criteriilor de alegere a grupelor de produse, cantitatea consumată precum şi valoarea consumului efectiv, în situaţia în care există pierderi printr-o gestionare necorespunzătoare a bugetului de mic dejun.

20. Cercetările întreprinse au scos la iveală neajunsurile cu care se confruntă SPT. În cadrul tezei a fost elaborată o metodă inovativă, prin completarea standului de bufet suedez, aflat în salonul de servire, cu o zonă de preparare termică. Acest sistem are ca scop realizarea unei game sortimentale de preparate culinare în faţa turistului în funcţie de opţiunile şi dorinţele acestuia. Metoda propusă duce la reducerea consumului de energie electrică prin diminuarea activităţii din cadrul secţiei bucătărie şi selecţia unor echipamente performante, specifice serviciului de mic dejun. Realizarea acestor preparate în salonul de servire îmbunătăţeşte calitatea preparatelor, prin prospeţime, aspect, gust. Clientul are posibilitatea să verifice organoleptic materiile prime folosite la procesare. Se elimină transportul preparatelor de la secţia bucătărie, prin oficiu, în salonul restaurant. Pe durata transportului produsul se răceşte, dar se şi poate contamina fizic, chimic şi microbiologic.

Analizând consumurile energetice la scara României se poate observa o reducere cu 48% a acestora. În sistemul actual de realizare a micului dejun, consumurile energetice anuale înregistrate de echipamentele de tratare termică folosite în secţia bucătărie sunt de 871 255 kW, iar prin metoda propusă consumurile scad la valoarea de 454 790 kW obţinându-se o economie de 416 465 kW.

21. Cercetările au vizat realizarea unui meniu de catering pentru copii de grădiniţă, interval de vârstă 3-5 ani. Meniul a fost realizat pentru programul de grădiniţă, de luni până vineri, asigurându-se 4 mese pe zi, respectiv mic dejun (interval orar de servire 7⁰⁰-8⁰⁰), gustare (interval orar de servire 10⁰⁰-11⁰⁰), dejun (interval orar de servire 12⁰⁰-13⁰⁰) şi desert (interval orar de servire 15⁰⁰-16⁰⁰).

Etapele parcurse au fost stabilirea meniului (componentă, gramaj unitar/porţie), de acord cu solicitările beneficiarului (pe baza chestionarelor completate de părinţi), respectând cerinţele reglementărilor în vigoare pentru o alimentaţie sănătoasă. Au fost realizate calculul substanţelor nutritive şi total calorii/meniu pentru meniu de luni până vineri, cu verificarea încadrării în total calorii,

identificarea substanţelor alergene din preparatele culinare, având în vedere copii cu intoleranţe sau alergii la lapte, gluten, soia.

22. Teza conţine un studiu de caz privind aplicarea principiilor alimentare în sectorul de banqueting, luând ca referinţă o SPT, din Braşov, unde activitatea de banqueting are o importantă pondere în cifra de afaceri a societăţii respective.

Arta de a compune un meniu, selectarea armonioasă a preparatelor culinare, îmbinarea acestora cu băuturile (ţinând cont de preferinţele clienţilor) prin punerea în valoare a specialităţilor gastronomice, specialitatea casei, a maestrului în arta culinară, necesită multă experienţă în Industria Ospitalităţii.

23. Pe parcursul procesului tehnologic au loc pierderi cantitative, datorate pierderilor de substanţă liposolubilă şi hidrosolubilă, diferite în funcţie de tratamentul termic. Valoarea energetică la toate materiile prime analizate, indiferent de tipul tratamentului termic, creşte.

8.2. Contribuţii originale

Teza de doctorat aduce următoarele contribuţii proprii:

1. Studiu privind starea patrimoniului din Industria Ospitalităţii privind capacităţile de cazare şi circulaţia turistică, forma de proprietate, indicii de utilizare a capacităţii de cazare pe categorii de confort, pe destinaţii turistice, pe tipuri de structuri şi pe zone turistice.

2. Analiza statistică a sezonalityţii din România în perioada anilor 2015-2017, prin vizualizarea circulaţiei turistice, precum şi identificarea perioadelor de vârf de sezon sau extrasezon din turismul balnear, litoral şi montan.

3. Studiu de caz realizat la o structură de primire turistică (SPT) din Industria Ospitalităţii, în condiţii reale de muncă, activitatea de bază fiind prestarea de servicii turistice pentru turismul intern şi internaţional, în portofoliul căreia se află hoteluri şi restaurante de diverse categorii, clasificate de la 1 stea la 5 stele.

4. Evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar prin determinarea punctelor critice de control, a pericolelor, cu accent deosebit pe elementele de intervenţie în procesul de prevenire a contaminării încrucişate.

5. Reorganizarea fluxului tehnologic culinar şi realizarea unui program de autocontrol cu testarea microbiologică a preparatelor culinare.

6. Optimizarea consumurilor tehnologice, prin verificări amănunţite şi justificate, privind cantităţile de materii prime, inclusiv coeficienţii de pierdere, prin intermediul reţetelor de fabricaţie denumite „Fişe de produs nou/modificat”.

7. Optimizarea costurilor în Industria Ospitalităţii prin eficienţa proceselor cu reducerea costului de producţie şi realizarea unei corespondenţe corecte între nivelul preţului de vânzare şi profit.

8. Elaborarea unei proceduri de calcul a consumurilor de materii prime, bazată pe un algoritm de calcul pentru determinarea consumurilor specifice tehnologice, o aplicaţie inovativă cu aplicare în Industria Ospitalităţii, în special restaurante şi unităţi de alimentaţie publică.

9. Optimizarea consumurilor și reducerea costurilor în Industria Ospitalității, la serviciul de mic dejun, prin analiza aprofundată a indicatorilor de consum.
10. Evoluția cotei medii a adaosului comercial cu atenție deosebită acordată criteriilor de alegere a grupelor de produse, cantitatea consumată precum și valoarea consumului efectiv.
11. Reorganizarea activității de mic dejun, prin completarea standului de bufet suedez pentru activitatea de mic dejun cu o zonă de preparare termică, care facilitează realizarea unei game sortimentale de preparate culinare în fața turistului în funcție de opțiunile și dorințele acestuia, cu semnificative reduceri la consumul de energie electrică.
12. Soluție nouă la realizarea unui meniu de catering pentru copii, pe baza chestionarelor, cu respectarea reglementărilor pentru o alimentație sănătoasă prin calculul substanțelor nutritive cu verificarea încadrării în total calorii, identificarea substanțelor alergene și a materiilor prime congelate din preparatele culinare.
13. Studiu de caz privind aplicarea principiilor alimentare și optimizarea calitativă a preparatelor culinare în sectorul de banqueting, luând ca referință o SPT, din Braşov, clasificată la 5 stele, unde activitatea de banqueting are o importantă pondere în cifra de afaceri a societății respective.
14. Sinteză normative și standarde naționale și internaționale privind aplicarea prevederilor din manualul calității și siguranței alimentare în structurile organizatorice din Industria Ospitalității în desfășurarea proceselor cu efect direct asupra calității serviciilor oferite consumatorului.

8.3. Diseminarea rezultatelor

Pe parcursul pregătirii doctorale eforturile întreprinse s-au materializat prin participări la conferințe și seminarii științifice, printre care se pot enumera:

Review of Management and Economic Engineering, **6th International Management Conference**, Performance Management or Management Performance, Technical University Cluj-Napoca, Romania.

The 3rd China-Romania Science and Technology Seminar CRSTS 2018, Brasov, Romania.

Conferința Națională Creativitate și Inventică Sesiunea a XXI-a, ediția 2016 – Eveniment organizat de Școala Doctorală Interdisciplinară a Universității Transilvania din Braşov.

Conferința Națională Creativitate și Inventică Sesiunea a XX-a, ediția 2015 – Eveniment organizat de Școala Doctorală Interdisciplinară a Universității Transilvania din Braşov.

Publicarea unor articole în volumele conferințelor, în reviste naționale și internaționale de specialitate după cum urmează:

- I. **Pasca Pascariu, G., Calefariu, G., (2018)**, The Streamlining of Specific Consumption and improvement of yhe Products Manufacturing Technologies in the Hospitality Industry, 22th Edition International Conference IManE&E Inovative Manufacturing Engineering&Energy, Chişinău, R. Moldova (article 209) <https://easychair.org/conferences/?conf=imanee2018> (lucrare acceptată spre publicare).
- II. **Pasca Pascariu, G., Calefariu, G., Arsene, B., (2018)**, Streamline the banqueting sector of the hospitality industry, Review of Management and Economic Engineering, 6th International

- Management Conference Performance Management or Management Performance, Cluj-Napoca, Romania, <https://we.tl/t-ah562gow49> Proceedings_RMEE 2018_CD.pdf (în curs de indexare ISI).
- III. **Pasca Pascariu, G.,** Pădureanu, V., Arsene, B., Calefariu, G., (2018), Assessment of energy savings achieved in the tourism industry through innovative management of preparation techniques, IOP Conference Series: Materials Science Engineering, Volume 399, conference 1, 012042.
 - IV. **Arsene, B., Pasca Pascariu, G.,** Sarbu, F.,A., Barbu, M., Calefariu, G.,(2018), Green manufacturing by using organic cooling-lubrication fluids, IOP Conference Series: Materials Science Engineering, Volume 399, conference 1, 012001
 - V. **Pasca Pascariu, G.,** (2017), The optimization of the quality of the catering service for children, Review of Management and Economic Engineering, ISSN 1583-624X, vol.16, No.4 (66), p.721-733.
 - VI. **Pasca Pascariu, G.,** Mărăscu-Klein, V., (2017), The optimization of consumption and costs in breakfast services, Review of Management and Economic Engineering, ISSN 1583-624X, vol.16, No.2 (64), p.333-345.
 - VII. **Pasca Pascariu, G.,** Mărăscu-Klein, V., (2016), Specific Consumption Efficiency in Tourism Industry, Recent Journal,ISSN 1582-0246, vol.17, No.4 (50), p. 577-585.
 - VIII. **Pasca Pascariu, G.,** (2016), Optimization of breakfast service in finger-buffet. System by multi-criteria analysis, Revista Şcolii Doctorale Creativitate şi Inventică, ISSN 2067-3086 vol.8, nr.8, Editura Universităţii Transilvania din Braşov
 - IX. **Pasca Pascariu, G.,** (2015), Improving the performances of the fan oven, Revista Şcolii Doctorale Creativitate şi Inventică, vol.7, ISSN 2067-3086, Editura Universităţii Transilvania din Braşov
 - X. **Pasca Pascariu, G.,** (2015), The improvement of the quality of the self service buffet, Revista Şcolii Doctorale Creativitate şi Inventică, vol.7, ISSN 2067-3086, Editura Universităţii Transilvania din Braşov

8.4. Direcții viitoare de cercetare

Considerăm că metoda inovativă privind realizarea algoritmului de calcul pentru determinarea consumurilor specifice tehnologice realizată în cadrul tezei reprezintă o modalitate de eficientizare pentru optimizarea procesului de producție cu aplicabilitate în fiecare structură de primire turistică din Industria Ospitalității, în special restaurante și unități asimilate acestora.

Aplicând această metodă fiecare unitate poate face acest calcul al consumurilor specifice tehnologice cu stabilirea gramajului produsului finit al preparatului culinar fără costuri suplimentare privind consumurile de materii prime pentru realizarea probelor și necesitatea unui personal suplimentar.

În teză se prezintă oportunități în configurarea unui software pentru sistemul de gestiune al unităților din Industria Ospitalității, prin care se poate determina cantitatea finită a preparatelor culinare, având stabilite pierderile tehnologice, prin operații pregătitoare și tehnica preparării, realizată cu ajutorul echipamentelor moderne de tratament termic și răcire controlată a materiilor prime.

Se pot aprofunda în perspectivă cercetările privind consumurile și costurile la serviciul de mic dejun, în vederea realizării unei situații de eficientizare evolutive privind optimizarea economică a activității desfășurate în structurile de primire turistică din Industria Ospitalității.

Conștienți de limitele completării unui modul de tratare termică în salonul de servire, prin care în restaurantele de 5 stele se poate modifica serviciul de mic dejun, cu îmbunătățirea sistemului de servire tip bufet suedez, avem în vedere o posibilă continuare a studiilor proprii în acest sens.

Avantajele implementării modulului de tratare termică constau în faptul că realizarea acestor preparate în salonul de servire îmbunătățește calitatea preparatelor, prin prospețime, aspect, gust. Clientul are posibilitatea să verifice organoleptic materiile prime folosite la procesare și poate opta pentru individualizarea preparatelor culinare. Se elimină transportul preparatelor de la secția bucătărie, prin oficiu, în salonul restaurant, evitând o posibilă contaminare încrucișată. Procesarea preparatelor culinare în salonul de servire oferă spectacol, dar are și dezavantajul că necesită personal specializat și bine pregătit, acesta fiind direct în implicat în relația cu clientul.

Metoda propusă oferă un mijloc de a modifica arhitectura actuală a saloanelor de mic dejun, prin diminuarea activității din cadrul secției bucătărie și realizarea produselor cu servire imediată în salonul de servire, având ca scop principal reducerea valorii energiei consumate printr-o gestionare corespunzătoare, folosind echipamente de tratare termică performante prin îmbunătățirea eficienței energetice.

În cercetările viitoare se au în vedere noile provocări din Industria Ospitalității din secolul XXI, legate de nevoile turiștilor privind mărirea gradului de satisfacție, ceea ce duce la deschiderea de noi orizonturi în intensificarea cercetărilor pentru dezvoltarea și adaptarea la cerințele așa numitei "piețe a timpului liber".

BIBLIOGRAFIE

- [1] ABBY, D., PETERS, J., (1994): *Rediscovering standards: Static and dynamic quality*, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol.6, No.2, pp.81-84.
- [2] AL-HAWARI, M. (2006): *The effect of automated service quality on bank financial performance and the mediating role of customer retention*, Journal of Financial Services Marketing, Vol.10, No.3, pp.228-238.
- [3] ALBU, C., (2016): *Optimizarea activităţii unităţilor de cazare, alimentaţie şi tratament din turismul balnear, prin eficientizarea managementului resurselor umane, în raport cu dinamica dezvoltării*, teză de doctorat, Universitatea Transilvania din Braşov, Facultatea de Alimentaţie şi Turism.
- [4] ALBU, N., (2001): *Turism şi eficienţă. Turismul braşovean*, Editura Lux Libris, Braşov, România.
- [5] ALBU, N., (2001): *Turism şi eficienţă. Principii generale*, Editura Lux Libris, Braşov, România.
- [6] ARSENE, B., PASCA PASCARIU, G., SÂRBU, F.,A., BARBU, M., CALEFARIU, G.,(2018): *Green manufacturing by using organic cooling-lubrication fluids*, IOP Conference Series: Materials Science Engineering, Volume 399, conference 1, 012001.
- [7] BARROW, J., (1993): *Does total quality management equal organizational learning? Quality Progress*, pp. 39-43 în Ilieş (2003): *Managementul calităţii Totale*, Cluj-Napoca, Editura Dacia, pp.79.
- [8] BERECHET, G., (2006): *Manualul practic al bucătarului*, Centrul Naţional de Învăţământ Turistic, Bucureşti, România.
- [9] BERECHET, G., COJOCARIU, S., FLOREA, C., LĂSCUŢ, R., NICA, L., TINCĂ-NIŢĂ, C., TOMA, C., (2004): *Manualul directorului de restaurant*, Editura THR-CG, Bucureşti, România.
- [10] BLANCHETTE, L., BRUG J., (2005): *Determinants of fruit and vegetable consumption among 6–12 year old children and effective interventions to increase consumption*. Journal of Human Nutrition and Dietetics, 18(6): 431–443.
- [11] BOBANCU, Ş., (2015): *Creativitatea şi Inventică (C&I)-Curs-Sectiunea 1 şi Sectiunea 2- Universitatea Transilvania din Braşov*, Ediţia a X-a-2015, (cap. Analiza multi-criterială avansată, cap. A5) – analiza multicriteriala.ppt.
- [12] CHINESE, D., MENEGHETTI, A., NARDIN, G., (2005): *Waste-to-energy based greenhouse heating: exploring viability condition through optimisation models Renewable Energy* 1573.
- [13] CURRIE, C., NIC GABHAINN, S., GODEAU, E., ROBERTS, C., SMITH, R., CURRIE, D., PICKETT, W., RICHTER, M., MORGAN, A. & BARNEKOW, V., (2008): *Inequalities in young people's health : HBSC international report from the 2005/06 Survey. Health Policy for Children and Adolescents*, No. 5, WHO Regional Office for Europe, Copenhagen, Denmark.
- [14] CURRIE, C. et al., (2012): *Social determinants of health and well-being among young people : Health Behaviour in School-aged Children (HBSC) study : international report from the 2009/2010 sur-vey*.Copenhagen, WHO Regional Office for Europe, (Health Policy for Children and Adolescents, No. 6).
- [15] CREECH, B., (1994): *The Five Pillars of TQM - How to make Total Quality Management Work for You*, New York: Truman Tally Books/Dutton.
- [16] CRISTUREANU, C., (1992): *Economia şi politica turismului internaţional*, Editura Abeona, Bucureşti.

- [17] DAHLGAARD, J., KAI, K., GOPAL K.K., (2002): *Fundamentals of Total Quality Management*, New York, Taylor & Francis.
- [18] DAVIS, M.L., CORNWELL, D.A., (1991): *Introduction to environmental engineering*, 2nd edn, McGraw-Hill Inc.
- [19] DEWANGAN, A.K., PATEL, A.D., BHADANIA, A.G., (2015): *Stainless Steel for Dairy and Food Industry*, A Review Journal of Material Sciences & Engineering 191
- [20] DIMITRAKOPOULOU, C., (2011): *Summer season tourism trends in 2010*, Eurostat statistics.
- [21] DUDA, C., (2008): *Completely Breakfast*, Cedar Fort
- [22] ERIKSON, E.H., (2005): *Acrylamide in food products: Identification, formation and analytical methodology*, Doctoral thesis, Stockholm University, pp. 9-19.
- [23] FEIGENBAUM, A.V., (1960): *Total Quality Control*, New York, McGraw-Hill, p.22.
- [24] FEIGENBAUM, A.V., (1982): *Quality and business growth today*, *Quality Progress*, vol.15, No.11, pp. 22-25.
- [25] FIDANZA, C., (2011): *Proiect de raport privind Europa, destinația favorită la nivel mondial – un nou cadru politic pentru turismul European*, Comisia pentru transport și turism.
- [26] GRÖNROOS, C., (1984): *A service quality modeling its marketing implications*, *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, pp.36-44.
- [27] GLĂVAN, V., (2005): *Geografia turismului*, București, Editura Fundației "România de Mâine".
- [28] HOLLOWAY, J., Ch., (1994): *The Business of Tourism*, ed.IV, Pitman Publishing London.
- [29] HAUG, E. et al., (2009): *Overweight in school aged children and its relations-hip with demographic and lifestyle factors: results from the WHO collaborative Health Behaviour in School-aged Children(HBSC) study*, *International Journal of Public Health*, 54(Suppl. 2): 167–179.
- [30] HUNZIKER, W., (1940): *Individual and Sozial Turisme in Westereuropäische Raun*, Berne.
- [31] HUNZIKER, W., (1972): *Le Tourisme, Caractéristiques principales*, Éditions Gurten, S.a.r.l. Berna.
- [32] ILIE, L., (2003): *Managementul calității totale*, Editura Dacia, ISBN: 973-35-1686-4, Cluj Napoca, România.
- [33] IONESCU, L.C., (2007): *Legislația și auditarea sistemelor calității*, Editura Performantica, ISBN 978-973-730-330-1, România.
- [34] IONESCU, I., (2000): *Turismul fenomen social-economic și cultural*, Editura Oscar Print, București, România.
- [35] JAMISON, C. A., JAMISON, B., (2002): *Real Amern Breakfast*, Harper Collins.
- [36] JURAN, J.M., (1986): *The Quality Trilogy. A Universal Approach to Managing for Quality*, Paper presented at the ASQC 40th Annual Quality Congress in Anaheim, California.
- [37] JURAN, J.M., GRYNA, F.M., (1973): *Calitatea produselor*, Editura Tehnică, București, România.
- [38] JUGĂNARU, I.D., (2009): *Economia turismului*, note de curs, Universitatea Ovidius Constanța, Facultatea de Științe Economice, p. 34-40.
- [39] ISPAS, A., (2010): *Economia Turismului*, Editura Universității Transilvania din Braşov.
- [40] KOVAC, KRALI, A., (2018): *Energy-Saving by Adding Vinegar or all Acidity Components in Food, at the End of Cooking*, *Innov Ener Res* Vol 7(1) 183.
- [41] LANQUAR, L., (1992): *Le tourisme international*, 5e éd., PUF, Paris, p. 20.
- [42] LUPU, N., (2005): *Hotelul – Economie și management*, Ed. a 5-a, revizuită și actualizată, Colecția

- Oeconomica, Editura ALL Beck, Bucureşti, România.
- [43] MAHMOODZADEH, S., SHAHRABI, J., PARIAZAR, M., ZAERI, M.S., (2007): *Project selection by using fuzzy AHP and TOPSIS Technique – Proceeding of World Academy of Science, Engineering and Technology*, Vol. 24.
- [44] MEREDITH, J., MANTLE, S., (2000): *Project Management: A Managerial Approach – Fourth, Ed.*, Wiley, New York.
- [45] MINCIU, R., (2004): *Economia turismului*, ediția a III-a revăzută și adăugită, Editura Uranus, Bucureşti.
- [46] MINCIU, R., ZADIG, R., (1984): *Economia serviciilor de alimentație publică și turism*, ASE, Bucuresti, p. 193.
- [47] MINCIU, R., BARON, P., NEACȘU, N., (1993): *Economia turismului*, ed. A II-a, Editura Universității Independente "D.Cantemir", Bucureşti.
- [48] MITTONEAU, H., (1998): *O nouă orientare în managementul calității: șapte instrumente noi*, trad. din I.franceză, Editura Tehnică, Bucureşti, România.
- [49] MITRACHE, Ș., MANOLE, V., BRAN, F., STOIAN, M., ISTRATE, I., (1996): *Agroturism și turism rural*, Editura Fax Press, Bucureşti, p.11.
- [50] MOOS, D., (2011): *The Art of Breakfast*, Down East Books.
- [51] NAGHI, M., STEGEREAN, R., (2004): *Managementul producției industriale*, Editura Dacia, Cluj-Napoca, România.
- [52] NEACȘU, N., BĂLTĂREȚU, A., NEACȘU, M., (2012): *Economia turismului*, Editura Pro Universitaria, Bucureşti.
- [53] NENCIU, D. S., (2010): *Economia turismului*, note de curs, Universitatea Creștină „Dimitrie Cantemir” Facultatea de Management Turistic și Comercial Constanța, Constanța.
- [54] NEUMANN, V., MORGENSTERN, O., (1947): *Theory of Games and Economic Behavior*, Princenton University Prees.
- [55] NICOLESCU, R., (1981): *Tehnologia activității în restaurant și bar*, Editura Sport-Turism, Bucureşti, România.
- [56] NIȚĂ, I., NIȚĂ, C., (2000): *Piață turistică a României: relații, mecanisme, tendințe*, Editura Ecran Magazin, Braşov.
- [57] NORVAL, A.J., (1931): *The Tourist Industry*, Pitman, London.
- [58] OGILVIE, F.W., (1933): *The turist Movement, an Economic Study*, London, P.S. King and Son Ltd., Orchard House, Westminster.
- [59] OLARU, M., (2000): *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, Editura Economică, ISBN 973-590-256-7, Bucureşti, România.
- [60] PARASCHIVESCU, A. O., (2007): *Managementul calității*, Editura Tehnopress, Iași, România.
- [61] PASCA PASCARIU, G., CALEFARIU, G., ARSENE, B.,(2018): *Streamline the banqueting sector of the hospitality industry*, Review of Management and Economic Engineering, 6th International Management Conference Performance Management or Management Performance, Cluj-Napoca.
- [62] PASCA PASCARIU, G., PĂDUREANU, V., ARSENE, B., CALEFARIU, G., (2018): *Assessment of energy savings achieved in the tourism industry through innovative management of preparation techniques*, IOP Conference Series: Materials Science Engineering, Volume 399, conference 1, 012042.

- [63] PASCA PASCARIU, G., (2017): *The optimization of the quality of the catering service for children*, Review of Management and Economic Engineering, ISSN 1583-624X, vol.16, No.4 (66), p.721-733.
- [64] PASCA PASCARIU, G., MĂRĂSCU-KLEIN, V., (2017): *The optimization of consumption and costs in breakfast services*, Review of Management and Economic Engineering, ISSN 1583-624X, vol.16, No.2 (64), p.333-345.
- [65] PASCA PASCARIU, G., MĂRĂSCU-KLEIN, V., (2016): *Specific Consumption Efficiency in Tourism Industry*, Recent Journal, ISSN 1582-0246, vol.17, No.4 (50), p. 577-585.
- [66] PASCA PASCARIU, G., (2016): *Optimization of breakfast service in finger-buffet. System by multi-criteria analysis*, Revista Şcolii Doctorale Creativitate şi Inventică, ISSN 2067-3086 vol.8, nr.8, Editura Universităţii Transilvania din Braşov.
- [67] PASCA PASCARIU, G., (2015): *Improving the performances of the fan oven*, Revista Şcolii Doctorale Creativitate şi Inventică, vol.7, ISSN 2067-3086, Editura Universităţii Transilvania din Braşov.
- [68] PASCA PASCARIU, G., (2015): *The improvement of the quality of the self service buffet*, Revista Şcolii Doctorale Creativitate şi Inventică, vol.7, ISSN 2067-3086, Editura Universităţii Transilvania din Braşov.
- [69] PAŢAC, F., (2008): *Istoria comerţului şi turismului*, Editura Eurostampa, Timişoara.
- [70] PETERS, T.J., WATERMAN, R.H., (1982): *In Search of Excellence*, New York, Harper and Row.
- [71] RABOCA, H., PROFIROIU, A., SABIE, O.M., ONOFREI, M., MAXIM, E., OPREA, F., (2012): *Ghid privind managementul calităţii programelor de masterat în domeniul administraţiei publice*, Editura Accent, Cluj-Napoca, România.
- [72] RAUM, G., (2000): *Merceologie şi asigurarea calităţii*, Editura George Bariţiu, Cluj-Napoca, România.
- [73] SACAL, B., BĂDESCU, A. V., (2008): *A fuzzy approach to Different Public Acquisitions Procedures - Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research*, 1-2/2008, vol. 42.
- [74] SAN SALVADOR, R., CALVO-SORALUZE, J., (2013): *Tourism Policy Makers and Managers as Generators of Meaningful Leisure Experiences Knowledge, Skills and Values Needed by the New Professionals*, J Tourism Res Hospitality 126.
- [75] STAVROSITU, S., (1994): *Practica serviciilor în restaurante şi baruri*, Editura Tehnică, Bucureşti, România.
- [76] STAVROSITU, S., (1998): *Reţetar de preparate culinare şi arta serviciilor în restaurante pentru turismul internaţional*, Editura Fundaţia „Arta serviciilor în turism”, Constanţa, România.
- [77] STAVROSITU, S., (2008): *Arta serviciilor în restaurante şi baruri, tehnologie culinară, servicii hoteliere*, Editura Fundaţia „Arta serviciilor în turism prof. Stere Stavrositu”, Enciclopedie pentru servicii şi gastronomie în turism, Bucureşti, România.
- [78] STAVROSITU, S., (2010): *Ospitalitatea în turismul românesc – secolele XIX-XX-XXI*, Fundaţia Arta Serviciilor în Turism – Prof. Stere Stavrositu, Constanţa.
- [79] STANCIU, I., (2002): *Calitologia - tiinţa calităţii mărfurilor*, Editura Oscar Print, ISBN: 973 – 8338 – 03 – 4, Bucureşti, România.
- [80] STĂNCIULESCU, G., (2002): *Managementul operaţiunilor de turism*, Editura All Beck, Bucureşti.
- [81] STĂNCIULESCU, G., COSTEA, F., GHINESCU, C., IORDACHE, C., MIHAI, Ş., PÂRJOL, I., CAPOTĂ, V.,

- (2004): *Tehnologia turismului*, Editura Niculescu ABC, Bucureşti.
- [82] STĂNCIULESCU, G., LUPU, N., ȚIGU, G., (1998): *Dicţionar poliglot explicativ de termeni utilizaţi în turism*, Editura All, Bucureşti, p.6.
- [83] SZÁSZ, L., DEMETER, K., (2011): *Manufacturing competitive priorities and business performance – an importance-performance analysis approach*, 18th EurOMA Conference “Exploring Interfaces”, 3-6 iulie, 2011, Cambridge, UK.
- [84] SZÁSZ, L., NAGHI, M., (2011): *Quality management issues in Romanian industrial firms – an international comparison*, The Proceedings of the 4th International Conference „Managerial Challenges of the Contemporary Society”, Editura Risoprint (ISSN 2069-4229), Cluj-Napoca, România, pag. 308-312.
- [85] SWAMIDASS, P.M., DARLOW, N., BAINES, T., (2001): *Evolving forms of manufacturing strategy development. Evidence and implications*, International Journal of Operations & Production Management, vol. 21, no. 10: 1289-1304.
- [86] TINARD, Y., (1994): *Le tourisme. Économie et Management*, 2e éd., Ediscience International, Paris, p. 269.
- [87] TOFFLER, A., (1980): *The third wave*, William Marow and Company, New York.
- [88] TONTINI, G., PICCOLO, J.D., (2010): *Improvement gap analysis*, Managing Service Quality, vol. 20, no. 6: 565-584.
- [89] TRICKER, R., BRUCE, S., (2001): *ISO 9001:2000 in Brief*, editor Butterworth Heinemann.
- [90] TURCU, D., WEISZ, J., (2008): *Economia turismului*, Editura Eurostampa, Timișoara.
- [91] VEDARAMAN, S., (1996): *A Primer on the Taguchi System of Quality Engineering*. JOTS, Summer-Fall.
- [92] VELLAS, F., BÉCHEREL, L., (1995): *International Tourism. An Economic Perspective*, Mac Millan Press Ltd., London.
- [93] WITT, S.F., BROOKE, M.Z., BRUCKLEY, P.J., (1991): *The Management of International Tourism*, Unwin Hyman Ltd., London.
- [94] VACHON, S., KLASSEN, R.D., (2008): *Environmental management and manufacturing performance: The role of collaboration in supply chain*, International Journal of Production Economics, vol. 111: 299-315.
- [95] VERBONCU, I., PURCARU, I., (2009): *A managerial modernization model in crisis conditions*, Revista Management & Marketing, vol. 4, no. 3: 65-76, Editura Economică, Bucureşti.
- [96] VOLLSTEDT, M., (2012): *The big Book of Breakfast: Serious Comfort Food for Anytime of the day* Chronicle Books.
- [97] VOSS, C.A., (2005): *Alternative paradigms for manufacturing strategy* (re-publication of original paper), International Journal of Operations & Production Management, vol. 25, no. 12: 1211-1222.
- [98] WAGNER, M., SCHALTEGGER, S., (2004): *The Effect of Corporate Environmental Strategy Choice and Environmental Performance on Competitiveness and Economic Performance*, European Management Journal, vol. 22, no. 5: 557-572.
- [99] WILLIAMSON, O. E., (2008): *Transaction Cost Economics: The Precursors*, Economic Affairs, September 2008: 1-14.

- [100] WISE, R., BAUMGARTNER, P., (1999): *Go downstream. The new profit imperative in manufacturing*, Harvard Business Review, September-October: 133-141.
- [101] WONGLORSAICHON, P., WIRIYAKITJAR, R., (2013): *Hotel Customer Expectations of Service: A Provincial Analysis of Family Business in Chiangmai, Thailand*, J Tourism Res Hospitality 123.
- [102] ZADEH, L.A., (1965): *Fuzzy Sets Information and Control*, Vol.8, pag. 338-353.

DICȚIONARE, GHIDURI, BREVIARE, NORMATIVE, STANDARDE NAȚIONALE ȘI INTERNAȚIONALE

- [103] *** ANVSA, Ghid de bune practici în laborator, 2006, pp. 15-65.
- [104] *** ASRO (2006): SR EN ISO 9000:2006: Sisteme de management al calității. Principii și vocabular
- [105] *** Centres for Disease Control. Preventing lead poisoning in young children. Atlanta, GA Departament oh Healty and Human services, Publ.nr. 99-2230, 1985: 7-19.
- [106] *** Codex Alimentarius (CAC/RCP 1-1969, Rev.4-2003), Principii generale de igienă alimentară.
- [107] *** Dicționarul Enciclopedic Roman, (1966): Academia R.P.R., editura Politică București.
- [108] *** Dictionnaire touristique international, (1969): Edition 3, Publisher, Académie internationale du tourisme.
- [109] *** Enciclopedia Calității, (2005): Editura Oficiul de Informare Documentară pentru Industrie, Cercetare, Management, ISBN 973-8001-44-7, București, România.
- [110] *** Ghid practic de managementul calității pentru firmele performante, (1999): trad.din l.franceză, editura Niculescu SRL, București, România.
- [111] *** INS Institutul Național de Statistică Turismul României Breviar Statistic, ISSN 2066 – 5172, ISSN-L 1224 – 2950, Editat la Editura Institutului Național de Statistică.
- [112] *** Normele igienico-sanitare reglementate de ordinul Ministerului Sănătății nr. 975/1998.
- [113] *** HG 924/2005 privind aprobarea Regulilor generale pentru igiena produselor alimentare.
- [114] *** Le Petit Larousse Illustre, (1993): Edition (French) Hardcover – 1992.
- [115] *** OMT, (1993): *Recommandations sur les statistiques du tourisme*, Nation Unites, New York.
- [116] *** Ordinul 65/2013 pentru aprobarea normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică.
- [117] *** Ordinul 1563/12.09.2008.
- [118] *** Shorter Oxford English Dictionary (SOED), (1950), Oxford.
- [119] *** SR EN ISO 11290-1/2:2005.
- [120] *** SR EN ISO 21527:2009.
- [121] *** SR EN ISO 22000:2005.
- [122] *** SR EN ISO 4831:1992.
- [123] *** SR EN ISO 7954:2001.
- [124] *** SR EN ISO 9001:2008.
- [125] *** SR EN ISO 9000:2001.
- [126] *** SR EN ISO 9001:2001.
- [127] *** SR EN ISO 9004:2001.
- [128] *** SR ISO 10005:1999.
- [129] *** SR ISO/TR 10013:2003.
- [130] *** SR EN ISO 19011:2003.

[131] *** The Global Associations of the Exhibition Industry (2011): global exhibition industry statistics.

WEB - BIBLIOGRAFIE

- [132] *** [https:// www.artline.ro/Turismul-cultural-in-Romania](https://www.artline.ro/Turismul-cultural-in-Romania)
- [133] *** [https:// www.academia.edu](https://www.academia.edu)
- [134] *** [https:// www.researchgate.net](https://www.researchgate.net)
- [135] *** <https://www.scribub.com/geografie/turism/INDUSTRIA-TURISTICA>
- [136] *** [https:// www.stiucum.com/economie/economia-turismului/Piata-turistica](https://www.stiucum.com/economie/economia-turismului/Piata-turistica)
- [137] *** [https:// www.scribd.com/doc/Curs-Oferta-Turistica](https://www.scribd.com/doc/Curs-Oferta-Turistica)
- [138] *** [https:// www.scribgroup.com/afaceri/turism/FORME-DE-TURISM](https://www.scribgroup.com/afaceri/turism/FORME-DE-TURISM)
- [139] *** [https:// www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention](https://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention)
- [140] *** [https:// www.gastrogroup.ro](https://www.gastrogroup.ro).
- [141] *** [https:// www.seniorsoftware.ro/aps-planificare-productie](https://www.seniorsoftware.ro/aps-planificare-productie)
- [142] *** [https:// www.hores.ro/articol/Asigurarea_securitatii_alimentare-l171](https://www.hores.ro/articol/Asigurarea_securitatii_alimentare-l171)
- [143] *** [https:// www.europarl.europa.eu](https://www.europarl.europa.eu)
- [144] *** [https:// www.insse.ro/cms/ro/content/turismul-romaniei-breviar-statistic](https://www.insse.ro/cms/ro/content/turismul-romaniei-breviar-statistic)
- [145] *** [https:// www.researchgate.net/publication/Formele_de_turism_si_circulatia_turistica](https://www.researchgate.net/publication/Formele_de_turism_si_circulatia_turistica)
- [146] *** [https:// www.ufi.org/Medias/pdf/thetradefairsector/2011_exhibitor_industry_statistics](https://www.ufi.org/Medias/pdf/thetradefairsector/2011_exhibitor_industry_statistics)
- [147] *** [https:// www.wall-street.ro/top/Lifestyle/Zece-zone-de-agrement-ascunse-in-Romania](https://www.wall-street.ro/top/Lifestyle/Zece-zone-de-agrement-ascunse-in-Romania)
- [148] *** [https:// www.complexity.ro/noutati/milset-lanseaza-programul-turism-stiintific](https://www.complexity.ro/noutati/milset-lanseaza-programul-turism-stiintific)
- [149] *** [https:// www.creeaza.com/afaceri/turism/Tipologia-satelor-turistice122.php](https://www.creeaza.com/afaceri/turism/Tipologia-satelor-turistice122.php)
- [150] *** [https:// www.iso.org](https://www.iso.org).
- [151] *** [https:// www.kfmaas.de/qualitydef.html](https://www.kfmaas.de/qualitydef.html)
- [152] *** [https:// www.autotestmagazin.ro/gumball-3000-in-romania](https://www.autotestmagazin.ro/gumball-3000-in-romania)
- [153] *** [https:// www.consultanta-certificare.ro/manualul-calitatii.html](https://www.consultanta-certificare.ro/manualul-calitatii.html)
- [154] *** [https:// www.onrc.ro/index.php/ro/caen](https://www.onrc.ro/index.php/ro/caen)
- [155] *** [https:// www.cnaic.ro/project/puncte//Romana//turism-ro.html](https://www.cnaic.ro/project/puncte//Romana//turism-ro.html)
- [156] *** [https:// www.trendshrb.ro](https://www.trendshrb.ro)
- [157] *** [https:// www.unibuc.ro](https://www.unibuc.ro)
- [158] *** [https:// www.eccromania.ro](https://www.eccromania.ro)
- [159] *** [https:// www.ms.gov.ro](https://www.ms.gov.ro)

LISTA TABELELOR

- Tabelul 3.1. Structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare turistică și capacitatea de cazare turistică, din România, pe tipuri de stucturi, perioada 2014-2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Tabelul 3.2. Numărul turiștilor participanți la acțiunile turistice organizate de agențiile de turism (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Tabelul 4.1. Evoluția numărului de turiști din turismul balnear din România, pe luni, în perioada 2015-2017
- Tabelul 4.2. Determinarea coeficientului de concentrare perioada 2015-2017 în turismul balnear din România
- Tabelul 4.3. Evoluția numărului de turiști din turismul litoral din România, pe luni, în perioada 2015-2017
- Tabelul 4.4. Determinarea coeficientului de concentrare perioada 2015-2017 în turismul litoral din România
- Tabelul 4.5. Evoluția numărului de turiști din turismul montan din România, pe luni, în perioada 2015-2017
- Tabelul 4.6. Determinarea coeficientului de concentrare perioada 2015-2017 în turismul montan din România
- Tabelul 5.1. Coeficientul de utilizare a capacității de cazare pe categorii de confort
- Tabelul 5.2. Numărul de salariați
- Tabelul 5.3. Variația indicatorului productivitatea muncii pe anul 2016 și respectiv 2017
- Tabelul 5.4. Cheltuiala salarială în anul 2017
- Tabelul 5.5. Situația numărului de locuri x zile ocupate realizate în capacitățile de cazare
- Tabelul 5.6. Modificarea absolută și relativă a cererii turistice (Număr de locuri x zile ocupate - NLZO), în perioada analizată, precum și structura acesteia, în funcție de bazinul de proveniență a turiștilor
- Tabelul 5.7. Gradul de ocupare obținut în anul 2017, comparativ cu 2016
- Tabelul 5.8. Evaluare preparate culinare prelucrate termic
- Tabelul 5.9. Evaluare produse netratate termic
- Tabelul 5.10. Evaluarea produselor de cofetărie și înghețată
- Tabelul 5.11. Evaluarea produselor de bar
- Tabelul 5.12. Identificarea si evaluarea pericolelor la etapa 1. Recepția materiilor prime
- Tabelul 5.13. Determinarea punctelor critice de control la recepția materiilor prime
- Tabelul 5.14. Identificarea pericolului la recepția materiilor prime
- Tabelul 5.15. Identificarea si evaluarea pericolelor la depozitarea inițială a materiilor prime
- Tabelul 5.16. Determinarea punctelor critice de control la depozitarea inițială a materiilor prime
- Tabelul 5.17. Identificarea si evaluarea pericolelor la operații preliminare
- Tabelul 5.18. Determinarea punctelor critice de control la operații preliminare
- Tabelul 5.19. Identificarea si evaluarea pericolelor la depozitarea finală
- Tabelul 5.20. Determinarea punctelor critice de control la depozitarea finală
- Tabelul 5.21. Identificarea si evaluarea pericolelor la operații pregătitoare

- Tabelul 5.22. Bacterii patogene care produc toxiinfecții alimentare (Ghid prelevare probe, 2017)
- Tabelul 5.23. Probe prelevate program autocontrol
- Tabelul 6.1. Extras din nomenclator preparate culinare SPT
- Tabelul 6.2. Fișa de produs nou/modificat SPT
- Tabelul 6.3. Cotele de scăzământ prin curățare și tratări termice ale alimentelor
- Tabelul 6.4. Cantități nete conform algoritmului de calcul
- Tabelul 6.5. Calculul prețului de vânzare și cota de adaos comercial obținută
- Tabelul 6.6. Cota medie de adaos comercial obținută
- Tabelul 6.7. Analiza financiară (valorică) a preparatelor culinare în meniu
- Tabelul 6.8. Evoluția cotei medii a adaosului comercial
- Tabelul 6.9. Cota medie lunară a adaosului comercial
- Tabelul 6.10. Evoluția cotei medii a adaosului comercial în perioada decembrie 2017 – februarie 2018
- Tabelul 6.11. Cota medie lunară a adaosului comercial în februarie 2018, comparativ cu februarie 2017
- Tabelul 6.12. Fișa de consum mic dejun produse secția bar
- Tabelul 6.13. Cantitate consumată pe un client și valoare consum efectiv (lei)
- Tabelul 6.14. Analiza indicatorului privind valoarea produselor alimentare eliberate din secții
- Tabelul 6.15. Analiza indicatorului privind valoarea produselor alimentare eliberate din secții
- Tabelul 6.16. Cota realizată a adaosului comercial
- Tabelul 6.17. Comparația calitativă a importanței criteriilor
- Tabelul 6.18. Calculul ponderii Y_i pentru criteriile de analiză
- Tabelul 6.19. Notarea celor șapte variante în raport cu fiecare criteriu
- Tabelul 6.20. Matricea consecințelor
- Tabelul 6.21. Analiză privind selecția echipamentelor în funcție de consumul energetic
- Tabelul 6.22. Consumurile energetice la echipamentele actuale
- Tabelul 6.23. Consumurile energetice la echipamentele propuse
- Tabelul 6.24. Caracteristici nutriționale ale grupelor alimentare (Ordinul MS nr.1563/2008)
- Tabelul 6.25. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Cereale cu lapte”
- Tabelul 6.26. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Supă de pui cu găluște”
- Tabelul 6.27. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Piept de pui la tavă”
- Tabelul 6.28. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Piure de cartofi cu unt”
- Tabelul 6.29. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Tartă cu fructe”
- Tabelul 6.30. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Meniu luni”
- Tabelul 6.31. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Meniu marți”
- Tabelul 6.32. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Meniu miercuri”
- Tabelul 6.33. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Meniu joi”
- Tabelul 6.34. Calculul substanțelor nutritive și total calorii/porție produs „Meniu vineri”
- Tabelul 6.35. Meniu catering copii specificat cu alergeni și produse congelate
- Tabelul 6.36. Analiză privind cota de adaos comercial obținută meniu ciclic catering copii

Tabelul 6.37.	Analiză privind cota de adaos comercial obținută serviciul de catering copii
Tabelul 7.1.	Propunere preț de vânzare cină festivă (Sursa de date SPT)
Tabelul 7.2.	Analiza performanței variante meniuri cină festivă (Sursa de date SPT)
Tabelul 7.3.	Calculație meniu cină festivă – componenta gustare de întâmpinare
Tabelul 7.4.	Calculație meniu cină festivă – componenta gustare rece
Tabelul 7.5.	Calculație meniu cină festivă – componente antreu & fel de bază
Tabelul 7.6.	Calculație meniu cină festivă – componente chifle, fructe & desert
Tabelul 7.7.	Calculație meniu cină festivă – Pachet de băuturi
Tabelul 7.8.	Necesar inventar moale
Tabelul 7.9.	Caracteristicile procesului tehnologic al preparatelor culinare
Tabelul 7.10.	Pierderile tehnologice prin prelucrare preliminară
Tabelul 7.11.	Pierderile tehnologice prin tratament termic
Tabelul 7.12.	Pierderile tehnologice prin răcire controlată (63°C la 20°C)
Tabelul 7.13.	Pierderile tehnologice prin răcire controlată (20°C la 4°C)
Tabelul 7.14.	Echivalentul caloric, valoarea calorică și nutritivă a preparatelor culinare
Tabelul 7.15.	Indicatori ai procesului Monitorizarea satisfacției clientului

LISTA FIGURILOR

- Fig. 1.1. Industria Ospitalităţii (Stănciulescu, 2002)
- Fig. 1.2. Industria turismului (Stănciulescu, 2002)
- Fig. 2.1. Schema bloc a tezei de doctorat
- Fig. 3.1. Structurile de primire turistică cu funcţiuni şi capacitate de cazare turistică 2014-2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.2. Structurile de primire turistică cu funcţiuni de cazare turistică, din România pe forme de proprietate, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.3. Indicii de utilizare netă a capacităţii de cazare în funcţiune în România pe categorii de confort, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.4. Structurile de primire turistică cu funcţiuni de cazare turistică- număr, din România, pe destinaţii turistice, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.5. Capacitatea de cazare existentă - locuri, din România, pe destinaţii turistice, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.6. Capacitatea de cazare în funcţiune – locuri - zile, din România, pe destinaţii turistice, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.7. Structurile de primire turistică pe categorii de confort anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.8. Turiştii cazaţi în structurile de primire turistică din România, cu funcţiuni de cazare turistică în perioada 2014-2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.9. Turiştii cazaţi în structurile de primire turistică din România, cu funcţiuni de cazare turistică, pe destinaţii turistice în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.10. Indicii de utilizare netă a capacităţii de cazare turistică în funcţiune, pe tipuri de structuri de primire turistică cu funcţiuni de cazare turistică, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.11. Înnoptările în structurile de primire turistică cu funcţiuni de cazare turistică, pe categorii de confort, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.12. Numărul turiştilor participanţi la acţiunile turistice interne, pe zone turistice (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.13. Călătorii interne pentru vacanţe şi afaceri, pe zone turistice, după durata călătoriei, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 3.14. Călătorii în străinătate pentru vacanţe şi afaceri, pe ţări de destinaţie, în anul 2016 (INS - Breviar Statistic, 2017)
- Fig. 4.1. Indicii de sezonabilitate în turismul litoral, balnear şi montan din România în perioada 2015-2017
- Fig. 5.1. Schiţă bucătărie Restaurant Plan Parter
- Fig. 5.2. Diagrama de flux pentru grupa de produse: preparate culinare prelucrate termic
- Fig. 5.3. Schemă diagramă de flux pentru preparate culinare netratate termic
- Fig. 5.4. Schemă diagramă de flux pentru produse de cofetărie şi îngheţată
- Fig. 5.5. Schemă diagramă de flux pentru produse de bar
- Fig. 5.6. Schemă logică privind analiza pericolelor

- Fig. 6.1. Schema logică a algoritmului de calcul privind determinarea consumurilor specifice la preparatele culinare
- Fig. 6.2. Numărul de clienți și cota adaosului comercial înregistrate în luna ianuarie 2017
- Fig. 6.3. Dinamica structurii clienților, care achită un alt tarif decât 10 euro la serviciul de mic dejun
- Fig. 6.4. Dinamica principalilor indicatori ai serviciului de mic dejun în luna februarie 2018
- Fig. 6.5. Schema privind fluxul acțiunilor la servirea micului dejun
- Fig. 6.6. Schema privind fluxul acțiunilor la servirea micului dejun în sistem bufet suedez
- Fig. 6.7. Distribuția statistică a sosirii clienților la serviciul de mic dejun
- Fig. 6.8. Consumuri echipamente de tratament termic
- Fig. 6.9. Extrapolare consumuri la scara României
- Fig. 7.1. Procesele SMC-SA (adaptare după Manualul calității SPT)
- Fig. 7.2. Schemă logică privind organizarea evenimentelor
- Fig. 7.3. Principiile de întocmire a meniurilor (adaptare după Berechet, 2006)
- Fig. 7.4. Schema tehnologică generală de obținere a preparatelor culinare (adaptare după Berechet, 2006)
- Fig. 7.5. Pierderile tehnologice în funcție de procesul tehnologic
- Fig. 7.6. Diagramă de flux privind controlul neconformităților
- Fig. 7.7. Diagramă de flux privind tratarea reclamațiilor

LISTA ANEXELOR

Anexa I.1	Componentele Industriei Ospitalităţii
Anexa V.1	Agenţi patogeni transmişi prin alimente contaminate sau persoane infectate
Anexa V.2	Schiţă subsol restaurant
Anexa V.3	Utilaje pentru prelucrări mecanice
Anexa V.4	Utilaje pentru prelucrări termice
Anexa V.5	Echipamente pentru păstrare depozitare la rece
Anexa V.6	Mobilier tehnologic
Anexa V.7	Vase şi ustensile
Anexa V.8	Instrumente de măsură şi control
Anexa V.9	Planul bucătăriei
Anexa V.10	Organizarea şi compartimentarea iniţială a spaţiilor
Anexa V.11	Organizare spaţii subsol
Anexa V.12	Reorganizare spaţii cu optimizarea fluxului tehnologic culinar
Anexa V.13	Orar minutat restaurant
Anexa V.14	Puncte critice de control
Anexa V.15	Program de autocontrol
Anexa V.16	Buletin de analiză program de autocontrol – Secţia B1
Anexa V.17	Buletin de analiză program de autocontrol – Secţia B2
Anexa V.18	Buletin de analiză program de autocontrol – Secţia B3
Anexa V.19	Buletin de analiză program de autocontrol – Secţia B4
Anexa VI.1	Fişă de produs nou/modificat Castelul din Carpaţi
Anexa VI.2	Calculul previziune serviciul de mic dejun sistem bufet suedez
Anexa VI.3	Scenarii serviciul de mic dejun bufet suedez
Anexa VI.4	Consum personal mic dejun bufet suedez
Anexa VI.5	Valoare unitară consum mic dejun bufet suedez
Anexa VI.6	Analiza centralizată serviciul de mic dejun bufet suedez
Anexa VI.7	Lista substanţelor alergene
Anexa VI.8	Piramida alimentară pentru nutriţia copiilor
Anexa VII.1	Schiţă salon – eveniment
Anexa VII.2	Fişă de produs nou/modificat
Anexa VII.3	Tabel brigada de servire masă festivă
Anexa VII.4	Repartizarea pe raioane/mese a membrilor al brigăzii de servire
Anexa VII.5	Fişă de proces
Anexa VII.6	Chestionar de evaluare hotel –verso
Anexa VII.7	Chestionar de evaluare hotel –faţă
Anexa VII.8	Fişă evaluare a gradului de satisfacţie a clientului hotel
Anexa VII.9	Chestionar de evaluare - servicii restaurant
Anexa VII.10	Fişă de evaluare a gradului de satisfacţie a clientului restaurant

SCURT REZUMAT AL TEZEI DE DOCTORAT

Teza de doctorat intitulată "Tehnici și instrumente utilizate în optimizarea calității în Industria Ospitalității" se concentrează asupra contribuțiilor autoarei privind noi modalități prin care managementul din Industria Ospitalității poate promova formele moderne de mare productivitate în pregătirea sortimentelor de preparate culinare, pentru a avea capacitatea de a răspunde exigențelor clienților cu scopul consolidării poziției organizației pe o piață puternic concurențială și în continuă dezvoltare.

Studiile realizate în condiții reale de muncă într-o structură de primire turistică clasificată la 5 stele vizează managementul inovativ al tehnicilor de preparare, realizarea de produse alimentare sigure pentru consum cu respectarea principiilor alimentare prin aplicarea eficace a sistemului calității și siguranței alimentului, precum și permanenta lui îmbunătățire.

Aceste cercetări sunt legate de optimizarea prin analiza multi-criterială și apoi experimentală a sistemului de servire tip bufet suedez, cu prezentarea unei idei inovative în procesul tehnologic de preparare și servire, oferind practic cele mai bune variante decizionale de concepere de noi strategii în selectarea echipamentului de tratament termic cu economisire de energie.

În lucrare au fost incluse studiile de caz privind analiza și evaluarea pericolelor pe fluxul tehnologic culinar cu accent pe prevenirea contaminării încrucișate, eficientizarea consumurilor tehnologice specifice în Industria Ospitalității prin conceperea unui algoritm de calcul, realizarea unui diagnostic multiplu, care să evidențeze consumurile și costurile la serviciul de mic dejun, având în vedere problemele de ordin structural în ceea ce privește stabilirea componenței sortimentale.

The PhD thesis titled "Techniques and Tools Used in Quality Optimization in the Hospitality Industry" focuses on the author's contributions to new ways in which Hospitality Management can promote modern high-productivity forms in preparing dishes, so we can be able to respond to customer exigencies in order to strengthen the organization's position in a highly competitive and growing market.

Real-time studies in a 5-star tourist accommodation structure aim at innovative management of cooking techniques, making food safe for consumption with respect for food principles through effective food quality and safety system as well as permanent his improvement.

These researches are related to the optimization by multi-criteria and then experimental analysis of the buffet system, with an innovative idea in the technological process of preparation and serving, offering practically the best decisional variants for designing new strategies in the selection of equipment thermal energy saving treatment.

The paper included case studies on the analysis and assessment of hazards on culinary technological flow with emphasis on prevention of cross-contamination, efficiency of specific technological consumptions in the Hospitality Industry by designing a computational algorithm, making a multiple diagnosis to highlight consumption and cost at the breakfast service, given the structural problems in determining the assortment composition.

Curriculum vitae



Informații personale

Nume/ Prenume	Pasca Gabriela (căs. Pascariu)
Adresă	Braşov (România)
Telefon	
E mail	pascariu.gabriela@unitbv.ro

Experiența profesională

Perioada	2018 2019
Funcția/ postul ocupat	Specialist în Domeniul Calității
Perioada	2013 2018
Funcția/ postul ocupat	Economist Producție Culinară
Perioada	2004 2013
Funcția/ postul ocupat	Şef Birou Producție Culinară și Prestații Hoteliere
Numele și adresa angajatorului	S.C. Aro Palace S.A. Braşov, str.B.dul Eroilor, nr.27 e-mail: office@aro-palace.ro ; website: www.aro-palace.ro
	2010 - 2017
	Asistent universitar – cadru didactic asociat, Universitatea Transilvania din Braşov Facultatea de Alimentație și Turism

Educație și formare

Perioada/Diploma obținută	2014 - 2019
	Doctorand Universitatea Transilvania din Braşov, Facultatea de Inginerie Tehnologică și Management Industrial – domeniul de doctorat Inginerie și management
	2005 - 2007
	Master Administrarea Afacerilor , Universitatea din Craiova, Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor, Domeniul economic
	1999 - 2004
	Universitatea din Craiova, Facultatea de Științe Economice Economist, Diplomă de licență în științe economice

Curriculum vitae



Personal Information

Name/ surname **Pasca Gabriela (married Pascariu)**
 Address (es) Romania, Brasov
 Telephone (s)
 E mail : pascariu.gabriela@unitbv.ro

Experiența profesională

Period 2018 - 2019
 Occupation or position held Quality specialist
Period 2013 - 2018
 Occupation or position held Economist Culinary Production
Period 2004 - 2013
 Occupation or position held Chief of Culinary Production and Hospitality Services
 Name and address of employer S.C. Aro Palace S.A. Romanian, Brasov, Eroilor, 27
 e-mail: office@aro-palace.ro; website: www.aro-palace.ro
 2010 - 2017
 Assistant Professor - Associate Professor
 Transilvania University of Brasov, Faculty of Food and Tourism

Education and training

Period 2014 - 2019
 PhD Candidate Transilvania University of Brasov, Faculty of Technological Engineering and Industrial Management - PhD in Engineering and Management
 2005 - 2007
 Master of Business Administration Craiova University, Faculty of Economics and Business Administration, economic field
 1999 - 2004
 Economist, Economic Sciences, Craiova University Faculty of Economics

Works in the field of the
Thesis doctorate accepted,
published in journals
BDI indexed and/ or
backed by international
conferences

1. **Pasca Pascariu, G.,** Calefariu, G., Arsene, B., (2018), *Streamline the banqueting sector of the hospitality industry*, Review of Management and Economic Engineering, 6th International Management Conference Performance Management or Management Performance, Cluj-Napoca, Romania <https://we.tl/t-ahS62gow49> *Proceedings_RMEE 2018_CD.pdf* (în curs indexare ISI)
2. **Pasca Pascariu, G.,** Pădureanu, V., Arsene, B., Calefariu, G., (2018), *Assessment of energy savings achieved in the tourism industry through innovative management of preparation techniques*, IOP Conference Series: Materials Science Engineering, Volume 399, conference 1, 012042
3. **Arsene, B., Pasca Pascariu, G.,** Sarbu, F.,A., Barbu, M., Calefariu, G., (2018), *Green manufacturing by using organic cooling-lubrication fluids*, IOP Conference Series: Materials Science Engineering, Volume 399, conference 1, 012001
4. **Pasca Pascariu, G.,** (2017), *The optimization of the quality of the catering service for children*, Review of Management and Economic Engineering, ISSN 1583-624X, vol.16, Issue 4 (66), p.721-733, 13p
5. **Pasca Pascariu, G.,** Mărăscu-Klein, V., (2017), *The optimization of consumption and costs in breakfast services*, Review of Management and Economic Engineering, ISSN 1583-624X, vol.16, Issue 2 (64), p.333-345, 13p
6. **Pasca Pascariu, G.,** Mărăscu-Klein, V., (2016), *Specific Consumption Efficiency in Tourism Industry*, Recent Journal,ISSN 1582-0246, vol.17, No.4 (50), p. 577-585.
7. **Pasca Pascariu, G.,** (2016), *Optimization of breakfast service in finger-buffet. System by multi-criteria analysis*, Creativity and Innovation Journal, ISSN 2537-5997, vol.8, nr.8, Transilvania University of Brasov, Publications by Directory of Open Access Journals, pp. 1-11(11)
8. **Pasca Pascariu, G.,** (2015), *The improvement of the quality of the self service buffet*, Creativity and Inventics. Journal oh the Doctoral School, vol.7, ISSN 2067-3086, Transilvania University of Brasov, P. 026
9. **Pasca Pascariu, G.,** (2015), *Improving the performances of the fan oven*, Creativity and Inventics. Journal oh the Doctoral School, vol.7, ISSN 2067-3086, Transilvania University of Brasov, P. 025

Papers accepted for
publication

1. **Pasca Pascariu, G., Calefariu, G., (2018), *The Streamlining of Specific Consumption and improvement of the Products Manufacturing Technologies in the Hospitality Industry*, 22th Edition International Conference IManE&E Inovative Manufacturing Engineering&Energy, Chişinău, R. Moldova (article 209).**

Participation in conferences
Dissemination of results

Review of Management and Economic Engineering, **6th International Management Conference**, Performance Management or Management Performance, Technical University Cluj-Napoca, Romania (<http://www.conference.rmee.org>)

The 3rd China-Romania Science and Technology Seminar CRSTS 2018, Brasov, Romania (<http://www.unitbv.ro/crsts2018>)

National Creativity and Invention Conference Session XXI, 2016 edition – Event organized by the Interdisciplinary Doctoral School of Transylvania University in Brasov (<http://www.unitbv.ro/creativitate>).

National Creativity and Invention Conference Session XX, 2015 edition – Event organized by the Interdisciplinary Doctoral School of Transylvania University in Brasov <http://www.unitbv.ro/creativitate>.