

RECENZIE DE CARTE

PRINCIPIILE OPERAȚIUNILOR DE LA RECEPȚIA HOTELULUI (Principles of Hotel Front Office Operations)

Rezumat

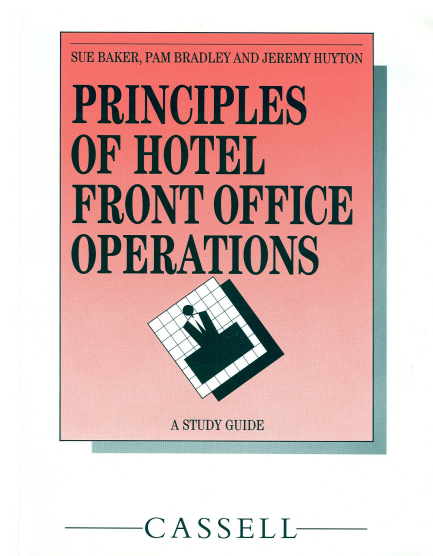
Cartea a fost concepută pentru a pune la dispoziția studenților și a tuturor celor implicați în industria hotelieră elementele de bază ale teoriei și practicii operațiunilor de front-office. Pe tot parcursul cărții, aplicațiile înlesnesc însușirea modului de gândire a unui lucrător de la front-office. Succesiunea capitolelor urmează un client tipic, de la check-in la check-out, în relație cu celelalte sectoare și departamente din cadrul unui hotel.

Sue Baker și Jeremy Huyton predau la catedra de management hotelier și al turismului de la Politehnica din Hong Kong. Pam Bradley a fost conferențiar la aceeași catedră. Autorii au o vastă experiență didactică în Marea Britanie, precum și o bogată experiență în industria hotelieră.

Abstract

The book is designed to help students new to the hotel industry to explore thoroughly the principles and concepts of front office operations. Activities are provided throughout to help students move from an understanding of the basic principles to thinking like a front office person. The chapters follow a typical guest from check-in to check-out with small detours to other areas and departments.

Sue Baker and Jeremy Huyton are currently senior lecturers in the Department of Hotel and Tourism Management at Hong Kong Polytechnic. Pam Bradley is a former lecturer in the same Department. All the authors have extensive previous teaching experience in the UK as well as working experience in the hotel industry.



Apariția la Editura All Beck, în Colecția Turism, în anul 2002, a volumului *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului* a constituit un eveniment editorial. Practic, în limba română, este prima lucrare despre serviciul front-office, considerat placa turnantă a activității unui hotel.

Titlul original este *Principles of Hotel Front Office Operations. A Study Guide*, autori fiind Sue Baker, Pam Bradley și Jeremy Huyton. Ediția în limba română este publicată cu sprijinul programului British Books for Managers al Know How Fund și cu acordul Editurii londoneze Cassell. Traducerea îi aparține lui Florentin Vintilă, în prezent doctorand și asistent de cercetare la Universitățile Tübingen (Germania). Tot în 2002, în Colecția THR, la Editura Gemma Print, apăreau lucrările *Tehnologie hotelieră – Front Office*, de Daniela-Anca Stănculescu (coord.), Adriana Anca Cristea, Mihail Corneliu Acatrinei și Mihai Râjniță, precum și *Tehnologie hotelieră – Housekeeping*, de Adriana Gabriela Mihail (coord.), Mihail Corneliu Acatrinei și Mihai Râjniță. Astfel, prin publicarea primelor cărți în limba română consacrate serviciilor front-office și de etaj, apărute în edituri recunoscute public, 2002 poate fi considerat un an de referință pentru literatura de specialitate din domeniu.

Aprecierile despre *Principiile operațiunilor...* sunt conforme cu reflectarea în mass-media. În decembrie 2002, în unul dintre ultimele numere din „Ziua Turistică”, supliment săptămânal al ziarului „Ziua”, sub titlul *Cum se vede lumea din front-office?*, Anne Nechita scria: „Traducerea acestei cărți reprezintă, fără îndoială, pentru cunoscători, un eveniment editorial.” Publicația „Ziua Turistică” a fost editată în perioada 1997-2002, redactor-șef fiind Marian Constantinescu. În prezent, acesta din

urmă este redactorul-șef al revistei lunare „Traveller Magazin”.

Dat fiind interesul înregistrat, în decembrie 2007, a văzut lumina tiparului o a doua ediție din *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*. În bună parte, textul inițial a fost revăzut. Volumul reapare în Colecția Turism, totuși, parțial abandonată la nivelul editurii; între timp, alte lucrări din sfera turismului au fost editate în cadrul Colecției Oeconomica. Chiar *Principiile operațiunilor...* sunt încadrate de către editură în tematica „Economie – practică”. Peste toate, din 2006, Editura All Beck a devenit C.H. Beck, preluând integral numele acționarului din München, prestigioasa editură înființată în anul 1763, care își trage denumirea de la unul dintre fiii fondatorului – Carl Heinrich Beck - și care continuă să aibă o tradiție și să fie condusă în familie. Pentru cele 344 de pagini, prețul de copertă al cărții este de 21,90 lei.

„Printre cele mai importante aspecte analizate..., în transcriere lui Anne Nechita, se numără – „Organizarea unui hotel”, „Produsul cazare și clienții hotelului”, „Departamentul front-office” și „Activități de bază privind rezervarea”. De asemenea, sunt prezentate „Sistemele și documentele pentru rezervare”, „Check-in-ul pentru nou sosiți”, „Contabilitatea front-office-ului”, „Check-out-ul și achitarea conturilor”, „Controlul creditului”, „Front-office-ul electronic” și, cel mai important capitol, „Atitudinea față de problemele clienților.”

Într-o abordare didactică, fiecare capitol se încheie cu un Sumar, precum și cu Întrebări și discuții recapitulative. La urmă, lucrarea cuprinde un instrumentar și mai valoros, reprezentat de Glosar și, respectiv, Index.

Principalii beneficiari provin din sfera învățământului universitar, preuniversitar și departamental/vocațional de profil; de asemenea, hotelierii și

personalul sectorului de cazare al hotelurilor, în primul rând al serviciului front-office, sunt atrași în mod special de subiect. La nivelul facultăților cu specializare de turism, lucrarea se dovedește foarte utilă pentru aprofundarea conținutului unor discipline cum ar fi Gestiune hotelieră sau Tehnologie hotelieră și de restaurant. De altfel, *Principles...* a fost concepută să răspundă tocmai cerințelor unui manual universitar, autorii, Sue Baker, Pam Bradley și Jeremy Huyton, fiind cadre didactice universitare recunoscute. La Academia de Studii Economice din București, Facultatea de Comerț, începând cu anul universitar 2001-2002, programul de masterat în specializarea Administrarea afacerilor în turism și industria ospitalității a cuprins o disciplină dedicată front-office-ului – Managementul recepției și al rezervărilor; din 2008, programul de masterat a fost redenumit Administrarea afacerilor în industria hotelieră. Tot din 2008, disciplina respectivă a fost inclusă în planul de învățământ al unui alt program de masterat, de pregătire complementară, intitulat Business în turism și desfășurat în sistem on-line.

Redactorul de carte este Alexandru Dan, care s-a afirmat îngrijind apariția la aceeași editură a mai multor lucrări din colecțiile de științe economice, în general, și din sfera turismului, în special. Pentru echipa care și-a asumat traducerea și adaptarea, o problemă dificilă a reprezentat-o alegerea și, prin aceasta, indirect, exprimarea îndemnului pentru folosirea unor termeni. În limba

română, neologismele cunosc niveluri diferite de consacrare și deci de adaptare grafică, fonetică și morfologică. În domeniu, anglicismele nu sunt rare și capătă consacrare prin utilizare.

Dincolo de dificultatea traducerii unor termeni, folosirea uzuală a anglicismelor în marile hoteluri, în primul rând din București, a constituit factorul determinant pentru adoptarea în lucrare a unora dintre ele. Din acest punct de vedere, hotelurile de lanț, din București și din restul țării, prin forța exemplului, își aduc o contribuție importantă. Totuși, pentru titlu, în traducere, a fost preferat termenul „recepție”, care, chiar dacă în ultimă instanță nu reprezintă decât o componentă a sectorului front-office, beneficiază de recunoaștere unanimă. Necesitatea utilizării sintagmei front-office rămâne evidentă, cel puțin pentru hotelurile în care activitățile specifice sunt repartizate pe mai multe compartimente, dintre care recepția - având ca sarcină principală atribuirea de camere - este numai unul dintre acestea. În plus, ceea ce în marile hoteluri reprezintă departamentul/serviciul front-office și front-office managerul, în hotelurile mici va continua să se numească recepție și, respectiv, șef de recepție.

Abordarea lucrării se situează la nivel de „principii” sau „baze”. De aceea, în peisajul literaturii de specialitate sunt așteptate alte lucrări scrise sau traduse în românește. Premisele sunt asigurate, o dată cu extinderea hotelurilor de lanț și, implicit, cu dezvoltarea procedurilor performante.

Conf. univ. dr. Nicolae Lupu
Prep. univ. Andreea Marin-Pantelescu