



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

COMPETIT - Formare și calificare pentru competitivitatea întreprinderilor

COD SMIS: 128223

RECEPȚIONER DE HOTEL



CAPITOLUL I.

DOCUMENTE UTILIZATE PENTRU EVIDENȚA OPERATIVĂ A UNITĂȚII TURISTICE

1. Documente utilizate pentru evidența turiștilor din unitatea turistică

Documentele de evidenta operativa sunt acte scrise, intocmite pentru operatiile economice sau financiare, cu scopul de a dovedi existenta acestor operatii. In documentele de evidenta sunt consemnate datele, informatiile circuitului economic al patrimoniului societatii.

Documentele de evidenta operativa sunt importante pentru ca:

- reprezinta baza pentru efectuarea inregistrarilor contabile;
- ajuta la efectuarea controlului economic si financiar pentru apararea patrimoniului;
- reprezinta mijloc de proba in justitie;
- ajuta la intocmirea unor documente ce se inregistreaza in contabilitate.



Elemente comune/ elemente specifice:

Structura documentelor de evidenta este definita prin elementele consemnate si diferita in functie de caracterul operatiilor economice inregistrate.

Denumirea documentului difera si se completeaza in functie de natura operatiei economice sau financiare.

Elementele comune acestor documente ar fi:

- antetul
- continutul operatiei
- semnaturile
- stampila, data



D.p.d.v. al evidentei operative activitatea de cazare presupune doua categorii de operatiuni:

- operatiuni de rezervare si inchiriere spatiilor de cazare;
- operatiuni de urmarire si incasare a tarifelor pentru serviciile prestate.



DOCUMENTE MAI DES UTILIZATE in activitatea de la receptie:

- Fisa de anuntare a sosirii si plecarii turistilor / Diagrama grupului
- Contractul
- Confirmare/ Infirmare rezervari
- Facturi/ facturi proforme
- Chitante/ bonuri de casa
- Documente intocmite intre unitatea turistica si banca
- Vouchere
- Diverse rapoarte emise in vederea informarii reciproce intre diferite compartimente



2. Reguli de întocmire a confirmării/ anularii rezervărilor

- rezervarea reprezintă un element important al vânzării locurilor de cazare și al primirii clientului (pentru hotel)
- rezervarea reprezintă un element de securitate (pentru client).
- surse pentru realizarea rezervării: *rezervarea directă, sistemul de rezervare în rețea și prin agenții.*

Rezervarea este prima etapă a contractului hotelier. Rezervarea se face fie direct de către beneficiarul platitor, la hotel, fie de către un intermediar: agenție de turism, birou de rezervări, societate de reprezentare, terță persoană, motor de căutare, etc.

Rezervarea se încheie prin formularea unei cereri de rezervare și prin acordul dat de către hotelier.



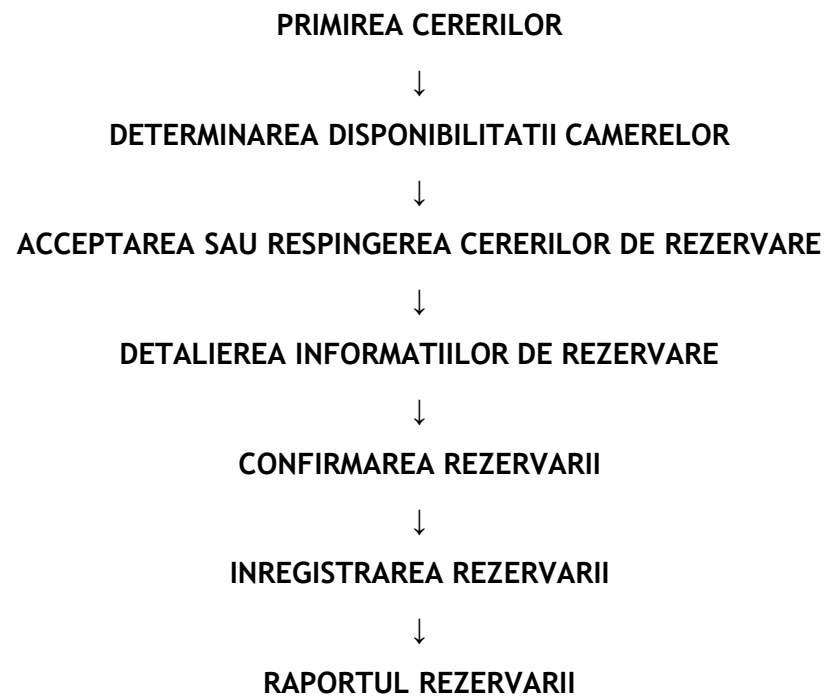
Sistemul de rezervare al hotelului este important pentru ca:

- ❑ ofera o prima impresie cu privire la hotel;
- ❑ asigura vanzarea produsului de baza al hotelului, respectiv cazarea;
- ❑ asigura clientela si pentru alte departamente;
- ❑ furnizeaza informatii importante legate de management.

Procedura generala a procesului de rezervare este aceeași pentru toti, chiar daca sistemele si documentele pentru inregistrarea si operarea rezervarilor difera de la un hotel la altul (vezi fig 1).



UNIUNEA EUROPEANĂ





Primul pas in procesul de rezervare este de a obtine urmatoarele informatii despre turist:

- ❑ Data de sosire
- ❑ Perioada de cazare
- ❑ Tipul si numarul de camere cerute
- ❑ Numarul de persoane
- ❑ Preferinte speciale

Urmatorul pas este de a verifica disponibilitatea cazarii. In orice sistem de rezervare exista un tablou al disponibilitatilor/diagrama astfel incat sa se evite ocuparea peste capacitate. Diagrama rezervarilor este intocmita pe zile, pentru o perioada de 6-12 luni in avans si asigura gestiunea si controlul activitatii de rezervare de catre hotelier.



La confirmarea/ infirmarea rezervării e bine să colectăm unele informații legate de acesta:

- Numele clientului: nume, prenume
- Data sosirii: ZZ.LL.AAA
- Data plecării (sau nr de nopți) - pentru evitarea confuziilor
- Estimarea orei de sosire.
- Tipul de cameră
- Numărul de camere pentru fiecare tip de cameră



- Numarul de persoane
- Tariful pe camera
- Numarul de telefon al persoanei care face rezervarea
- Numar de confirmare al rezervarii
- Motivul anularii rezervarii
- Semnatura angajatului care a inregistrat rezervarea si data.



Confirmarea/ infirmarea rezervării poate îmbrăca mai multe forme, respectiv:

- Un formular tipizat de confirmare care să includă datele furnizate de client în momentul rezervării și care va fi prezentat la recepția hotelului;
- O scrisoare personalizată prin care se confirmă datele furnizate sau chiar se cer alte informații;
- Un formular tipizat utilizat pe baza existenței unui soft aplicativ la nivelul tehnicii de calcul existente.



II. REGULI DE COMPORTAMENT CU TURISTII

1. Calitatile cerute lucratorilor din turism (receptioneri)

- Aspect fizic placut fara exagerare in greutate si inaltime, fara defecte fizice vizibile si cu functionarea normala a simturilor.
- Sa aiba studii de specialitate.
- Cultura generala ridicata, avand cunostinte din mai multe domenii pentru a trata cu competenta informatiile cu caracter turistic.
- Sa aiba varsta responsabilitatii legale si sa nu aiba antecedente penale.
- Corectitudine si onestitate; recunoasterea propriilor greseli si indreptarea lor.
- Limbaj fluent, cursiv in limba romana si in una sau mai multe limbi de circulatie internationala.
- Sanatate robusta, puterea de a lucra in picioare.
- Igiena corporala dusa la maxim.



- Sa aiba atentie distributiva.
- Sa mentina o buna comunicare (colaborare) intercolegiala.
- Placera de a lucra cu omul; cu multa rabdare, tact si intelegere.
- Spirit de initiativa; capacitatea de a lua decizii proprii.
- Reflexe rapide. Fler.
- Spirit organizatoric.
- Sa aiba capacitate de analiza, a.i. sa depaseasca situatiile dificile.
- ATITUDINE POZITIVA si politicoasa pe toata durata programului.
- Limbajul folosit la intampinarea turistilor: clar, concis, politicos, fluent, coerent.
- Sa fie discret si sa pastreze confidentialitatea a tot ceea ce vede/aude in hotel.



2. Comportamentul personalului unitatii turistice

clientul este "stapanul absolut", nivelul lui de satisfactie fiind esential in vederea supravietuirii locatiei in noul mediu concurential.

Departamentul de la receptie, denumit si front-desk, este primul serviciu cu care intra in contact direct turistul in momentul in care acesta ajunge la hotel.

Principalele sarcini care revin receptiei sunt:

- Intampinarea si cazarea clientilor;
- Vanzarea facilitatilor si serviciilor specifice hotelului;
- Mentinerea unei evidente a inregistrarilor rezidentei clientilor;
- Furnizarea de informatii necesare pentru celelalte sectoare ale hotelului.



Aptitudini de comunicare in relatia cu clientii:

- salutul de intampinare nu trebuie sa lipseasca si formula de bun-venit sa fie calda si prietenoasa;
- mentinerea unui contact vizual cu clientii este importanta deoarece arata atentie si respect;
- prezenta zambetului in conversatia cu clientii denota o atitudine pozitiva si calda;
- o pozitie a corpului normala, fara gesturi si miscari provocatoare ;
- mentinerea pe tot timpul perioadei de munca a unui aspect fizic ordonat si curat;
- in timpul conversatiei se va folosi un limbaj simplu si clar, utilizand un ton placut ;
- deprinderea de a asculta, mai intai, ceea ce au de spus turistii.



III. PUBLICITATEA UNITATII TURISTICE

1. Mijloace de publicitate

Un rol extrem de important in marketing il are publicitatea, care este un complex de activitati de promovare pe piata a unui produs ori serviciu.

Publicitatea urmareste transmiterea unui mesaj cat mai simplu, usor de inteles si original.

La inceputurile sale, mesajul publicitar avea un caracter pur informativ. Ulterior, existenta mai multor mesaje simultane, ce concureau pentru a capta atentia publicului, a determinat emitatorii de reclama sa acorde atentie formei de prezentare pentru a mari sansele ca reclama lor sa fie receptionata si retinuta.



Imaginea hotelului include tot ce reflecta „personalitatea” acestuia:

- denumirea hotelului inscris pe firma aflata la intrare
- autovehiculele firmei
- papetaria firmei (carti de vizita, foi cu antet, plicuri, oferte, etc.)
- materialele publicitare (reclamele, listele de preturi, pliantele, cataloagele, etc.)
- imbracamintea angajatilor,
- alte simboluri ale firmei (sigla, mascota).



UNIUNEA EUROPEANĂ



Un rol foarte important in crearea imaginii hotelului il are modul in care se realizeaza intampinarea turistilor. Sosirea turistilor este cea care ofera prilejul intalnirii pentru prima data intre turisti si personalul hotelului. O primire in bune conditii impresioneaza in mod placut turistii sositi la hotelul respectiv. Acest fapt va ajuta la crearea imaginii si reputatiei hotelului, precum si la incurajarea revenirii la hotel a turistilor.



2. Materiale publicitare

Principalele *instrumente de comunicare* cu piata, pentru intreprinderile de turism: - -
publicitatea;

- publicatiile (cataloge, afise, harti si trasee, ghiduri turistice, si de servicii sau pliante),
- relatiile publice;
- targurile;
- internetul.

Obiectul unei campanii publicitare:

- de a face cunoscut serviciul unui numar cat mai mare de persoane,
- de a mari notorietatea sau de a schimba imaginea produsului
- de a informa mai bine publicul asupra caracteristicilor unui serviciu.



Scopul publicitatii: este de a influenta si stimula comportamentul de cumparare al clientilor prin transmiterea unui mesaj convingator despre serviciile oferite.

Exista o multitudine de modalitati de a transmite mesaje publicitare, incepand cu cele traditionale si continuand cu cele noi in formate electronice.

Sectorul privat utilizeaza in special revistele specializate in turism, publicitatea in carti si ghiduri turistice, pliante si cataloage, internetul.



Exemple de reviste specializate in turism:

- [Business Travel Romania](#), revista lunara, acopera un segment dedicat turismului corporate.
- [Gastromedia](#) revista lunara de gastronomie, alimentatie publica si turism.
- [Hotel Restaurant Bar expert](#), revista profesionistilor din Horeca.
- [Natura](#), publicatie de ecologie, turism si cultura di Republica Moldova.
- [Travel Week](#), prima revista electronica de turism. Apare saptamanal.
- [Vacante si Calatorii](#), ghid turistic.
- [Vacante la tara](#), revista ce va prezinta cele mai bune oportunitati de a petrece timpul liber la tara.
- [What, Where, When](#), o revista specializata in turism si business.



Modalitatile de promovare prin internet:

- publicitatea prin site
- publicitatea prin newsletter
- publicitatea prin bannere
- publicitatea prin direct mail
- blogurile personale



IV. NORME DE COMPLETARE A DOCUMENTELOR

1. Norme pentru evidenta turistilor cu privire la accesul, evidenta si asigurarea securitatii turistilor in structurile de primire turistice

a.) *Cazarea turistilor* se face la orice ora din zi si din noapte in ordinea sosirii si in limita locurilor disponibile, tinandu-se seama cu prioritate, de obligatiile asumate anterior (contracte si rezervari confirmate), cu informarea anticipata asupra tarifului pentru o zi, aferent spatiului inchiriat.

Cazarea se face fara nici o discriminare cu privire la cetatenie, nationalitate, domiciliu, convingeri politice sau religioase. Administratiile structurilor de primire turistice (hoteluri, moteluri, cabane, sate de vacanta, bungalouri, pensiuni, ferme agroturistice si alte unitati cu functie de cazare turistica) au obligatia sa asigure ordinea, linistea publica si bunele moravuri, precum si securitatea turistilor si a bunurilor ce le apartin, in incinta unitatilor.



b.) Lucrătorii de la recepțiile structurilor de primire turistice sunt obligați să înscrie toți turiștii în evidențele operative, la sosirea acestora, și să asigure completarea formularului « Fisa de anunțare a sosirii și plecării turiștilor » pentru fiecare turist.

Completarea fișelor se face în momentul sosirii, de către fiecare turist pe baza actelor de identitate, care pentru cetățenii români sunt: buletinul de identitate, pasaportul, carnetul de marinar sau licența de zbor, pentru cetățenii străini sunt : pasaportul, carnetul de identitate, legitimația provizorie, permisul de mic trafic, carnetul de marinar sau licența de zbor.

Este interzisă cazarea oricărei persoane care nu posedă act legal de identitate.



Fisele de anuntare a sosirii si plecarii turistilor, completate si semnate de turistii cazati, se preiau, impreuna cu actele de identitate, de catre receptioneri, care sunt obligati sa confrunte datele din fise cu cele din actul de identitate, sa semneze fisele pentru confirmarea completarii corecte a acestora si sa restituie actele de identitate titularilor. Raspunderea pentru completarea corecta a fiselor de anuntare a sosirii si plecarii turistilor revine receptionerilor.

Originalele fiselor de anuntare a sosirii si plecarii turistilor, pentru romani si, respectiv, pentru straini, se arhiveaza, cu termen de pastrare 5 ani. Copiile fiselor de anuntare a sosirii si plecarii turistilor, raman la structurile de primire turistice fiind puse la dispozitia lucratorilor de politie, pentru verificari, la cererea acestora.



c.) Cazarea minorilor sub 14 ani este permisa numai in cazurile in care acestia sunt insotiti de parinti sau de reprezentanti legali. Se excepteaza de la aceasta regula minorii aflati in drumetie, tabere, excursii, concursuri sau alte actiuni similare, insotiti de cadre didactice, antrenori si ghizi din partea organizatorilor actiunilor respective.

d.) In scopul asigurarii protectiei turistilor, receptionerilor le este interzis sa dea relatii si informatii cu privire la sejurul turistilor in aceste unitati, fara acordul acestora. Vizitarea turistilor in structurile de primire turistice este admisa, cu conditia ca vizitatorul sa anunte receptia. Lucratorii de la receptie au obligatia sa permita vizita numai dupa obtinerea acordului turistului care urmeaza sa fie vizitat. Vizitatorul poate ramane peste noapte in camera turistului vizitat numai dupa anuntarea receptiei, completarea fisei de anuntare a sosirii si plecarii turistilor si inregistrarea in celelalte documente de evidenta operativa, in vederea achitarii contravalorii serviciilor prestate de catre structurile de primire turistice.



e.) Structurile de primire turistice care au inchiriat camere ce sunt folosite ca sedii de firme vor asigura, in limita posibilitatilor, acces separat pentru personalul si vizitatorii acestora.

f.) In hotelurile cu o capacitate mai mare de 100 de camere se introduce obligatoriu tichetul-legitimatie, pentru identificarea persoanelor cazate, inclusiv pentru personalul firmelor. Atunci cand clientii nu sunt cunoscuti, personalul de la receptia hotelului le va solicita tichetul-legitimatie la inmanarea cheii camerei in care sunt cazati.

g.) Administratiile structurilor de primire turistice raspund de paza, securitatea si integritatea bunurilor turistilor, in conformitate cu prevederile legale in vigoare, asigurand masurile si dotarile necesare in acest scop. De asemenea, asigura amenajari corespunzatoare pentru asigurarea valorilor predate de turisti spre pastrare la receptie, luand, totodata, si masuri de afisare a unor anunturi in acest sens.



UNIUNEA EUROPEANĂ



h.) Personalul structurilor de primire turistice este obligat, in cadrul atributiilor de serviciu, sa ia masuri de prevenire a infractiunilor si a altor fapte antisociale in incinta acestora. In cazul savarsirii unor asemenea fapte, al detinerii de date referitoare la comportarea suspecta a unor turisti sau al sesizarii pregatirii unor acte infractionale, se vor comunica de urgenta, prin receptionerul de serviciu sau prin administratorul structurii de primire turistice, organelor de politie, cele observate. Personalul structurilor de primire turistice va contribui la solutionarea situatiilor care dau nastere la tulburarea linistii si odihnei turistilor in incinta structurilor de primire turistice, pana la sosirea organelor de politie, atunci cand este necesara interventia acestora.

Personalul de la receptia structurilor de primire turistice de toate tipurile are obligatia de a informa organele de politie despre aparitia persoanelor care au savarsit infractiuni si care au fost date in urmarire, precum si a altor persoane cunoscute ca: traficanti, turbulenti, prostituate, proxeneti etc. In acest sens, intregul personal al structurilor de primire turistice trebuie sa cunoasca modul si posibilitatile de anuntare cat mai urgenta a organelor de politie.



i.) In conformitate cu dispozitiile legale, spatiul de cazare constituie resedinta temporara a turistului si, in consecinta, acest spatiu este inviolabil, cu exceptia situatiilor care pun in pericol viata, integritatea si bunurile turistilor, precum si baza materiala a structurilor de primire turistice. Controlul in spatiul de cazare ocupat de turist este permis numai in conditiile prevazute de lege.

j.) Taxa pe valoarea adaugata este de 9 % si se aplica asupra bazei de impozitare pentru prestari de servicii privind cazarea in cadrul sectorului hotelier. Codul fiscal, in art 141, califica anumite activitati ca operatiuni de interes general si prin urmare le scuteste de plata TVA. In acest sens sunt scutite de taxa si prestatiile de servicii care sunt strans legate de practicarea sportului sau a educatiei fizice, efectuale de organizatii fara scop patrimonial pentru persoanele care practica sportul sau educatia fizica. In masura in care un hotel este destinat pentru uzul exclusiv al sportivilor, serviciile prestate in cadrul acestora vor fi scutite de TVA.



k.) Taxa hoteliera constituie atributia optionala a consiliilor locale variind intre 0.5% si 5%. Aceasta se aplica tarifulor de cazare respectand urmatoarele:

- la sederea in municipii, orase sau comune numarul de zile pentru care se datoreaza taxa hoteliera se stabileste de catre autoritatile deliberative respective
- pentru sederea in statiunile turistice, declarate ca atare prin hotarare a guvernului, taxa hoteliera se aplica numai pentru o noapte de cazare, indiferent de perioada de cazare.



Scutiri: In Codul Fiscal sunt prevazute persoanele asupra carora nu se aplica taxa hoteliera.

- Persoanele fizice in varsta de pana la 18 ani inclusiv
- Persoanele fizice cu handicap grav sau accentuat ori persoanele invalide de gradul I.sau II.
- Pensionarii sau studentii
- Persoanele fizice aflate pe durata satisfacerii stagiului militar
- Veteranii de razboi
- Vaduvele de razboi sau vaduvele veteranilor de razboi care nu s-au recasatorit
- Persoanele fizice prevazute la art. 1 al Decretului-lege nr 118-1990 privind acordarea unor drepturi persoanelor persecutate din motive politice de dictatura instaurata cu incepere de la 6 martie 1945, precum si celor deportate in strainatate ori constituite in prizonieri, republicat, cu modificarile si completarile ulterioare
- Sotul sau sotia uneia dintre persoanele fizice mentionate la lit.b)-g), care este cazat/cazata impreuna cu o persoana mentionata la lit b)-g).



2. Modalitati de plata in turism

Incasarea notelor de plata prin casieria serviciului front-office se poate face utilizand mijloace de plata diferite:

- moneda nationala,
- monede straine liber convertibile,
- transfer bancar,
- cecuri bancare si postale,
- voucher-e,
- bilete de odihna si tratament,
- sistemul de plata prin carduri - POS-ul.



V. PRIMIREA TURISTILOR IN UNITATEA TURISTICA

1. Rezervarea spatiilor de cazare

- Spatiile existente intr-o unitate hoteliera sunt:
- Spatii destinate exclusiv clientelei (camere, apartamente, etc.)
- Spatii comune (clientelei si personalului hotelier : holul receptiei, compartimentele prestatoare de servicii suplimentare)
- Spatii destinate exclusiv personalului (bucatarii, oficiile cameristelor, etc.)

Modalitatile de rezervare intr-un hotel:

- Rezervari on line prin intermediul unor sisteme de rezevare
- Rezervari la telefon
- Rezervari prin agentiile de turism
- Rezervari directe la receptie (walk in)



Etapele procedurii de rezervare a spatiilor de cazare:

- primirea comenzii de rezervare
- verificarea disponibilitatilor
- acceptarea sau neacceptarea comenzilor
- stabilirea detaliilor rezervarii
- solicitarea confirmarii
- inregistrarea comenzilor de rezervare acceptate in programul de la receptie.
- intocmirea raspunsului si expedierea lui
- indosarierea comenzilor de rezervare.



2. Pregătirea primirii turistilor

Etapele pregătirii primirii:

- organizarea activității: asigurarea imprimatelor și materialelor necesare desfășurării activității;
- confruntarea situației scriptice a camerelor cu cea faptică primită de la supraveghetore (guvernanta);
- confruntarea datelor din lista sosirilor cu cele din comanda de rezervare;
- luarea măsurilor corespunzătoare pentru rezolvarea eventualelor probleme aparute;
- prealocarea camerei în diagrama zilei conform solicitărilor;
- verificarea prin sondaj a camerelor pentru a vedea dacă ele corespund;



Particularizarea pregătirii primirii, în cazul sosirii unui grup:

- se organizează o mică recepție într-un spațiu alăturat recepției ;
- se pregătește un mic protocol de primire ;
- se atribuie camerele în diagrama zilei având grijă ca toate să se afle pe același etaj, sau pe etaje succesive ;
- se întocmește diagrama grupului (completându-se toate rubricile, mai puțin numele turistilor) ;
- se pregătesc într-un plic format „A4” cheile, fișele de anunțare a sosirii-plecării, diagrama grupului completată ;
- se anunță toate compartimentele (alimentație ; transport ; etaj) care urmează să participe la servirea grupului.



3. Primirea propriu zisa a clientilor / Plecarea

Numarul persoanelor ocupate cu activitatea de cazare turistica (inclusiv restaurant) - reprezinta numarul de persoane care lucreaza in structurile de primire turistica cu functiuni de cazare turistica si in restaurantul, barul sau cafeneaua structurii de cazare, in ultima zi lucratoare a ultimei luni din trimestru: salariatii cu norma intreaga sau redusa, inclusiv cei angajati pentru activitati ocazionale sau sezoniere.

Sosirea unui turist - se produce cand o persoana se inscrie in registrul structurii de cazare turistica pentru a fi gazduita una sau mai multe nopti neintrerupte.

Durata maxima a operatiunii de check-in nu trebuie sa depaseasca 5 minute din momentul in care oaspetele s-a adresat receptionerului de serviciu. In acest sens, este preferabil ca receptionerul sa pregateasca din timp cardurile aferente camerelor.



Etapele primirii propriu-zise la desk-ul receptiei :

- desfasurarea protocolului specific primirii (zambet, salut, formula de bun venit) ;
- solicitarea informatiilor necesare (doreste/are rezervare);
- prezentarea ofertei in vederea alegerii spatiului de cazare dorit;
- atribuirea camerei (care se poate face: in diagrama zilei; pe calculator);
- inmanarea spre completare a fisei de anuntare a sosirii-plecarii;
- confruntarea fisei de anuntare a sosirii-plecarii cu documentele de identitate, receptionerul semnand pentru conformitate ;



- stabilirea modalitatii de plata, eventual solicitarea cartii de credit si luarea amprentei acesteia ;
- intocmirea notei de plata si incasarea contravalorii acesteia - in situatia achitarii anticipate ;
- inmanarea documentelor de identitate si a pliantului unitatii, oferind in acelasi timp informatii utile - serviciile incluse in tarif si modul in care turistul poate beneficia de acestea ;
- invitatia de a apela la serviciile unitatii si anuntarea eventualelor evenimente ce au loc in unitate
- incheierea protocolului cu urarea « Sa aveti o sedere placuta, d-le/d-na ! » .



Particularizarea primirii unui VIP:

- intampinarea acestuia de catre directorul hotelului sau de catre seful receptiei (in functie de statutul acestuia) care desfasoara protocolul specific primirii;
- conducerea in holul hotelului unde este invitat sa ia loc si este servit cu o bautura de bun venit ;
- prezentarea camerei atribuite (VIP-ul este informat ca i s-a pregatit camera cea mai buna sau camera preferata) ;
- inmanarea spre semnare a fisei de anuntare a sosirii - plecarii (completata cu datele din fisierul clientului) ;
- invitarea VIP-ului sa semneze in cartea de onoare a hotelului ;
- oferirea altor informatii utile si conducerea la camera si prezentarea acesteia.



Innoptarea - este intervalul de 24 de ore, incepand cu ora hoteliera, pentru care o persoana este inregistrata in evidenta spatiului de cazare turistica si beneficiaza de gazduire in contul tarifului aferent spatiului ocupat, chiar daca durata de sedere efectiva este inferioara intervalului mentionat. Sunt avute in vedere si innoptarile aferente paturilor instalate suplimentar (platite de clienti).

Exemple :

- ▶ *un cuplu soseste si petrece 3 nopti intr-o luna : trebuie inregistrate 2 sosiri si 6 innoptari (2 persoane x 3 innoptari) ;*
- ▶ *o persoana soseste si petrece 5 nopti intr-o luna : trebuie inregistrata o sosire si 5 innoptari ;*
- ▶ *o persoana soseste pe data de 25 iunie si petrece 10 nopti : trebuie inregistrata o sosire si 6 innoptari in luna iunie, 0 sosiri si 4 innoptari in luna iulie.*



Indicele de utilizare neta a capacitatii de cazare turistica in functiune - exprima relatia intre capacitatea de cazare in functiune si utilizarea efectiva a acesteia de catre turisti, intr-o perioada determinata. Rezulta din calcul prin impartirea numarului total de innoptari realizate, la capacitatea de cazare turistica in functiune, din perioada respectiva. In rapoarte sau in softuri hoteliere specifice veti gasi indicatorul sub forma “grad de ocupare”

Formula de calcul: $I_n = (N / C_f) \times 100$

unde :

- I_n este indicele de utilizare neta a capacitatii de cazare turistica in functiune ;
- N este numarul de innoptari inregistrate intr-o anumita perioada ;
- C_f este capacitatea de cazare turistica in functiune.



Etapele plecării propriu-zise de la tezgheaua recepției :

- desfasurarea protocolului specific plecării (zambet, salut, chestionarea turistului referitoare la cazare);
- preluarea cheii concomitent cu verificarea conținutului minibarului prin caile specifice;
- “închiderea” fișei turistului și emiterea facturii
- încasarea contravalorii serviciilor și a bunurilor consummate de turist;
- înmanarea unei cărți de vizită și invitația de a reveni în hotel.



VI. SERVICIILE OFERITE DE UNITATEA TURISTICA

1. Tipuri de servicii turistice si nonturistice

Prestatia turistica presupune, in majoritatea a cazurilor, activitati grupate in urmatoarele tipuri de servicii turistice si nonturistice:

- servicii de cazare/ receptie;
- servicii de alimentatie;
- servicii de agrement-divertisment;
- servicii de transport;
- servicii suplimentare (complementare).



A. Serviciul de receptie

Serviciul de cazare se prezinta ca o activitate complexa, a carei dezvoltare si calitate depinde de cel putin doi factori :

- baza tehnico-materiala adecvata (hoteluri, moteluri, hanuri, cabane, etc.), cu dotari corespunzatoare, astfel incat sa fie asigurate turistilor conditiile optime de cazare ;
- un personal calificat, de dimensiuni corespunzatoare, care isi desfasoara munca in conditii optime de organizare.

Amplasare: la nivelul de acces in unitatea hoteliera, intr-o pozitie accesibila turistilor si care sa permita supravegherea intrarii in hotel.

Serviciul de receptie prin asezarea lui, este placa turnanta a hotelului, elementul cheie al unitatii hoteliere, poarta de intrare a turistilor in hotel. Fiind coordonatorul operativ al activitatii hoteliere, de munca serviciului de receptie depinde categorisirea hotelului ca bun sau nu.



Activitati: inchirierea/vanzarea spatiilor hoteliere, prestarea serviciilor comandate de turist, contabilitatea serviciilor cumparate de pasageri incepand cu rezervarea si incheindu-se chiar dupa plecarea lor.

La serviciul de receptie se mai intalnesc si se realizeaza relatile cu celelalte compartimente ale activitatii hoteliere si colaborarea cu alte unitati furnizoare de sericii care concura la servirea turistilor.

Spatii aferente:

- Spatiul de amplasarea comptoarului (tejghelei de receptie)si de lucru al receptionerilor
- Spatiul pentru depozitare temporara a bagajelor
- Punct de vanzare a marfurilor cu amanuntul.



Atributiile serviciului de receptie :

- Organizeaza si desfasoara activitati de rezervare, cazare si servire a pasagerilor urmarind permanent satisfacerea cerintelor la nivelul turismului international
- Completeaza corect si la timp documente de evidenta primara, operativa, contabile si statistica.
- Transmite comenzile pentru prestatii comandate de turisti si urmareste modul de prestare al lor, se preocupa de popularizarea serviciilor oferite de hotel.
- Urmareste modul de exploatare rationala a spatiilor de cazare pentru amortizarea si uzura uniforma a echipamentului hotelier, pastrand o permanenta legatura cu serviciul de etaj.
- Cunoscand prevederile actelor normative urmareste aplicarea lor pentru pastrarea secretului profesional, apararea integritatii avutului unitatii si al turistului, respectarea regulilor de conduita, igiena si a normelor PSI.
- Se conformeaza personalitatii proprii activitatii hoteliere respective prin calitatea serviciilor oferite turistilor pentru satisfacerea cerintelor si preferintelor acestora.



B. Serviciul de alimentatie publica :

Serviciul de alimentatie determina, la randul sau, calitatea prestatiei turistice in ansamblul ei, influenteaza atat continutul, cat si atractivitatea ofertei turistice si are implicatii directe asupra modului de orientare a fluxurilor turistice.

Alimentatia publica intruneste anumite trasaturi specifice si raspunde unor cerinte tipice:

- utilitatea prezentei in orice moment-cheie al consumului turistic, astfel incat sa permita asigurarea procurarii hranei de catre turist, raspunzand cerintei de satisfacere a nevoii cotidiene de hrana ;
- utilitatea prezentei unei tipologii largi de unitati de alimentatie publica, prin care sa se poata satisface o paleta larga de trebuinte, atat de baza (hrana), cat si de divertisment ;
- utilitatea asigurarii unor retete specifice atat pentru turistii autohtoni, cat si pentru turistii straini, conform specificului anumitor tari sau zone geografice.



C. Serviciul de agrement-divertisment cuprinde acele activitati care, prin mijloace specifice, contribuie la satisfacerea nevoilor fizice si psihice ale turistului, prin asigurarea cadrului necesar petrecerii placute si instructive a timpului liber.

Principalele functii ale serviciului de agrement se concretizeaza in indeplinirea urmatoarelor cerinte :

- asigura reconfortarea psihica si fizica a turistului ;
- individualizeaza oferta turistica;
- constituie o importanta sursa de venituri ;
- poate constitui o motivatie turistica propriu-zisa (vacante dedicate schiului, inotului, etc.).



D. Serviciul de transport turistic :

Serviciul de transport turistic se încadrează în categoria serviciilor turistice de bază, asigurând deplasarea turistului. În desfășurarea transportului turistic se apelează la o varietate de mijloace de transport, alegerea acestora fiind determinată de o serie de factori : distanța de parcurs, specificul itinerariilor, motivul deplasării, nivelul tarifelor practicate, etc.

După modalitatea de folosire a mijloacelor de transport se disting următoarele tipuri de transport turistic : *rutier, feroviar, maritim, aerian*, fiecare cu particularitățile, avantajele și dezavantajele sale.



Servicii turistice suplimentare in randul carora este cuprinsa o serie de activitati care au drept scop asigurarea unei odihne active, unei recreeri a turistilor, activitati care nu se substituie inasa, serviciilor de agrement. Caracterizate printr-o mare varietate, unele dintre ele pot fi anticipate de catre turisti, intrand in costul initial al programului turistic, altele vor fi cunoscute abia la destinatie, solicitarea lor ramanand la alegerea turistilor.



Cele mai importante servicii suplimentare sunt considerate a fi următoarele :

- servicii de informare a clientelei turistice ;
- servicii de intermediere (inchirieri, rezervari etc.);
- servicii si activitati turistice cu caracter special (organizarea de simpozioane, festivaluri, expozitii etc.);
- servicii si activitati turistice cu caracter sportiv;
- servicii de infrumusetare si relaxare
- servicii diverse.



2. Comunicarea in cadrul serviciului de receptie

Comunicarea in cadrul echipei de la receptie are urmatoarele obiective :

- informarea corecta si la timp a tuturor angajatilor din cadrul acestui departament
- formarea de opinii in legatura cu diferite evenimente, discutarea acestora si transmiterea catre cei interesati ;
- vehicularea directa, imediata si nealterata a ideilor, propunerilor si nemulțumirilor intre membrii grupului ;
- luarea deciziilor si transmiterea acestora ;
- evaluarea performantelor obtinute.



Comunicarea in cadrul unei echipe este de mai multe tipuri:

- verbala, scrisa, nonverbala ;
- formala (mesajele circula pe canalele reglementate) sau neformala (aceasta este alcatuita dintr-un numar mare de mesaje, crampeie informationale, pareri si expresii ale sentimentelor angajatilor; ea se desfasoara pe canale dictate de necesitatile zilnice)
- interpersonală ;
- de grup (in interiorul grupului si intre grupuri).



VII. Rezolvarea reclamatilor turistilor

Fie ca le culege din „formularul de analiza a satisfactiei turistilor” sau ca ele sunt spontane/verbale sau sunt transmise receptiei in diverse alte moduri (spre exemplu-mail), fie ca se refera la departamentul sau la la alte servicii, receptionerul are urmatoarele obligatii:

- receptioneaza reclamatile turistilor
- verifica exactitatea reclamatilor primite
- solutioneaza reclamatile turistilor



Receptionarea reclamatilor turistilor trebuie sa parcurga urmatoorii pasi:

- Nemulțumirea turistului este ascultată cu răbdare politetă și interes, fără a-l întrerupe.
- Clarificarea conținutului reclamației se face prin întrebări specifice, iar la final se face un rezumat al acestuia.
- Cerințele ce depășesc aria de competență proprie sunt adresate persoanelor competente în măsura în care acest lucru este posibil.
- Discuția cu turistul se desfășoară cu discreție.



Verificarea exactității reclamațiilor primite se face în scopul stabilirii veridicității informațiilor. Clarificarea situației pe teren se face în mod operativ, cu discreție, pentru a evita situațiile neplăcute.

Soluționarea reclamațiilor turistilor se realizează prin adoptarea unei atitudini pozitive. Soluționarea presupune eficiență și promptitudine și, de obicei, se face în conformitate cu o procedură internă agreată.

Intotdeauna se anunță și șeful ierarhic superior despre existența reclamației și despre modul de soluționare al acesteia.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020