

Şef de recepție hotel: 13 unități

STANDARD OCUPAȚIONAL

Ocupația: Şef de recepție hotel

Domeniul: Turism, hoteluri, restaurante

Cod COR: 349203

2007

Şef de recepție hotel: 13 unități

Inițiator de proiect: THR-CG-SRL București

Echipa de redactare a standardului ocupațional:

Adriana Gabriela MIHAIL– expert consultant-şef colectiv Tehnologie hotelieră

Daniela Anca STĂNCIULESCU– expert consultant

Echipa de validare / Referenți de specialitate:

Specialiști desemnați de *Comitetul sectorial Turism, hoteluri, restaurante*:

Mihai RÂJNIȚĂ - președinte Comitet sectorial THR

Marin CIOCĂRLAN - şef colectiv Turism

Descrierea ocupației

Şeful de recepție hotel conduce echipa recepției, asigurând o primire corespunzătoare a clienților în hotel.

Antrenează personalul recepției, organizează și coordonează activitățile specifice, de la planificarea rezervărilor, la controlul plăților.

Este responsabil de promovarea și vânzarea serviciilor hoteliere.

Răspunde de satisfacția și fidelizarea clientelei.

Este reprezentantul conducerii hotelului în relația cu clientul.

Şeful de recepție hotel comunică cât mai eficient cu șefii altor departamente din hotel, cu personalul recepției, cu colegii din alte compartimente de activitate, cu clienții, cu partenerii, cu vizitatorii.

Şeful de recepție hotel receptează și transmite informații și poartă discuții într-o limbă modernă.

Şeful de recepție hotel organizează activitatea echipei, dinamizând-o și orientând-o spre realizarea activităților desfășurate la compartimentul de recepție.

Urmărește modul în care sunt aplicate NSSM și NPSI, în funcție de specificul activităților, regulamentului de ordine interioară și a situațiilor intervenite.

Şeful de recepție hotel asigură o imagine pozitivă a hotelului și o promovează.

Stabilește necesarul de personal, normele de lucru și necesitățile de instruire pentru personalul din subordine.

Promovează și vinde produsul cazare, corespunzător cerințelor clienților și urmărind eficientizarea activității.

Verifică completarea documentelor de evidență primară și modul de efectuare a plăților la recepție.

Asigură serviciile specifice primirii și plecării clienților.

Şeful de recepție hotel coordonează activitățile care conduc la asigurarea satisfacției clienților: oferirea de servicii, rezolvarea reclamațiilor și a situațiilor particulare.

UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

CATEGORII DE COMPETENȚE	NR. CRT.	UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ
Fundamentale	1	Comunicarea interpersonală
	2	Comunicarea într-o limbă străină
	3	Lucrul în echipă
	4	Utilizarea calculatorului personal
	5	Dezvoltarea profesională
Generale la locul de muncă	6	Controlul aplicării NSSM și NPSI
	7	Organizarea locului de muncă
	8	Promovarea imaginii hotelului
Specifice	9	Coordonarea echipei de lucru
	10	Vânzarea produsului cazare
	11	Controlul efectuării plăților
	12	Coordonarea activităților specifice
	13	Asigurarea satisfacției clientului

UNITATEA 1 COMUNICAREA INTERPERSONALĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a comunica cât mai eficient cu șefii, cu personalul recepției, cu colegii din alte compartimente de activitate, cu clienții, cu partenerii, cu vizitatorii.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Comunică cu clienții	1.1. Comunicarea se face utilizând tehnici și mijloace adaptate situației și interlocutorului 1.2. Informațiile sunt furnizate corect, clar și concis. 1.3. Produsele și serviciile sunt prezentate în mod corespunzător 1.4. Comunicarea se face într-un limbaj adecvat, cu condescendență.
2. Comunică cu colegii	2.1. Participarea la discuții se face cu respectarea părerilor interlocutorilor, argumentând punctul propriu de vedere. 2.2. Conducerea discuției se orientează pe subiectul de interes. 2.3. Comunicarea în cazul eventualelor situații conflictuale se face ferm și obiectiv.
3. Participă la discuții în grup pe teme profesionale	3.1. Problemele profesionale sunt discutate și rezolvate într-o manieră acceptată de toți membrii echipei. 3.2. Opiniile tuturor participanților la discuții sunt ascultate și analizate cu atenție. 3.3. Discuțiile pe teme profesionale sunt purtate în mod echilibrat, utilizându-se corect limbajul tehnic de specialitate.

Gama de variabile

persoane cu care vine în contact în timpul desfășurării activităților profesionale: clienți, șefi, colegi, colaboratori ai hotelului, vizitatori

comunicarea cu clientul: în promovarea produsului hotelului, în rezolvarea reclamațiilor și a situațiilor particulare, fidelizarea clientului

tehnici de comunicare: comunicarea verbală, elemente nonverbale ale comunicării, comunicarea scrisă

mijloace de comunicare: direct, telefon, fax, Internet, e-mail etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

atribuțiile personalului și sectoarelor de activitate cu care comunică.

tehnici de comunicare

limbaj de specialitate

noțiuni de psihologie și etică profesională

La evaluare se urmărește:

capacitatea de a comunica eficient în situații concrete

capacitatea de utilizare corectă a mijloacelor de comunicare din dotare

abilitatea de a avea o atitudine condescendentă și un limbaj adecvat

capacitatea de utilizare corectă a limbajului de specialitate în diverse situații de comunicare pe probleme profesionale;

capacitatea de argumentare civilizată a propriilor puncte de vedere pe baza experienței acumulate;

modalitatea de adresare și atitudinea pe parcursul derulării discuțiilor pe teme profesionale.

UNITATEA 2 COMUNICAREA ÎNTR-O LIMBĂ STRĂINĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a recepta și transmite informații, de a purta discuții într-o limbă străină.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Preia informații în limba străină	1.1 Informația este percepută corect din punct de vedere lingvistic. 1.2 Informația este percepută corect din punct de vedere profesional . 1.3 Prelucrarea informațiilor din literatura de specialitate, se realizează printr-un limbaj standard/tehnic adecvat.
2. Transmite informații în limba străină	2.1 Transmiterea informațiilor în limba străină se face prin descrieri clare și detaliate pe subiecte de interes general și profesional 2.2 Informația transmisă se face utilizând corect formulele de adresare și de politețe în limba străină a interlocutorului. 2.3 Informațiile sunt transmise și în scris cu redactarea unor texte funcționale mai complexe. 2.4. Informațiile se transmit printr-o exprimare clară, vizând aspecte importante din domeniul de activitate
3. Participă la conversații	3.1 Conversația într-o limbă străină este purtată printr-o exprimare fluentă și spontană. 3.2 Participarea la conversații se face prin utilizarea eficientă a limbajului în scopuri profesionale. 3.3 Participarea la conversații se face conform protocolului, utilizând formule de politețe specifice.

Gama de variabile

limbaj standard/tehnic: cuvinte, expresii specifice domeniului, formule de adresare comune, limbaj de specialitate

informații: specifice domeniului, materii prime, materiale și produse finite, operații și procese tehnologice

literatura de specialitate: cărți, manuale de specialitate, prospecte, documente, pagini Internet

exprimare fluentă: folosirea de expresii și tehnici de conversație adecvate

scopuri profesionale/domenii de activitate: prezentări de produse, tehnologii, negocieri, contractări

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

limbaj standard și de specialitate

minimum două limbi străine de circulație internațională la nivel de conversație

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a recepta mesaje orale și scrise

capacitatea de a transmite mesaje orale și scrise

capacitatea de prelucrare eficientă a informațiilor

capacitatea de a conversa fluent într-o limbă străină

capacitatea de a participa activ la conversații

UNITATEA 3 LUCRUL ÎN ECHIPĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a organiza activitatea echipei, dinamizând-o și orientând-o spre realizarea activităților desfășurate la compartimentul de recepție.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică membrii echipei	1.1. Membrii echipei sunt identificați în funcție de particularitățile activității pe care urmează să o desfășoare. 1.2. Membrii echipei sunt identificați în funcție de experiențele lor anterioare în activități similare. 1.3. Identificarea membrilor echipei se face cu imparțialitate. 1.4. Responsabilitatea este asumată împreună cu membrii echipei
2. Stabilește obiectivele	2.1. Obiectivele sunt stabilite pe baza opiniilor exprimate de membrii echipei 2.2. Obiectivele sunt stabilite cu claritate, putând fi identificate metodele de lucru și termenele de realizare 2.3. Obiectivele sunt stabilite cu promptitudine, corespunzător specificului activității. 2.4. Evaluarea propriei activități se face în raport cu cea a echipei
3. Facilitează schimburile de informații	3.1. Schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei 3.2. Schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim 3.3. Facilitarea schimburilor de informații se face prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă

Gama de variabile

membrii echipei sunt lucrătorii compartimentului de recepție și șefii celorlalte compartimente de activitate (etaj, restaurant, tehnic etc.).

activități specifice:

- selectarea personalului necesar bunei desfășurări a activităților recepției
- stabilirea sarcinilor fiecărui membru al echipei constituite;
- stabilirea obiectivelor compartimentului de recepție și a rolului fiecărui membru în realizarea acestora.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

atribuțiile și responsabilitățile membrilor echipei
structura organizatorică și raporturile ierarhice din sectorul în care lucrează

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a identifica sarcinile membrilor echipei
cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților pentru fiecare membru al echipei
capacitatea de a se adapta la stilul și ritmul de muncă al echipei
spiritul de echipă
capacitatea de a-și asuma responsabilități

UNITATEA 4 UTILIZAREA CALCULATORULUI PERSONAL

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a utiliza eficient echipamentele IT, pentru gestionarea rapidă și eficientă a resurselor materiale și obținerea rapidă a informațiilor .

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Introduce date în calculator	1.1. Datele sunt introduse corect, în corelație cu cerințele aplicației software. 1.2. Datele sunt introduse cu acuratețe, în conformitate cu scopul propus. 1.3. Datele sunt organizate în mod logic, pentru o ușoară accesare.
2. Verifică datele introduse	2.1. Informațiile introduse sunt verificate cu atenție pentru asigurarea corectitudinii bazei de date. 2.2. Datele sunt clasificate în funcție de conținutul lor și sursa din care provin 2.3 Bazele de date sunt reactualizate permanent.
3. Păstrează informațiile	3.1. Informațiile sunt păstrate sub forma unui sistem informațional cuprinzător, eficient 3.2. Accesul la informații este limitat și controlat, pentru păstrarea confidențialității lor 3.3. Informațiile sunt păstrate cu grijă, pentru evitarea pierderii sau compromiterii lor.
4. Tipărește documente specifice	4.1. Documentele specifice finale sunt tipărite în conformitate cu scopul urmărit. 4.2. Documentele sunt tipărite în numărul de exemplare solicitat, în funcție de necesități. 4.3 Tipărirea documentelor se face corect, ori de câte ori este necesar.

Gama de variabile

Datele se referă la:

- documente specifice: note de plată, facturi, rapoarte contabile, situații statistice privind clienții, ocuparea capacității de cazare, rezervări etc.
- evidența furnizorilor
- situația scriptică a spațiilor de cazare
- evidența sosirilor de grupuri, etc
- situația pontajului pentru luna în curs
- evidența stocurilor de materiale
- efectuarea plăților

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- operare PC, accesarea bazelor de date
- navigare pe Internet
- programe informatice specifice

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de introducere corectă a datelor
- abilitatea de a utiliza eficient calculatorul
- capacitatea de interpretare, sintetizare și corelare a informațiilor accesate
- colectarea datelor relevante activităților specifice, printr-o navigare eficientă pe Internet.
- capacitatea de a selecta informațiile semnificative dintr-un volum mare de informații cu care vine în contact

UNITATEA 5 DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel pentru autoevaluare și pentru propria dezvoltare profesională, cu scopul asigurării calității serviciului de cazare și a serviciilor suplimentare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică nevoile de perfecționare profesională	1.1. Oportunitățile de dezvoltare profesională sunt asigurate în raport cu necesitățile și disponibilitățile organizației. 1.2. Necesitățile de perfecționare sunt stabilite în funcție de cerințele și noutățile din domeniu. 1.3. Pregătirea continuă și perfecționarea profesională sunt asigurate prin accesarea modalităților și mijloacelor de dezvoltare profesională.
2. Planifică propriul program de pregătire	2.1. Programul de pregătire este planificat în contextul cerințelor individuale și de grup. 2.2. Planificarea programului de pregătire se face prin corelarea cu programele de lucru ale hotelului și cu responsabilitățile personale. 2.3. Reactualizarea cunoștințelor se realizează permanent sau ori de câte ori este nevoie.
3. Participă la forme de instruire	3.1. Participarea la diferite forme de instruire se face pentru actualizarea cunoștințelor și adaptarea la noile cerințe în domeniu 3.2. Formele de instruire sunt alese cu discernământ, astfel încât să cuprindă toate informațiile necesare. 3.3. Participarea la cursurile de pregătire are ca scop creșterea calității serviciilor oferite.

Gama de variabile

Forme de instruire: studiu individual, cursuri de perfecționare, conferințe și dezbateri pe teme specifice, seminarii, colocvii, reuniuni, schimburi de experiență, etc

Surse de informații: publicații de specialitate, internet, norme legislative în domeniu

Oportunități de dezvoltare profesională: participare la cursuri, seminarii, conferințe, schimburi de experiență, congrese de specialitate, concursuri profesionale, exerciții și aplicații practice.

Modalități de dezvoltare profesională: autoinstruire, participare la cursuri de perfecționare/specializare, navigare pe Internet, participare la târguri, conferințe, simpozioane de profil etc.

Mijloace de dezvoltare profesională: cursuri, referate, legislație specifică, documentație tehnică, publicații de specialitate etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- modalități de planificare
- utilizarea mijloacelor de informare
- condiții socio-economice de dezvoltare a turismului pe plan local și național.

La evaluare se va urmări:

- Capacitatea de a folosi informațiile obținute pentru îmbunătățirea propriei activități
- Capacitatea de autoevaluare pentru identificarea necesităților de pregătire
- Discernământul în alegerea formelor de dezvoltare profesională continuă
- Seriozitatea cu care urmează formele de pregătire alese
- Capacitatea de a gestiona eficient timpul alocat pregătirii profesionale fără afectarea realizării sarcinilor de serviciu.

UNITATEA 6 CONTROLUL APLICĂRII NSSM ŞI NPSI

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a urmări modul în care sunt aplicate măsurile potrivite, în funcție de specificul activităților, regulamentul de ordine interioară și a situațiilor neprevăzute.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Instruiește personalul pentru aplicarea unor măsuri de urgență.	1.1. Personalul este instruit asupra aplicării măsurilor de urgență corespunzătoare rezolvării situațiilor critice. 1.2. Personalul este instruit în vederea acordării imediate a primului ajutor în caz de accident. 1.3. Instruirea personalului se face în mod adecvat, pentru prevenirea situațiilor posibile de incendiu 1.4. Instruirea se face apelând la organisme specializate, după caz.
2. Verifică aplicarea NSSM și NPSI	2.1. Respectarea graficului de instruire a personalului privind NSSM și NSPI este verificată cu atenție. 2.2. Verificarea aplicării NSSM și NPSI este făcută periodic. 2.3. Aplicarea corectă a NSSM și NPSI se face cu rigurozitate. 2.4. Organizarea instruirilor periodice efectuate de organisme specializate se face conform graficului.
3. Aplică măsuri în cazul sesizării unor situații critice	3.1. Defecțiunile intervenite la echipamente sunt anunțate cu promptitudine și claritate persoanei responsabile. 3.2. Situațiile critice sunt aduse la cunoștință persoanelor responsabile, cu toate amănuntele relevante. 3.3. Analizarea situațiilor critice se face cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții. 3.4. Măsurile de eliminare a situațiilor critice sunt luate cu discernământ și promptitudine.

Gama de variabile

Defecțiuni care pot apărea la echipamentele de: telecomunicație, curățenie, aer condiționat, ventilație, iluminat, alarmă;

Activitatea de prevenire a incendiilor presupune dotarea și utilizarea adecvată a echipamentelor specifice: extincitoare cu pulbere, cu CO₂, ANSUL (cu spumă, pentru ulei).

Posibile accidente: arsuri, opăriri (cafea, ceai), tăieturi, alunecare pe podea udă etc

Situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidente ale personalului sau ale clienților, catastrofe naturale etc.

Persoane responsabile: asistent medical, agent de pază, electrician, responsabil PSI, pompier, instalator etc.

Organisme specializate: inspectori în Protecția Muncii, inspectori PSI;

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- norme NSSM și NPSI
- măsuri de prim ajutor
- proceduri de urgență și evacuare
- modul de utilizare a echipamentelor de stingere din dotare

La evaluare se urmărește:

- spiritul organizatoric și modul în care întocmește graficul de lucru privind activitatea de instruire pentru protecția muncii și P.S.I.
- capacitatea de urmărire riguroasă a aplicării NSSM și NPSI
- abilitatea de a aplica măsurile adecvate situației critice;
- capacitatea de reacție rapidă și cu calm în situații de criză.

UNITATEA 7 ORGANIZAREA LOCULUI DE MUNCĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a asigura condițiile unei activități optime, eficiente, fluente, în cadrul compartimentului recepție cu scopul obținerii unei eficiențe maxime a activității personalului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică activitățile	1.1. Activitățile sunt identificate cu rapiditate în ordinea stabilită prin norme interne . 1.2. Activitățile sunt identificate în scopul realizării lor în timp, la parametri de calitate prevăzuți în procedurile specifice. 1.3. Identificarea activităților se face conform specificului activității de recepție.
2. Stabilește resursele	2.1. Necesarul de resurse este stabilit corect, în conformitate cu normele interne și cu specificul activității. 2.2 Planificarea necesarului de aprovizionare se face periodic . 2.3. Necesarul de resurse umane este stabilit riguros pentru a asigura o activitate fluentă. 2.4. Stabilirea necesarului de resurse se face cu evitarea risipei.
3. Verifică condițiile optime la locul de muncă	3.1. Curățenia și ordinea în zona de lucru este verificată permanent. 3.2. Integritatea sistemelor de securitate este verificată cu responsabilitate. 3.3. Verificarea condițiilor optime se face în vederea asigurării unui mediu de lucru plăcut.
4. Planifică activitatea membrilor echipei	4.1. Planul de muncă este pregătit astfel încât să reflecte importanța resurselor și nevoile clienților. 4.2. Activitatea membrilor echipei este planificată în funcție de cerințele unității hoteliere. 4.3. Planificarea activităților membrilor echipei se face cu alocarea unui timp de lucru suplimentar pentru rezolvarea situațiilor neprevăzute.

Gama de variabile

activități specifice sectorului recepție: rezervarea spațiilor de cazare, pregătirea primirii clienților, primirea clienților, asistarea clienților în timpul sejurului, plecarea clienților

norme interne ale hotelului: cazarea clienților se face începând cu ora 14, camera trebuie eliberată până la ora 12, nu pot fi cazați clienții însoțiți de animale de companie

proceduri specifice

situații neprevăzute : cereri de cazare peste capacitatea hotelului, accidentări ale personalului sau ale clienților, catastrofe naturale, întreruperi sau avarii la alimentarea cu utilități etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- normele interne ale hotelului
- cerințele unității hoteliere
- funcționarea sistemelor de securitate

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a organiza eficient activitatea compartimentului recepție
- capacitatea de a optimiza activitatea compartimentului recepție
- capacitatea de a stabili corect resursele umane, materiale și financiare
- capacitatea de a planifica la timp activitatea membrilor echipei de lucru

UNITATEA 8 PROMOVAREA IMAGINII HOTELULUI

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a asigura o imagine pozitivă a hotelului și de a o promova.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Menține o ambianță plăcută în hotel	1.1 Liniștea este asigurată prin soluționarea operativă a oricărei abateri de la regulamentul intern 1.2.Deteriorările, distrugerile sau defecțiunile echipamentelor/mobilierului sunt semnalate cu promptitudine personalului responsabil în vederea soluționării. 1.3. Orice neconformitate privind curățenia este semnalată personalului specializat.
2. Asigură respectarea regulilor de comportament profesional al personalului recepției	2.1. Respectarea normelor de igienă și a ținutei personalului este asigurată în permanență 2.2. Comportamentul personalului față de clienți este supravegheat cu atenție. 2.3. Disciplina personalului este controlată riguros în vederea soluționării în mod amiabil a tuturor abaterilor.
3. Efectuează activități de promovare	3.1. Metodele de promovare a imaginii hotelului sunt aplicate în concordanță cu strategia hotelului. 3.2. Activitățile de promovare se efectuează prin afișarea materialelor publicitare în locuri vizibile. 3.3. Afișarea de pictograme corespunzătoare serviciilor oferite este verificată cu rigurozitate.
4. Revizuieste metodele de promovare	4.1.Rezultatele aplicării metodelor de promovare sunt analizate obiectiv, prin comparație cu cele propuse. 4.2. Metodele de promovare sunt revizuite în raport cu solicitările clienților. 4.3. Revizuirea metodelor de promovare se face în sensul îmbunătățirii imaginii hotelului

Gama de variabile

situații care pot genera tulburarea liniștii: persoanele care pot crea probleme în restaurant, lipsa / insuficiența personalului care asigură paza și ordinea

personal responsabil: șef de tură, asistent șef de recepție, șef de recepție

personal specializat: personalul recepției

ținuta personalului:

- uniforma corespunzătoare funcției ocupate să fie completă, curată și călcată;
- curat și îngrijit, la bărbați părul să fie tuns corespunzător iar la femei strâns într-o formă plăcută;
- să aibă un aspect care impune respect și încredere

materiale de promovare: pliante, broșuri, afișe, fluturași, ghiduri etc.

simboluri specifice-pictograme se referă la: capacitate persoane, tipuri de spații de cazare, sistem de ventilație, restaurant, facilități ale hotelului, acceptul sau interzicerea animalelor de companie etc.

metode de promovare: vânzarea personală, promovarea vânzărilor, oferirea de materiale informative și publicitare, relații publice

reguli de comportament profesional: se salută orice persoană care intră în hotel și se îndreaptă spre recepție, se zîmbește, se oferă sprijin cu sollicitudine

Şef de recepție hotel: 13 unități

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- noțiuni de marketing referitoare la promovarea imaginii
- metode de promovare
- regulamentul intern al hotelului
- strategia hotelului
- norme de igienă

La evaluare se urmărește:

- tenacitatea cu care urmărește promovarea unei imagini agreabile a hotelului
- promptitudinea cu care acționează în sensul menținerii imaginii hotelului
- capacitatea de aplicare a metodelor de promovare adecvate

UNITATEA 9

CONDUCEREA ECHIPEI DE LUCRU

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel pentru stabilirea necesarului de personal, normelor de lucru și pentru instruirea personalului din subordine.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Stabilește volumul de lucru necesar	1.1. Volumul de lucru este stabilit în funcție de profilul compartimentului. 1.2. Volumul de lucru este stabilit cu acoperirea tuturor turelor. 1.3. Volumul de lucru este stabilit cu asigurarea fluentei activității.
2. Asigură necesarul de personal	2.1. Personalul este recrutat pentru posturile stabilite în funcție de specificul acestora. 2.2. Selecția personalului se face din interiorul sau din exteriorul unității hoteliere. 2.3. Necesarul de personal este asigurat astfel încât să fie realizate atribuțiile compartimentului
3. Instruiește personalul recepției	3.1. Instruirea personalului se face permanent, astfel ca fiecare angajat să-și cunoască atribuțiile și limitele de competență. 3.2. Instruirea personalului se face în vederea respectării normelor profesionale 3.3. Personalul recepției este instruit în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.

Gama de variabile

profilul compartimentului: promovarea și vânzarea produsului de cazare
echipa de lucru: recepționari lucrători rezervări, consiergi, casieri, curieri, portar
volum de lucru: număr de sosiri, număr de plecări
ture de lucru: 8, 12 ore
necesar de personal
posturi stabilite

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

structură organizațională
evaluarea numărului optim de personal
metode de recrutare și selecție

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a coordona compartimentul de recepție
- capacitatea de recrutare și selecție a personalului
- capacitatea de a instrui personalul

UNITATEA 10 VÂNZAREA PRODUSULUI CAZARE

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel pentru promovarea și vânzarea produsului cazare, corespunzător cerințelor clienților și urmărind eficientizarea activității.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Promovează produsul cazare	1.1. Promovarea se face pe segmente de piață în funcție de nevoile clienților. 1.2. Produsul cazare este prezentat cu profesionalism detaliind serviciile componente. 1.3. Politica tarifară a hotelului este aplicată prin adaptarea la fiecare tranzacție. 1.4. Produsul cazare este promovat cu fidelizarea fiecărui client.
2. Realizează vânzarea produsului	2.1. Tehnica de vânzare aplicată este adecvată tipului de client. 2.2. Termenii contractului sunt negociați cu fidelizarea clientului. 2.3. Contractul de vânzare este încheiat în toate cazurile, în termeni legali.
3. Urmărește aplicarea contractului	3.1. Aplicarea contractului este urmărită în toate compartimentele implicate în prestarea serviciilor din contract. 3.2. Respectarea condițiilor contractului este urmărită în permanență. 3.3. Măsurile corespunzătoare în cazul nerespectării contractului se aplică ținând cont de reglementările în vigoare. 3.4. Reclamațiile sunt rezolvate în sensul menținerii imaginii bune a hotelului.

Gama de variabile

produsul hotelului se referă la: cazare, alimentație, servicii suplimentare și facilități
politica tarifară se referă la: tarife contractuale, taxe, comisioane, suplimente, reduceri
contractul de prestări servicii poate cuprinde: servicii, tarife, modalitate de plată, termene, nr. persoane, penalități
tehnici de vânzare și negociere: sugestii, alternative, substituiri

Ghid de evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- servicii hoteliere
- tehnici de vânzare și de negociere
- tehnici de fidelizare a clienților
- contracte hoteliere
- tehnici de promovare a produsului cazare
- măsurile specifice de asistare, coordonare și control al etapelor de realizare a contractelor

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de aplicare a politicii de vânzare a serviciilor hoteliere
- abilitatea de a negocia
- capacitatea de aplicare a tehnicilor de fidelizare a clienților
- cunoașterea și aplicarea, conform regulamentului hotelului, a măsurilor specifice în cazurile speciale (elemente ale politicii tarifare pentru anumite segmente de clientelă, anumite categorii de clienți: tineri, vârsta a treia, clienți fideli)

UNITATEA 11

CONTROLUL EFECTUĂRII PLĂȚILOR

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel pentru a verifica completarea documentelor de evidență primară și a modului de efectuare a plăților la recepție.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Verifică corectitudinea efectuării plăților	1.1. Aplicarea corectă a tarifelor și înregistrarea consumurilor este verificată cu profesionalism 1.2. Aplicarea corectă a prevederilor creditului hotelier este monitorizată permanent 1.3. Corectitudinea întocmirii documentelor de plată este verificată în conformitate cu legislația în vigoare 1.4. Operarea cu mijloace de plată este monitorizată permanent
2. Verifică rapoartele contabile și statistice	2.1. Verificarea situației prestațiilor și a raportului de gestiune se face zilnic. 2.2. Respectarea regimului și a circuitului corect al documentelor de plată este asigurată permanent 2.3. Analizarea rapoartelor statistice se face în scopul aplicării unor măsuri de eficientizare a activității

Gama de variabile

modalități de plată: cash, cec, carte de credit, voucher, virament
tipuri de tarife: pe tipuri de spații de cazare, cazare cu mic dejun inclus, demipensiune, pensiune completă
reduceri, taxe, suplimente, comisioane: comisionul agenției de turism, reduceri pentru clienții fideli, în perioade de scădere a cererii, taxa pentru animalul de companie
termene de plată
rapoarte contabile – situația prestațiilor, raportul de gestiune
statistici privind clienții, ocuparea capacității de cazare, venituri, sejur etc.
creditul hotelier (presupune reguli privind achitarea serviciilor hoteliere, de ex. Plata la maxim 7zile în cazul unui sejur mai lung)

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- programul informatic de gestiune
- prevederile politicii tarifare a hotelului
- prevederilor creditului hotelier
- legislația privind modalități de plată acceptate în turism
- reglementările privind circuitele documentelor de plată

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de utilizare a programului informatic de gestiune
- capacitatea de a verifica corectitudinea efectuării operațiilor cu documente și mijloace de plată
- capacitatea de a verifica corectitudinea alocării tarifului de cazare
- capacitatea de a verifica întocmirea rapoartelor contabile și statistice

UNITATEA 12 COORDONAREA ACTIVITĂȚILOR SPECIFICE

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a asigura serviciile specifice primirii și plecării clienților.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Monitorizează activitatea de rezervare	1.1. Supravegherea activității de rezervare se face prin analiza zilnică a calendarului acestora. 1.2. Supravegherea activității de suprarezervări se face prin compararea cu situația anulărilor. 1.3. Activitatea de rezervare se realizează prin aplicarea cu responsabilitate a măsurilor de rezolvare a incidentelor legate de rezervări.
2. Urmărește pregătirea primirii clienților	2.1. Primirea clienților este pregătită cu ajutorul compartimentului de etaj și cu celelalte sectoare de activitate. 2.2. Pregătirea primirii grupurilor este coordonată cu responsabilitate. 2.3. Primirea clienților VIP este coordonată cu atenție, ori de câte ori este nevoie de aplicarea anumitor tratamente.
3. Coordonează primirea clienților	3.1. Respectarea protocolului de primire este urmărită cu atenție. 3.2. Respectarea normelor legale privind înregistrarea clienților este verificată prin sondaj 3.3. Primirea clienților este coordonată prin urmărirea oferirii simultane a informațiilor despre cameră, servicii, facilități. 3.4. Se asigură că primirea clienților este însoțită de aplicarea unor tratamente specifice diferitelor categorii de clienți. 3.5. Modul în care se asigură depozitarea și transportul bagajelor este urmărit cu atenție.
4. Supraveghează plecarea clienților	4.1. Plecarea clienților este coordonată prin urmărirea modului de efectuare a plăților și de întocmire a documentelor. 4.2. Înainte de plecarea clienților colectează impresii ale acestora privind calitatea serviciilor hoteliere. 4.3. Reclamațiile sunt rezolvate în scopul refacerii imaginii hotelului.

Gama de variabile

incidente pot fi : suprarezervare, anulări, modificări, neprezentări

tratamente pentru clienții VIP: flori, fructe, băuturi

tratamente pentru grupuri de turiști: se stabilesc împreună cu agenția de turism: hărți, apă, fructe

tratamente pentru clienți standard: scrisoare de întâmpinare din partea conducerii, mapa cu materiale informative și de promovare

categorii de clienți: standard, grupuri organizate, VIP, persoane cu dizabilități, persoane cu copii mici etc.

Şef de recepție hotel: 13 unități

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- programul informatic de gestiune
- proceduri specifice de check-in și check-out
- tratamente specifice diferitelor categorii de clienți
- protocolul de primire

La evaluare se urmărește:

- cunoașterea procedurilor specifice operațiunilor de check-in și check-out.
- acuratețea și corectitudinea completării formularelor și documentelor specifice.
- capacitatea de a coordona activitățile specifice recepției

UNITATEA 13
ASIGURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare șefului de recepție hotel de a coordona activitățile care conduc la asigurarea satisfacției clienților: oferirea de servicii, rezolvarea reclamațiilor și a situațiilor particulare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Coordonează oferirea serviciilor	1.1. Solicitățile clienților sunt întâmpinate cu amabilitate și rezolvate prompt. 1.2. Serviciile oferite de recepție sunt în conformitate cu nevoile și cerințele clientului. 1.3. Serviciile sunt oferite respectând tehnologia specifică de prestare. 1.4. Solicitățile de servicii specifice altor compartimente sunt comunicate cu promptitudine.
2. Gestionează reclamațiile	2.1. Modul de rezolvare a reclamațiilor este urmărit în sensul îndeplinirii solicitărilor clientului 2.2. Stările conflictuale generate de reclamații sunt aplanate cu tact. 2.3. Măsurile pentru eliminarea situațiilor generatoare de nemulțumiri sunt luate în conformitate cu tipologia clienților și cu regulamentul intern .
3. Rezolvă situații particulare	3.1. Situațiile particulare sunt rezolvate în sensul asigurării satisfacției clientului. 3.2. Măsurile sunt aplicate în conformitate cu regulamentul interior și normele specifice. 3.3. Implicarea în rezolvarea situației particulare se face luând decizia corectă și sprijinind colectivul.

Gama de variabile

servicii hoteliere specifice :

- -room-service, servicii de curățătorie, spălătorie, servicii de acces la telefon, fax, INTERNET, rezervări de camere, rezervări de bilete, rezervări de mese, închirieri de obiecte și spații, rent a car, curierat, servicii poștale, vânzarea de obiecte prin recepție
- furnizarea de informații generale, sortarea și distribuirea corespondenței, transmiterea de mesaje, păstrarea obiectelor de valoare, treziri la oră fixă, transportul și depozitarea bagajelor, servicii de supraveghere copii

sectoare și compartimente de specialitate: recepție, rezervări, sector de hol, centrala telefonică, compartiment de etaj, sector room service

situații particulare:

- clienți cu animale de companie
- clienți cu copii mici
- clienți cu dizabilități
- îmbolnăvirea sau accidentarea clientului
- decesul clientului
- mutarea clientului într-o altă cameră
- incendiu
- clienți aflați în stare de ebrietate
- dispariția obiectelor clienților
- pagube produse de client

Şef de recepție hotel: 13 unități

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- servicii specifice oferite de hotel
- norme de comportament profesional
- modalitatea de acționare în diferite situații particulare
- regulament intern
- tehnologia specifică prestării serviciului
- tipologia clientului

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a identifica corect nevoile clienților
- capacitatea de a promova servicii noi în funcție de cerințele clienților și posibilitățile hotelului
- capacitatea de a oferi servicii, respectând tehnologia specifică și adaptându-se fiecărui client
- capacitatea de a rezolva reclamații și stări conflictuale
- capacitatea de a rezolva situațiile particulare