



„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

Standard ocupațional

RECEPȚIONER DE HOTEL COD COR 422401

**dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872**

Inițiator/Autori:

CERTIND S.A.

Ruxandra Maria Andrei, Daniela Vărvăruc

Data elaborării:

13.02.2022

Verificare profesională:

Nina-Liliana Șmira, Nicoleta Gheorghe

Data verificării:

14.02.2022, 26.02.2022

Avizare:

FPTR – Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Data avizării:

15.03.2022; 15.12.2022

Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – Președinte

Data validării sectoriale:

10.10.2022, 16.12.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 818/20.12.2022

Nr. RS -113/20.12.2022



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Recepționar de hotel - cod COR 422401

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Hospitality Establishment Receptionist/ Hotel Receptionist

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Comunicarea eficientă în cadrul unei unități de cazare
 - utilizează eficient diferitele canale de comunicare
 - preia mesajele/ corespondența pentru clienți și le transmite către aceștia
 - transmite instrucțiunile verbale
 - diseminează comunicările interne
 - informează prompt șeful ierarhic asupra întregii activități și asupra stadiului problemelor aflate în derulare
2. Lucrul în echipă în recepția unității de cazare
 - comunică eficient cu celelalte departamente ale unității de cazare
 - cooperează cu ceilalți angajați
3. Gestionarea reclamațiilor clienților
 - gestionează prompt solicitările, plângerile/reclamațiile clienților, în limita sa de competență
4. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului
 - respectă normele de SSM, SU în vigoare
5. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului
 - respectă normele de protecție a mediului potrivit reglementărilor în vigoare
6. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în recepția unei unități de cazare
 - preia/predă tura de lucru
 - întâmpină oaspeții la recepția unității de cazare
 - gestionează echipamentele și obiectele de inventar încredințate
 - gestionează spațiul de recepție
 - emite rapoartele specifice și le distribuie tuturor departamentelor
7. Gestionarea rezervărilor spațiilor de cazare
 - verifică și înregistrează rezervările ce se pot onora și toate aspectele legate de acestea (modificări, anulări)
 - poate stabili tariful de cazare pentru clienți fără rezervare care se prezintă direct la recepție, pornind de la tarif de recepție, până la limita minimă stabilită și comunicată de către șeful ierarhic, făcând tot efortul ca turistul/turistii în cauză să nu renunțe la unitatea de cazare în favoarea altei locații concurente
8. Efectuarea operațiunilor de pregătire a primirii clientului și a celor specifice sosirii acestuia (check-in)
 - efectuează operațiunile de pregătire a primirii clienților
 - verifică situația spațiilor de cazare
 - alocă spațiile de cazare
 - primește și cazează clienții (efectuează operațiunile de check-in)
 - informează clienții despre formele, mijloacele și instrumentele de plată acceptate de unitatea de cazare
 - înregistrează operativ informațiile legate de clienții cazați în unitatea de cazare în sistemul de gestiune hotelieră/evidența unității de cazare, după verificarea prealabilă a corectitudinii completării fișei de sosiri-plecări

9. Efectuarea activităților specifice sejurului clientului
 - înregistrează în contul clienților toate serviciile prestate
 - îndosariază, păstrează și arhivează toate actele și documentele utilizate în recepție, respectând reglementările GDPR
 - verifică atent corespondența electronică
 - preia informațiile legate de defecțiuni și urmărește rezolvarea acestora
 - respectă programul de lucru conform normelor interne ale departamentului
 - efectuează închiderea zilei hoteliere
10. Efectuarea operațiunilor legate de plecarea clienților (check-out)
 - efectuează operațiile de check-out (plecarea clienților)
 - solicită feedback din partea clienților
11. Gestionarea evidenței operative și financiare a activității din cadrul recepției unei unități de cazare
 - păstrează evidența documentelor interne legate de recepție
 - utilizează corect instrumentele și mijloacele de plată
 - verifică valabilitatea cărților de credit și a voucherelor prezentate de clienți pentru plata serviciilor
 - informează clienții despre cursul valutar utilizat
 - încasează contravaloarea serviciilor prestate
 - emite facturi
12. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului
 - oferă informații despre serviciile prestate în cadrul unității de cazare, obiectivele turistice ale orașului, restaurantele din zonă, posibilitățile de divertisment în oraș, precum și modul de acces către acestea
 - identifică nevoile clienților având o atitudine proactivă față de aceștia
 - respectă normele privind igiena personală și a locului de muncă
 - respectă normele de comportament profesional
13. Promovarea serviciilor proprii unității de cazare
 - implementează strategiile de vânzări și marketing specifice unității de cazare
 - informează clienții la check-in despre serviciile gratuite și cu plată oferite în cadrul unității de cazare

3.2 Competențe

1. Comunicarea eficientă în cadrul unei unități de cazare
2. Lucrul în echipă în recepția unității de cazare
3. Gestionarea reclamațiilor clienților
4. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului
5. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului
6. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în recepția unei unități de cazare
7. Gestionarea rezervărilor spațiilor de cazare
8. Efectuarea operațiunilor de pregătire a primirii clientului și a celor specifice sosirii acestuia (check-in)
9. Efectuarea activităților specifice sejurului clientului
10. Efectuarea operațiunilor legate de plecarea clienților (check-out)
11. Gestionarea evidenței operative și financiare a activității din cadrul recepției unei unități de cazare
12. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului
13. Promovarea serviciilor proprii unității de cazare

4. Niveluri de calificare:

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)

3

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)

3

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional)

2

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competente

Lucrător pensiune turistica – 516909

Responsabil cazare – 422405

Lucrător concierge - 422402

6. Informații suplimentare

Recepționerii de hotel întâmpină și înregistrează clienții unităților de cazare. Alocă spațiile de cazare, emit cartele de acces/predau clienților cheile de acces. Oferă informații privind serviciile oferite, fac rezervări, păstrează evidența spațiilor de cazare disponibile pentru vânzare (dacă nu există un departament de rezervări), prezintă clienților nota de plată sumele de plată, încasează contravaloarea serviciile prestate.

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - competențe limbă străină (nivel mediu) - competențe TIC (digitale) |
|---|

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☐
☐
☒
☐
☐
☐
☐
☐
☐

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore **din care :**

-	240	teorie,
-	480	practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Pentru pregătirea teoretică: mese, scaune, tablă și/sau flipchart, videoproiector, calculatoare/ laptopuri, ecran de proiecție, materiale consumabile etc.

Pentru pregătirea practică: desk de recepție, panou (rastel) de chei/cartele acces spații de cazare, telefoane, calculator/laptop, imprimante, copiator/multifuncțională, imprimante fiscale (case de marcat), POS, software gestiune hotelieră sau alt software pentru evidența gestiune operațională, program facturare, afișaje, ș.a.

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

- Pentru partea teoretică – Certificat de Formator; pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniu de minim 2 ani.
- Pentru partea practică – Certificat de instructor/ preparator formare/formator; pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniu de minim 2 ani

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

- certificat de Evaluator de competențe profesionale
- experiență de minimum 2 ani în aria ocupațională pentru care urmează să facă evaluări

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare:

Inițiator: CERTIND SA

Autori: Ruxandra Maria Andrei, Daniela Vărvăruc

Data elaborării: 13.02.2022

3.2. Verificare profesională:

Nina-Liliana Șmira

Nicoleta Gheorghe

Data verificării: 14.02.2022; 26.02.2022

3.3. Avizare:

FPTR – Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Data avizării: 15.03.2022; 15.12.2022

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante Dragoș

Răducan – președinte CSTHR

Laurențiu PUIU Merlan – expert sectorial CSTHR

Data validării: 10.10.2022, 16.12.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr . 818 din data 20.12.2022

Anexa nr. 1
la standardul ocupațional Receptioner de hotel

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Comunicarea eficientă în cadrul unei unități de cazare	Modul 1: Comunicare profesională	12	24
2	Lucrul în echipă în recepția unității de cazare		6	12
3	Gestionarea reclamațiilor clienților		12	24
4	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	Modul 2: Norme generale de muncă în activitatea de cazare	6	12
5	Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului		6	12
6	Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în recepția unei unități de cazare		18	36
7	Gestionarea rezervărilor spațiilor de cazare	Modul 3: Tehnica activității în recepția unei unități de cazare	12	24
8	Efectuarea operațiunilor de pregătire a primirii clientului și a celor specifice sosirii acestuia (check-in)		24	48
9	Efectuarea activităților specifice sejurului clientului		24	48
10	Efectuarea operațiunilor legate de plecarea clienților (check-out)		24	48
11	Gestionarea evidenței operative și financiare a activității din cadrul recepției unei unități de cazare	Modul 4: Gestionarea evidenței operative și financiare a activității din cadrul recepției unei unități de cazare	48	96
12	Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turism	Modul 5: Marketingul unității de cazare	24	48
13	Promovarea serviciilor proprii unității de cazare		24	48
	TOTAL ORE		240	480
	TOTAL GENERAL		720	

Anexa nr. 2
la standardul ocupațional Receptioner de hotel

PROGRAMA DE PREGĂTIRE

TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1. Comunicare profesională	1.1. Comunicarea în cadrul unei unități de cazare	1.1.1. Noțiunea de comunicare Definirea noțiunii de comunicare 1.1.2. Procesul de comunicare 1.1.2.1. Elemente constitutive 1.1.2.2. Factori care influențează comunicarea și bariere în comunicare (blocajul, bruiatul, filtrarea, distorsiunea informației) 1.1.3. Tipuri de comunicare a. Comunicarea verbală (limbajul, vocea, tonul vocii, viteza și ritmul de transmitere) b. Comunicarea non-verbală (expresia feței, zâmbetul, salutul, limbajul corpului, gestică și poziția corpului) c. Comunicarea scrisă:	<i>Teorie:</i> Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Problematizarea Discuții în grup Spargerea gheții	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea tipurilor de comunicare profesională și a factorilor care o influențează Comunicarea eficientă cu superiorii și colegii, întărind spiritul de echipă Comunicarea eficientă în cadrul unității de cazare Capacitatea de a identifica nevoile clientului și de a se adapta la cerințele acestuia	12	

			documente scrise, documente redactate 1.1.4. Comunicarea organizațională 1.1.4.1. Definirea comunicării organizaționale 1.1.5. Obiectivele comunicării: - informarea corectă a clientului/ personalului, - identificarea nemulțumirilor acestora 1.1.5.2. Fluxuri comunicaționale 1.1.5.3. Canale de comunicare clasice și moderne 1.1.5.4. Mijloace de comunicare 1.1.6. Ascultarea activă 1.1.7. Obținerea și oferirea de feedback 1.1.8. Reguli de comunicare la locul de muncă a. Reguli de comunicare în relația cu clientul b. Reguli de comunicare în cadrul echipei 1.1.9. Comunicarea în cadrul unei unități de cazare a. Comunicarea interdepartamentală - comunicarea pe verticală: între management și recepție și invers	<i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Observare sistematică Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenarii joc de rol Flipchart	Capacitatea de a asculta activ prin manifestarea interesului cu privire la nevoile interlocutorului Preluarea și transmiterea informațiilor în scopul eficientizării activității din unitatea de cazare și asigurarea satisfacției clientului Comunicarea eficientă cu alte departamente /sectoare ale unității de cazare		24
--	--	--	--	---	--	--	--	----

			- comunicarea pe orizontală: între recepție și housekeeping, recepție și restaurant, recepție și departament tehnic, recepție și departamentele prestatoare de servicii suplimentare b. comunicarea intradepartamentală - comunicarea între rezervări și recepție - comunicarea între recepție și concierge					
		1.2. Lucrul în echipă în recepția unității de cazare	1.2.1. Echipele și rolul lor în organizațiile moderne a. tipuri de echipe b. rolul echipelor în organizații c. roluri individuale în echipă 1.2.2. Etapele evoluției / dezvoltării echipelor 1.2.3. Comunicarea și colaborarea în echipă 1.2.4. Comunicarea și colaborarea în recepția unității de cazare - reguli de colaborare în recepția unei unități de cazare	<i>Teorie</i> Expunerea Explicația Dezbateră Conversația	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea componentei și obiectivelor echipei Cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților proprii în cadrul echipei	6	
			1.2.3. Comunicarea și colaborarea în echipă 1.2.4. Comunicarea și colaborarea în recepția unității de cazare - reguli de colaborare în recepția unei unități de cazare	<i>Practică</i> Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart	Capacitatea de a colabora cu colegii		12
		1.3. Gestionarea reclamațiilor clienților	1.3.1. Reguli privind recepționarea reclamațiilor clienților - Primirea reclamațiilor - Reacții la reclamații	<i>Teorie</i> Expunerea Conversația Explicația Problematizarea	Suport de curs Videoproiector Calculator/laptop Prezentări	Cunoașterea regulilor privind recepționarea reclamațiilor	12	

			- Ascultarea cu răbdare și empatie a nemulțumirii turistului - Clarificarea conținutului reclamației 1.3.2. Stabilirea ariei de competență pentru soluționarea reclamației 1.3.3. Raportarea reclamațiilor 1.3.4. Informarea clientului privind modul de rezolvare a reclamației 1.3.5. Monitorizarea feedback-ului negativ primit prin intermediul mijloacelor on line: platformă de rezervări, site-ul unității de cazare, rețele de socializare	<i>Practică</i> Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Capacitatea de a identifica cu promptitudine conținutul reclamației Capacitatea de a se implica și rezolva nemulțumirile clienților Capacitatea de a raporta corect reclamațiile Cunoașterea mijloacelor de urmărire a feedback-ului transmis prin rețelele on line de comunicare		24
2	2. Norme generale de muncă în activitatea de cazare	2.1. Norme de securitate și sănătate în muncă și reglementări în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	2.1.1. Legislația specifică privind securitatea și sănătatea la locul de muncă - Reguli de siguranță și sănătate în muncă: respectarea modului de utilizare a echipamentelor de lucru, utilizarea mijloacelor de protecție, igiena dotărilor utilizate - Reguli de igienă personală: igiena corporală, ținuta vestimentară, controlul stării de sănătate	<i>Teorie</i> Expunerea Explicația Problematizarea Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Reglementări privind normele igienico-sanitare, SSM și SU	Cunoașterea regulilor specifice privind securitatea și sănătatea la locul de muncă și a situațiilor de urgență Cunoașterea factorilor de risc la locul de muncă Cunoașterea consecințelor în	6	

			2.1.2. Factori de risc la locul de muncă: proprii executantului, proprii sarcinii de muncă, proprii mediului de muncă, proprii mijloacelor de muncă 2.1.3. Consecințe ale nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă: accidente profesionale, îmbolnăviri profesionale 2.1.4. Reguli de bază în acordarea primului ajutor în caz de accidente	<i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart Echipamente de protecție Echipamente de stingere a incendiilor	cazul nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă Cunoașterea regulilor privind acordarea primului ajutor în caz de accident		12
	2.2. Norme de protecție a mediului în domeniul turismului	2.2.1. Legislația specifică de protecția mediului - Reguli privind protecția și conservarea mediului 2.2.2. Aplicarea unor criterii ecologice pentru unitățile de cazare: - economie de energie - economie de apă - selectarea deșeurilor - informații și recomandări pentru oaspeți - informații despre ecoetichetă	<i>Teorie</i> Expunerea Dezbateră Conversația Explicația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea regulilor pentru protecția mediului Respectarea recomandărilor privind aplicarea unor măsuri ecologice în scopul protejării mediului	6		12
	2.3. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în	2.3.1. Cunoașterea și utilizarea terminologiei specifice în cadrul recepției - Termeni utilizați în cadrul	<i>Teorie</i> Dezbateră Conversația Explicația Problematizarea	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări	Cunoașterea terminologiei specifice activității de front	18		

		recepția unei unități de cazare	recepției cu referire la echipamente și dotări (desk, panou de chei, seif, etc.), tipuri de clienți (VIP, clientul casei, grupuri, individual, walk-in), tipurile de spații de cazare, statusul acestora (ocupate, libere, eliberate, blocate, curate, murdare ș.a.) 2.3.2. Tipologia unităților de cazare - Tipuri de unităților de cazare: hotel, motel, vilă, pensiune, camping, etc - Caracteristicile principalelor tipuri de unități de cazare - Tipuri de spații de cazare - tipuri de funcționare a unităților de cazare (lanțuri hoteliere, grupuri, hoteluri independente ș.a.) 2.3.3. Structura organizatorică a unei unități de cazare - Organizarea pe departamente și sectoare de activitate - Organizarea departamentului recepție (recepție, rezervări, concierge, casierie) - Atribuții și responsabilități specifice personalului din recepție - Organizarea	Discuții în grup	Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	office/recepție Utilizarea corectă terminologiei specifice în cadrul unității de cazare Identificarea tipurilor de unități de cazare și a principalelor caracteristici specifice ale acestora		
				<i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Observare sistematică Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart Laptop/ calculator Sistem de gestiune hotelieră/ Echipament tehnologic adecvat	Cunoașterea structurii organizatorice a unei unității de cazare și raporturile ierarhice între departamente Cunoașterea modului de organizare a unei unității de cazare Cunoașterea principalelor atribuții și responsabilități ale unui receptioner Cunoașterea		36

		departamentului de curățenie (housekeeping) (curățenie, spălătorie, spații de folosință comună) - Atribuții și responsabilități specifice personalului departamentului de curățenie (housekeeping) 2.3.4. Dotări din cadrul recepției - Caracteristici constructive și funcționale ale recepției: holul recepției, spațiul recepției, amenajarea și compartimentarea recepției, spații adiacente. - Echipamente specifice în recepție: mobilier, aparate, instalații, dotări specifice desfășurării activității în recepție (desk de recepție, panou /rastel de chei/cartele acces spații de cazare, telefoane, calculator/laptop, imprimante, copiator/ multifuncțională, imprimante fiscale (case de marcat), software gestiune hotelieră, program facturare, software emitere cartele acces, seif, afișaje) 2.3.5 Intrarea și iesirea din tura de lucru: - reguli referitoare la ținuta de lucru (elemente de uniformă și accesorii			dotărilor spațiului recepției Cunoașterea unității de cazare și a propriului rol în cadrul acesteia Cunoașterea echipamentelor și dotărilor din unitățile de cazare Capacitatea de a utiliza corect echipamentele specifice din recepție Cunoașterea regulilor de preluare a turei de lucru Cunoașterea regulilor referitoare la ținuta de lucru Capacitatea de a prioritiza sarcinile zilnice		
--	--	--	--	--	---	--	--

			permise) - preluarea și predarea turei de lucru (numerar și monetar, procesul-verbal de preluare/predare a turei de lucru, situațiile speciale, mesaje, cerințe speciale, reclamații, defecțiuni) 2.3.6. Programarea propriei activități pe durata turei de lucru					
3	3. Tehnica activității în recepția unei unități de cazare	3.1. Gestionarea rezervărilor spațiilor de cazare	3.1.1. Tipologia rezervărilor - rezervare telefonică - rezervare scrisă - rezervare on line (sisteme de rezervări, prin intermediul site-ului unității de cazare ș.a.) - rezervare direct la recepție 3.1.2. Incidente în activitatea de rezervare (suprarezervare, anulare, modificări, neprezentare) 3.1.3. Procedura de rezervare 3.1.3.1. Etape specifice în procedura de rezervare: cererea (comanda de rezervare), verificarea disponibilității, negocierea (oferirea de alternative), acceptarea sau refuzul rezervării, confirmarea rezervării, înregistrarea rezervării. 3.1.3.2. Documente	<i>Teorie</i> Expunerea Dezbateră Explicația Conversația Discuții în grup Brainstorming	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	Cunoașterea tipurilor de rezervări specifice unei unități de cazare Cunoașterea incidentelor în activitatea de rezervare Capacitatea de a parcurge corect etapele procesului de rezervare	12	
				<i>Practică</i> Demonstrație Simulare Studiu de caz Aplicații practice Observare sistematică	Practică: Sistem de gestiune hotelieră Documente specifice Desk de recepție Felicitări, scrisori de mulțumire,	Utilizarea corectă a documentelor specifice pentru operațiunile de rezervare Capacitatea de a gestiona rezervările		24

			specifice pentru operațiunile de rezervare 3.1.3.3. Gestionarea electronică a rezervărilor 3.1.3.4. Lista neagră		invitații Scenariu joc de rol			
		3.2. Efectuarea operațiunilor de pregătire a primirii clientului și a celor specifice sosirii acestuia (check-in)	3.2.1. Tipuri de clienți - clienți individuali fără rezervare - clienți individuali cu rezervare - grupuri - VIP uri și clienții clasei 3.2.2. Etape specifice în pregătirea primirii clienților - Pregătirea primirii clienților (verificarea rezervărilor și a cerințelor speciale, alocarea spațiilor de cazare, transmiterea cerințelor speciale către celelalte departamente) - Particularizarea primirii pe segmente de clientelă (grupuri și clienți individuali) 3.2.3. Operațiuni specifice la sosirea clientului (check-in) - Întâmpinarea clienților (adresarea formulelor de salut către client, modul de adresare către client, zâmbetul profesional) - Primirea clienților → individuali fără	<i>Teorie</i> Expunerea Dezbateră Explicația Problematizarea Discuții în grup Spargerea gheții <i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Observare sistematică Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare Practică: Sistem de gestiune hotelieră Laptop/ calculator Documente specifice Desk de recepție Scenariu joc de rol	Cunoașterea tipurilor de clienți și adaptarea la cerințele acestora Cunoașterea procedurilor de pregătire a primirii clienților specifice diferitelor tipuri de clienți Cunoașterea operațiunilor de check-in Efectuarea operațiunilor de check-in	24	48

			rezervare (walk-in) → individuali cu rezervare (garantată și negarantată) → grupuri → VIP și clienții casei - Cazarea și alocarea spațiilor de cazare pe tipuri de clienți - Introducerea datelor în sistemul de gestiune hotelieră/ evidența unității de cazare					
		3.3. Efectuarea activităților specifice sejurului clientului	3.3.1. Activități specifice pe parcursul sejurului a. Oferirea de informații b. Preluarea comenzilor de servicii hoteliere suplimentare solicitate de către client c. Rezolvarea solicitărilor clientului d. Rezolvarea situațiilor neprevăzute (îmbolnăviri, accidentări, furturi, plângeri/reclamații, animale de companie etc.) e. Înregistrarea serviciilor în contul financiar al clientului f. Verificarea perioadei de ședere și a conturilor financiare (tarife, număr persoane, servicii prestate etc.) g. Operațiunile de închidere a zilei hoteliere h. Efectuarea altor tipuri de	<i>Teorie</i> Expunerea Dezbateră Conversația Explicația Problematizarea Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentați Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea procedurilor specifice unei unități de cazare Asigurarea serviciilor solicitate de către clienți pe parcursul sejurului	24	
				<i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Aplicații practice	Practică: Sistem de gestiune hotelieră Laptop/ calculator Documente specifice Desk de recepție Scenariu joc de rol	Cunoașterea operațiunilor de verificare a datelor rezervărilor și a conturilor financiare ale clienților cazați Cunoașterea și efectuarea operațiunilor de		48

			rezervări pentru clienții aflați în unitatea de cazare (rezervare la restaurant, rezervare mijloace de transport, rezervare bilete pentru manifestări cultural-artistice ș.a.)			închiderea zilei hoteliere (night-auditul) Realizarea unor alte tipuri de rezervări la solicitarea clientului		
		3.4. Efectuarea operațiunilor de legate de plecarea clienților (check-out)	3.4.2. Operațiuni specifice la plecarea clientului (check-out) - Verificarea spațiului de cazare - Verificarea consumurilor înregistrate în contul clientului - Stabilirea modalității de plată - Încasarea contravalorii serviciilor prestate - Emiterea documentelor de plată - Închiderea contului clientului - Predarea cheii/cartei de acces - Preluarea feedbackului - Efectuarea protocolului specific plecării clientului (transportul bagajelor, depozitare bagaje, curierat) - Proceduri în cazul plecărilor târzii și în cazul plecărilor înainte de finalizarea sejurului (anticipate)	<i>Teorie</i> Expunerea Dezbateră Conversația Explicația Problematizarea Discuții în grup Spargerea gheții	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	Respectarea etapelor specifice la plecarea clienților Cunoașterea protocolului specific la plecarea clientului	24	
			- Închiderea contului clientului - Predarea cheii/cartei de acces - Preluarea feedbackului - Efectuarea protocolului specific plecării clientului (transportul bagajelor, depozitare bagaje, curierat) - Proceduri în cazul plecărilor târzii și în cazul plecărilor înainte de finalizarea sejurului (anticipate)	<i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Observare sistematică Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Sistem de gestiune hotelieră Laptop/ calculator Documente specifice Desk de recepție Scenariu joc de rol	Cunoașterea procedurilor în cazul plecărilor târzii și a celor anticipate		48
4.	4. Gestionarea evidenței operative și financiare a	4.1. Gestionarea evidenței operative și financiare a	4.1.1. Tipuri de servicii hoteliere (servicii de cazare, de masă, servicii suplimentare cu plată sau	<i>Teorie</i> Expunerea Dezbateră Conversația	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop	Cunoașterea tipurilor de servicii oferite de unitățile de	48	

	activității din cadrul recepției unei unități de cazare	activității din cadrul recepției unei unități de cazare	gratuite) 4.1.2. Tipuri de tarife: - tarife în funcție de serviciul sau de pachetul de servicii oferite: numai cazare, cazare cu mic dejun inclus, demipensiune, pensiune completă, all inclusiv, pachete turistice (cazare, masă și alte servicii) - tarife serviciile suplimentare cu plată - taxe: taxa hotelieră, taxă promovare, ș.a. 4.1.3. Documente operative specifice recepției și circuitul acestora: - proces-verbal/bon păstrare valori - foaie treziri - comenzi taxi - raport mesaje - diagrama spațiilor de cazare - rapoarte housekeeping (status spații de cazare, solicitări speciale) - registru defecțiuni - fișe de înregistrare clienți - registru obiecte uitate - listă sosiri - listă plecări - listă stay-over (șederi) - rapoarte către F&B - registru vizite	Explicația Problematizarea Discuții în grup	Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	cazare (de bază, suplimentare, cu sau fără plată) Cunoașterea tipurilor de tarife aplicate în funcție de serviciul oferit Cunoașterea documentelor utilizate în recepția unității de cazare și a modului de utilizare al acestora Cunoașterea funcțiilor sistemelor de gestiune și evidență hotelieră Cunoașterea modalității de colectare a informațiilor și de înregistrare a serviciilor prestate Cunoașterea mijloacelor și formelor de plată în turism, precum și a		
				<i>Practică</i> Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Sistem de gestiune hotelieră Laptop/calculator Imprimantă fiscală Documente specifice Specimene instrumente de plată Desk de recepție Scenariu joc de rol			96

			- rapoarte pentru departamentul financiar-contabil - rapoarte pentru management etc. Documente specifice în activitatea din recepție 4.1.4. Sisteme de gestiune și evidență -Tipologia sistemelor de gestiune hotelieră - <i>Tipuri de evidențe:</i> situația rezervărilor, lista de sosiri, lista de plecări, istoricul clienților, informații client, fișa cont client, diagrama grupului, raport de gestiune, nota de plată, rapoarte pe tip de clienți 4.1.5. Modalități de încasare a contravalorii serviciilor prestate - numerar - card - cec bancar, virament - vouchere, BOT, - vouchere de vacanță 4.1.7. Încasarea contravalorii serviciilor prestate: - termene de plată - forme și mijloace de plată - nota de plată/încasarea plății/ factura/bonul fiscal/bonul POS			modalităților de încasare		
5.	5. Marketingul unității de	5.1. Noțiuni de bază despre	5.1.1. Comportament profesional	Teorie Expunerea	Suport de curs Videoproiector	Cunoașterea normelor de	24	

	cazare	comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turism	-Principii de etică și deontologie profesională - Norme de comportament - Respectarea confidențialității informațiilor - Respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal 5.1.2. Segmente de clientelă: Caracteristicile clientelei în raport de vârstă, sex, obiceiuri de călătorie, motivația deplasării, durata sejurului 5.1.3. Tipuri de clienți - clienții de vacanță (turiști) - clienții de afaceri - alte tipuri de clienți (tratament, studii, eveniment, tranzit, manifestări sportive, etc) 5.1.4. Reguli privind comportamentul profesional - uniformă, ținută, tonalitatea vocii, zâmbetul profesional	Dezbaterea Conversația Explicația Problematizarea	Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	comportament profesional Înțelegerea cadrului legislativ privind protecția datelor cu caracter personal Identificarea tipurilor și segmentelor de clientelă, precum și particularitățile specifice acestora Cunoașterea și respectarea regulilor privind conduită profesională		
			<i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz	Scenarii joc de rol Fișe de lucru Fișe studii de caz		48		
		5.2. Promovarea serviciilor proprii unității de cazare	5.2.1. Tehnici de promovare a specifice recepției unității de cazare - pliant/lista informațiilor despre unitatea de cazare (amplasare, istoric, arhitectură, construcții, servicii, capacitate de	<i>Teorie</i> Expunerea Dezbaterea Conversația Explicația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări power point Flipchart Filme didactice	Cunoașterea tehnicilor de promovare a serviciilor unităților de cazare Utilizarea	24	

		cazare, amplasamentul/poziția și dotarea spațiilor de cazare) - adoptarea comportamentului profesional - utilizarea tehnicilor de comunicare adecvate - tehnici uzuale de promovare - tehnici de promovare/vânzare a tuturor serviciilor disponibile în cadrul unității de cazare în timpul interacțiunii cu clientul 5.2.2. Fidelizarea clientului 5.2.2.1. Etape specifice în procesul de fidelizare: ierarhizarea clienților, lista clienților VIP și a clienților casei, fișierul clienților 5.2.2.2. Metode folosite de recepționer pentru fidelizarea clienților		Resurse web Chestionare	tehnicilor de promovare a serviciilor unității de cazare, în funcție de tipul de client și nevoile acestuia Cunoașterea etapelor specifice în procesul de fidelizare a clientului Aplicarea metodelor adecvate pentru fidelizarea clientului		
			<i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Observare sistematică Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Documente specifice Desk de recepție Scenarii joc de rol Materiale promovare ale unității de cazare			48