

PERSONALUL HOTELIER

Activitatea hoteliera presupune un contact direct si permanent cu clientul si cu bunurile acestuia.

De aceea o componenta deosebit de importanta a calitatii serviciilor hoteliere o reprezinta comportamentul personalului,cel care creeaza in final multumirea si satisfactia clientului.

Comportamentul profesional al intrgii echipe poate fi definit ca fiind totalitatea reactiilor individuale la sarcinile profesionale.

El este dobandit in timp fiind rezultatul insusirii,respectarii normelor si regulilor specifice activitatii hoteliere.

La baza comportamentului profesional al lucratorilor hotelieri stau calitatile personale ale acestora.De aceea pentru a fi un bun hotelier,o persoana trebuie sa intruneasca urmatoarele calitati:

CERINTE FIZICE

- Aspect fizic placut
- Abilitati senzoriale
- Starea sanatatii buna

CERINTE INTELECTUALE

- Grad de inteligenta
- Capacitati intelectuale

CERINTE PSIHICE

- Calitati psihice
- Trasaturi pozitive de temperament

CERINTE MORALE

- Trasaturi de caracter : (cinste,corectitudine,politete,solicitudine)

CERINTE EDUCATIONALE

- Studii
- Calificare
- Cunostinte de cultura generala
- Limbi straine

Reguli generale de comportament

Personalul care intra in contact direct cu clientii trebuie sa manifeste un comportament care sa l faca pe turist sa se simta bine sa i castige incredere.

Principalele reguli de comportament profesional se refera la salut,tinuta fizica si vestimentatie,gestica,conversatie,inclusiv la telefon.

Foarte important este faptul ca alaturi de limbajul veritabil lucratorii hotelieri trebuie sa cunoasca si sa fie atenti la limbajul nonverbal(mimica).

1Sectorul de receptie

Este acea diviziune a hotelului care are permanent contact cu clientul din momentul intrării acestuia în unitatea ospitalieră și până în momentul în care o părăsește; de multe ori contactul se menține și după plecarea clientului. Ca arie de acțiune, acest sector acoperă o parte

a spațiilor exterioare reprezentative (parcarea, trotuarul, spațiile verzi, peronul) și spațiul cunoscut în general sub denumirea de “hol de primire”, începând de la intrarea principală în hotel și terminând cu liniile de acces către etaje (lifturi, scări principale) sau cu spațiile comune specializate (saloane de recepții și conferințe, baruri, restaurante, etc.). în funcție de capacitatea și categoria hotelului poate exista un *șef de recepție*, funcție încadrabilă în nivelul managerial inferior. Prerogativele funcției pot fi delegate *asistentului șefului de recepție*, care este în general șeful fiecăreia dintre cele trei ture presupuse de activitatea zilnică a sectorului.

Cele cinci subsectoare componente ale sectorului pot fi dispuse autonom în diferite puncte ale hotelului de primire, sau în spatele unui comptoir (“desk”), cu o delimitare formală semnalizată prin inscripții. Comptoir-ul, echipament specific funcției hoteliere de recepție, garanție fizică a oficializării calității de client, întrunește de obicei primele trei subsectoare componente ale sectorului: concierge, recepție și casierie. Celelalte două subsectoare (biroul de rezervări și centrala telefonică) sunt poziționate adesea în “culise”, dar în imediata vecinătate a spațiului comptoir-ului, cu acces direct la acesta.

Concierge este subsectorul ale cărui atribuții principale sunt:

Gestionarea cheilor spațiilor de cazare, prin predarea și primirea lor zilnică și supravegherea ocu-pării spațiilor, atât în cazul cheilor clasice cât și în cazul cartelelor magnetice.

Efectuarea serviciilor suplimentare specifice sectorului de recepție: furnizarea de informații, transmiterea de mesaje, sortarea și distribuirea corespondenței, rezervarea de mese la restaurante, de bilete la mijloacele de transport în comun, etc.

Coodonarea activității “serviciului de hol” prin supervizarea directă a “personalului în uniformă” (portar-ușier, bagajist, curier, comisioner, liftier, voiturier), care efectuează la rândul lui o serie de servicii suplimentare: transportul bagajelor, curieratul, comisioneratul, comenzi de taxi, etc.

Supravegherea circulației persoanelor în hotel, prin identificarea clienților, a vizitatorilor și a celor care nu fac parte din aceste două categorii, pentru a asigura securitatea clienților (mai ales prin inter-zicerea accesului străinilor în zona spațiilor de cazare).

În unele hoteluri există și funcția de *șef concierge*, care coordonează activitatea recepționarului-concierge, a portarului-șef, curierului, comisionerului, bagajistului, liftierului.

Lucrătorul din spatele comptoir-ului concierge este cel mai reprezentativ angajat al sectorului de recepție, deoarece prin natura obligațiilor, este persoana căreia oaspetele i se adresează în permanență pentru rezolvarea problemelor sale. De fapt, putem spune că în timpul sejurului, recepționarul-concierge este “secretarul personal” al clientului. Dată fiind pregnanta relație de reprezentare a acestui lucrător cu clientela, este de la sine înțeles că respectivul angajat trebuie să fie extrem de prezentabil, impecabil ca ținută personală și vestimentară, cu un comportament ireproșabil, volubil, persuasiv, mereu atent, dotat cu o bună memorie vizuală și auditivă și bineînțeles, excelent cunoscător al unor limbi străine de circulație internațională. De altfel, această ocupație din domeniul hotelier beneficiază de recunoaștere internațională datorită asociației U.I.P.G.H. (Union Internationale des Portiers des Grandes Hoteles) – Clefs d’Or.

Recepția, ca subsector, rezumă următoarele atribuții principale:

- Primirea clientului, care presupune o serie de activități preliminare, pornind de la finalizarea situației spațiilor de cazare care pot fi valorificate în ziua respectivă (prin onorarea cererilor de rezervare sau prin vânzare directă), trecând prin protocolul de primire, negocierea

închirierii, repartizarea spațiului de cazare, fixarea tarifului, înregistrarea datelor personale ale clientului în documentele de evidență o-perativă și până la înmânarea cheii, adică tot ceea ce este cunoscut în hotelăria internațională sub de-numirea de “check-in”.

- Vânzarea serviciilor hotelului, în special a celor de bază, sprijinită de studierea strategiilor ope-rative menite să ducă la creșterea gradului de ocupare a capacității de cazare prin menținerea unui ra-port optim cu alte hoteluri, cu agenții de turism și prin exersarea abilității de prezentare convingătoare a serviciilor, de prezentare cât mai atractivă a unor pachete incluzând serviciile Casei (cazare și mic de-jun, demipensiune, pensiune completă, cazare și tratament, cazare și “fitness”, etc.). De asemenea, acesta este subsectorul care, în colaborare cu cel de concierge, promovează celelalte servicii ale hote-lului, prin recomandarea și prezentarea lor oaspeților.

- Asistarea clientului în timpul sejurului, prin discreta supraveghere a bunelor condiții oferite și ca-lității serviciilor prestate, prin rezolvarea de situații particulare (mutări, îmbolnăviri, accidente, etc.) și prin prompta soluționare a cererii și reclamațiilor.

- Asigurarea informării tuturor sectoarelor și compartimentelor interesate de datele clienților (sta-tutul de client V.I.P., client al casei, client standard, client de grup, originea eventualei rezervări, numă-rul camerei, perioada sejurului, serviciile incluse în tarif, etc.).

- Asistarea clientului la plecare, împreună cu subsectorul casierie, prin efectuarea operațiunilor cunoscute sub denumirea de “check-out”. Astfel, după ce sunt îndeplinite procedurile legate de încheie-rea contului și plata contravalorii serviciilor, recepția efectuează protocolul de plecare, de multe ori con-tinuând relația cu clientul și în faza post-plecare (prin trimiterea unor oferte avantajoase, a unor felicitări cu diferite prilejuri, prin expedierea eventualelor obiecte uitate sau a corespondenței întârziate, etc.).

În final, putem conchide că lucrătorul din subsectorul recepție este “juristul” clientului, persoana ca-re pledează în favoarea încheierii unui contract și care veghează ca îndeplinirea condițiilor contractuale să fie respectate în cele mai mici amănunte.

COMPARTIMENTUL CAZARE

1. Departamentul cazare a unui hotel are drept rol realizarea și comercializarea serviciilor de cazare și suplimentare de plată și fără plată, incluzând serviciul front-office și serviciul etaj (housekeeping). Serviciul front- office are rolul de a promova și vinde serviciile hoteliere: cazarea și serviciile suplimentare. Activitatea front-office-ului se desfășoară la nivelul următoarelor secțiuni:

- recepție • concierge • casa-facturare • rezervări • centrala telefonică

Serviciul de etaj (housekeeping) asigură curățenia, amenajarea și întreținerea spațiilor hoteliere. Activitățile acestuia se desfășoară la nivelul următoarelor sectoare de activitate:

- spații de cazare • spații de folosință comună • spații anexe și de depozitare • lenjerii • spalatorie

2. Pentru a asigura eficient o gamă largă de servicii pentru clienții săi, un hotel este de obicei împărțit din punct de vedere organizatoric în 3 departamente și nume **Servicii Front Office; Servicii Etaj și Servicii Alimentație**, fiecare având anumite funcții.

Stabilirea structurii organizatorice a unui hotel se realizează în funcție de capacitatea acestuia de cazare, astfel putem clasifica hotelurile în 3 mari categorii :

I. Exploatare familială - Până la 49 de camere

II. Medie : 50-150 de camere

III. Exploatare de tip industrie hotelieră -peste 150 de camere

Spre deosebire de un hotel cu o capacitate mare, în cadrul unui hotel mai mic singura diferență este amplexarea sarcinilor și nu activitățile în sine, în aceste cazuri sunt preluate în cadrul unor posturi activități specifice diferitelor departamente. O capacitate mai mare va duce la creșterea nr de angajați , intervenind totodată o specializare a funcțiilor.