



- În funcție de natura angajamentului financiar:
  - servicii suplimentare cu plată;
  - servicii suplimentare fără plată, aparent gratuite, incluse în tariful de cazare.

Principalele servicii cu plată care pot fi oferite de o unitate hotelieră sunt:

- spălat, călcat, curățat, reparat obiectele turiștilor, îmbrăcăminte, lenjerie;
- room-service;
- curățat încălțăminte;
- convorbiri telefonice locale, naționale, internaționale;
- comercializarea unor mărfuri;
- frizerie; coafură; cosmetică; manichiură; pedichiură, gimnastică de întreținere, exerciții fizice și cură pentru slăbire;
- rent-a-car
- închirieri diverse
- transport hotel - aeroport;
- piscină, saună;
- sală de fitness;
- solar;
- masaj.

- În funcție de categoria și politica unității de cazare, unele dintre aceste servicii pot fi incluse în tarif, fiind aparent gratuite.

Principalele servicii fără plată/gratuite care pot fi oferite de o unitate hotelieră sunt:

- informații diverse: turistice, prestarea unor servicii, mijloace de transport, spectacole, starea vremii (1-5 stele);
- trezirea clienților la ora solicitată (1-5 stele);
- păstrarea obiectelor de valoare (1-5 stele);
- transmiterea de mesaje (1-5 stele);
- predarea corespondenței clienților (1-5 stele);
- expedierea corespondenței clienților;
- asigurarea de ziare, reviste în holuri;
- acordarea de medicamente și materiale sanitare în cadrul primului ajutor în caz de accidente (1-5 stele);
- păstrarea obiectelor uitate și anunțarea clienților (1-5 stele);
- păstrarea bagajelor;
- comenzi pentru taximetre;
- expediere prin „retur” la domiciliu a scrisorilor primite de clienți la plecarea clienților;
- facilitarea cazării pasagerilor în alte spații de cazare din localitate;
- oferirea de material de promovare și informare turistică;
- servicii de parcare și garare;
- încărcarea, descărcarea și transportul bagajelor (3-5 stele);
- curățenie și comisionat

...dome in domeniului hotelariei, te vei opta pentru specializarea agent de turism sau vei lua doar titlul unei unități;

acest parcurs îți oferă posibilitatea:






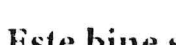
- de a deveni un profesionist, pentru că vei înțelege că prima condiție pentru aceasta este lucrul bine făcut;
- să lucrezi mai bine în echipă pentru că vei înțelege sarcinile și problemele cu care se confruntă colegii din celelalte sectoare/compartimente
- să înțelegi și să apreciezi mai bine activitatea personalului dintr-un hotel; după ce vei experimenta alte profesii, posibil să te reorientezi spre acest domeniu.

**Este momentul acum să trecem la treabă!**

Parcurge cu atenție aceste activități; una dintre ele ar putea deveni opțiunea ta pentru viitorul profesional. Prima oprire în acest parcurs va fi „Biroul rezervări”, unde vei avea ocazia să cunoști și să înțelegi activitatea de rezervare a spațiilor de cazare.

### 3.3.1. Rezervarea spațiilor de cazare

**Rezervarea spațiilor de cazare reprezintă vânzarea (închirierea) anticipată a unui spațiu de cazare.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vinde principalul serviciu al hotelului, cazarea, furnizând totodată clienți pentru celelalte departamente.</li> <li>- oferă clienților prima impresie despre hotel.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- promovarea și vânzarea camerelor (anticipată) și a serviciilor aferente (de exemplu: săli de conferință, echipamentul aferent);</li> <li>- preluarea comenzilor de rezervare și completarea documentelor de rezervare;</li> <li>- înregistrarea și gestionarea rezervărilor;</li> <li>- întocmirea, urmărirea derulării corespondenței specifice;</li> <li>- transmiterea la recepție a situației rezervărilor și a listei sosirilor.</li> </ul>
	<p><b>Back-Office</b> (spațiul aflat în spatele Front-office-ului) –  <i>în cazul hotelurilor de categorie superioară, de dimensiuni mari</i></p>
	<p><b>Recepție/ Front-office</b> (recepționarul de serviciu având în atribuții și activitatea de rezervări)</p>
	<p><b>Biroul rezervări</b>  <b>Marketing-vânzări</b> – în cazul rezervărilor efectuate pentru grupuri mari</p>
	<p><b>Șef birou rezervări</b>  <b>Lucrători rezervări/economiști marketing</b></p>

**Este bine să știi**

Indiferent de modalitatea de efectuare a rezervării, conform „Codului de practici și reguli internaționale”, elementele unei rezervări sunt:

- părțile contractului;
- unitatea de cazare;
- clientul-persoană fizică sau organizatorică (ex. firme, agenții de turism din țară sau din străinătate);
- cererea de rezervare și serviciile ce vor fi asigurate;
- numărul și tipul spațiului de cazare;
- alte servicii suplimentare;
- perioada sejurului (data începerii și data terminării sejurului).

Continuând parcursul nostru, este momentul să ne ocupăm acum de primirea turiștilor