

## **Fișa de documentare nr.2**

### **Servicii hoteliere de bază și suplimentare acordate turistului pe durata sejurului**

#### **1. Servicii hoteliere de bază**

Serviciile hoteliere de baza sunt: cazarea, restauratia, agrement și tratament balnear.

*Cazarea* este functia principala a unitatilor hoteliere indiferent de marimea, tipul, categoria de confort, gradul de dotare etc., al acestora. Ea presupune existenta unui spatiu si a echipamentului necesar asigurarii conditiilor de odihna si de igiena ale turistului. Odihna turistilor in spatiile de cazare este conditionata de amplasarea acestora, de insonorizarea camerelor in raport cu zonele de mare circulatie (scari, lifturi, culoare de trecere, holuri de stationare) din interiorul unitatii, de miscarea personalului etc. Conditiiile de igiena sunt dependente de calitatea echipamentului sanitar, de buna functionare si intretinere a acestora, de existenta obiectelor de inventar destinate igienei personale si de frecventa inlocuirii lor. Pe langa acestea, realizarea serviciului de cazare vizeaza crearea conditiilor pentru desfasurarea unor relatii sociale, este astfel necesara existenta unor spatii speciale amenajate pentru primirea turistilor, desfasurarea unor intalniri cu prietenii sau de afaceri, realizarea unor manifestari stiintifice s.a.

*Serviciul de alimentatie publica*, desi indeplineste o functie de baza, nu este obligatoriu prezent in toate unitatile de cazare. Acolo unde functioneaza, el presupune existenta unei varietati de compartimente si tipuri de unitati, care sa satisfaca pentru toti turistii si in orice moment, atat nevoia de hrana cat si pe cea de agrement. Prezenta serviciului propriu de alimentatie publica si prestatie hoteliera este tot mai frecventa. Mai mult, chiar si in cazul obiectivelor de cazare ce nu au unitati proprii de alimentatie publica se asigura servirea micului dejun in camera (room-service), ca serviciu suplimentar.

*Serviciile de agrement* se intalnesc, cu precadere, in cadrul unitatilor destinate in special turistului. Realizarea acestor activitati presupune existenta unor dotari adecvate pentru petrecerea timpului si divertismentul turistului: terenuri de sport, piscine, sali de gimnastica etc., ca si un personal cu calificare de specialitate care sa asigure instruirea sau supravegherea turistilor. Tot in categoria acestor activitati se cuprind si actiunile initiale cu turisti, de natura serilor distractive, concursurilor s.a., pentru care dotarile si personalul nu ridica probleme deosebite. Unele unitati hoteliere indeplinesc si functii cultural-artistice, oraganizand manifestari de acest gen: festivaluri folclorice, de cantece, de dansuri, reuniuni, intalniri cu oameni de arta sau de cultura, expozitii, spectacole s.a.

*Serviciile de tratament balnear*. Așteptările medicale ale turiștilor variază în funcție de afecțiuni și, în principiu, își aleg stațiunea balneară având în vedere aceste așteptări.

#### **2. Servicii hoteliere suplimentare**

În cadrul hotelului se oferă, alături de serviciile hoteliere de bază și servicii hoteliere suplimentare, cum ar fi: *furnizarea informațiilor*. Orice informație solicitată de client trebuie să fie furnizată. Dacă nu există la îndemână materialul informativ, trebuie să se comunice clientului intervalul de timp în care se va obține și furniza informația solicitată, iar acest interval trebuie respectat. Informația trebuie să fie clară, corectă și completă.

Categoriile de informații:

a) **informații despre hotel** – acestea pot fi:

- informații solicitate înainte de începerea sejurului – vizează amplasarea, căile de acces și modalități de transport, tipuri de spații de cazare, capacitatea de confort și dotările existente, servicii suplimentare și facilități, taxe, tarife și reduceri, modalități de plată, accesul cu animalele de companie;
- informații solicitate în timpul sejurului – vizează facilitățile din punct de vedere al localizării în hotel, programului de funcționare, gama sortimentală și tarifele; de asemenea, se referă la servicii suplimentare care nu sunt specifice recepției; alte informații: cele care privesc sau vizează desfășurarea evenimentelor gazduite de hotel.

b) **informații referitoare la petrecerea timpului liber** – vizează manifestări speciale (exemplu: târguri, expoziții, festivaluri, diverse manifestări culturale – artistice și sportive etc.);

c) **informații referitoare la serviciile oferite de către diferite instituții sau companii private și de stat** (despre bănci, asigurări, servicii medicale).

*Rezervări pentru clienții aflați în hotel*

- rezervări pentru spații de cazare – în același hotel serviciul este asigurat de lucrătorul de la rezervări sau recepționar. În alte hoteluri, serviciul de rezervare este efectuat de către recepționar prin intermediul telefonului sau cu ajutorul sistemului de rezervare computerizată.
- rezervări de mese la restaurant;
- rezervări de bilete la mijloacele de transport – hotelierul răspunde de biletele livrate și care nu au ajuns la client; biletele se înmânează personal;
- rezervări de bilete pentru manifestări culturale – artistice și sportive.

*Primirea și transmiterea corespondenței*

• Pentru client (când acesta este destinatar) – se preiau toate plicurile cu corespondența, se notează numele clientului, tipul corespondenței, data și ora sosirii, se pune corespondența în plic pentru confidențialitate. Se verifică, apoi, dacă clientul a sosit la hotel, dacă nu, se păstrează în siguranță până la sosirea acestuia. Se alocă o fișă de preînregistrare, iar când soseste clientul i se înmânează personal corespondența. Dacă clientul a plecat deja din hotel se transmite corespondența după indicațiile furnizate de acesta. Pentru corespondența cu regim special se trimite curierul sau bagajistul pentru găsirea clientului în hotel și înmânarea corespondenței.

- De la client (când acesta este expeditor).

*Primirea si transmiterea mesajelor.* Mesajele pot fi lasate la receptie, primite si transmise telefonic, primite si transmise prin fax.

*Trezirea la ora soicitata.* Exista doua modalitati de trezire: automata – nu se foloseste in cazul clientilor VIP si clientii casei – si manuala – se efectueaza de telefonist, receptioner, concierge, camerista. Etapele acestui serviciu sunt urmatoarele:

Se asculta cu atentie si se noteaza repetant: ora, data, numarul camerei, numele clientului precum si alte solicitari. Se introduc datele in program sau in fisa de treziri. Se pastreaza formularul. Se apeleaza camera, spunand: „Buna dimineata, dna/dl. Ionescu, este ora X!”

*Depozitarea valorilor.* La receptie trebuie sa existe un in scris prin care sa se semnaleze existenta acestui serviciu, prin care sa se precizeze ca este gratuit si ca hotelierul nu raspunde pentru valorile neasigurate. Modalitatile de pastrare a valorilor sunt urmatoarele: seif individual in camera, seif individual la receptie, seif comun la receptie.

*Pastrarea obiectelor uitate.* Obiectele care nu se pastreaza sunt urmatoarele: obiectele perisabile, lenjeria intima, obiecte personale. Obiectele care se pastreaza sunt de valoare mica si medie dar si de valoare mare (bijuterii, bani etc.).

*Serviciul de spalare, curatat, calcat, reparat incaltaminte.*

Modalitati de efectuare a serviciului:

Daca hotelul are spalatorie/curatatorie proprie sau apeleaza la serviciile altei spalatorii/curatatorii, serviciul este efectuat de catre persoane calificate, cu sprijinul caméristei, valetului, bagajistului, fiind coordonate de guvernanta, receptioner, concierge. Daca hotelul nu are spalatorie proprie, serviciul este efectuat, manual, in limita posibilitatilor, de catre camerista.

Solicitarile de calcat sau reparat anumite articole de imbracaminte le rezolva camérista sau lenjereasa-croitoreasa.

*Serviciul de curierat.* Se ofera servicii specifice in legatura cu sosirea, sejurului si plecarea clientului din hotel (parcare-garare, transport si depozitarea bagajelor, informatii, comenzi de taxi, comisioane in interiorul si in exteriorul hotelului, inmanarea corespondentei, a mesajelor etc.).

*Servicii de inchiriere de mijloace de transport.*

*Efectuarea comenzilor pentru taxi.*

*Alte servicii.*

Personalul specific departamentului de receptie presteaza si alte servicii, cum ar fi: depozitarea bagajelor (la sosirea sau la plecarea din hotel); parcare (de catre portar-usier sau voiturier); schimbul valutar (la receptie sau la casieria receptiei); curatatul incaltamintei (cu masini automate, de catre camérista sau valet); convorbiri telefonice (direct din camera, prin centrala telefonica sau la receptie); vanzarea de marfuri prin receptie (tigari, vederi, obiecte de stricta necesitate, suveniruri etc.); room-

service (prin comanda la receptie, la restaurant, la serviciul specializat sau prin completarea liste de room-service); transferul aeroport-hotel sau hotel-centrul orasului (este de obicei un serviciu gratuit).