



Autor,
prof. Onose Cătălina
Liceul de Turism și Alimentație "Dumitru Moțoc" Galați

ATRIBUIREA CAMEREI ȘI STABILIREA TARIFULUI

(fișă de documentare și fișă de lucru)



Scurtă descriere:

Materialul creat îl ajută pe elev să își formeze priceperi și deprinderi practice, învățând să descopere și să găsească răspunsuri. Descoperind și rezolvând sarcina primită, elevul își află în același timp propriile disponibilități. Munca cu fișa de documentare este un mijloc plăcut și interesant de verificare a cunoștințelor. Prin rezolvarea sarcinilor de învățare din fișa de lucru, copiii se obișnuiesc cu munca și gândirea independentă. Copilul primește noi informații chiar prin sarcinile de lucru, ca și prin rezolvarea lor, dar îl determină la o organizare și prelucrare proprie.

Scopul materialului propus:

- **Didactic** (de utilizat la clasă cu elevii) – da
- **Pentru elev** (de utilizat de către elevi) – da
- **De documentare pentru cadre didactice** -da

Nivelul de învățământ/clasa căruia îi este adresat: liceal/clasa a XI-a

Aria curriculară/domeniul/disciplina: TEHNOLOGII/ TURISM ȘI ALIMENTAȚIE/ CAZAREA TURIȘTILOR– laborator tehnologic

Programa școlară suport: anexa 2 la OMEN 3501 din 29.03.2018

Competențe vizate:

- Realizarea operațiunilor de check-in;
- Utilizarea corespunzătoare a documentelor legate de înregistrarea sosirii turiștilor în unitatea de cazare;
- Realizarea diferitelor modalități de atribuire a camerelor;
- Înmânarea cheii și însoțirea clientului.



FIȘĂ DE DOCUMENTARE
ATRIBUIREA CAMEREI ȘI STABILIREA TARIFULUI



CALIFICAREA PROFESIONALĂ: TEHNICIAN ÎN HOTELĂRIE

DOMENIUL DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

DOMENIUL DE PREGĂTIRE GENERALĂ: TURISM

CLASA: a XI-a

MODULUL: CAZAREA TURIȘTILOR – laborator tehnologic

UNITATEA REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII: PREGĂTIREA PRIMIRII ȘI CAZAREA TURIȘTILOR

TEMA: ATRIBUIREA CAMEREI ȘI STABILIREA TARIFULUI

După parcurgerea conținuturilor de specialitate vei dobândi următoarele:

cunoștințe

- Realizarea operațiunilor de check-in.

abilități

- Utilizarea corespunzătoare a documentelor legate de înregistrarea sosirii turiștilor în unitatea de cazare.
- Realizarea diferitelor modalități de atribuire a camerelor.

atitudini

- Manifestarea gândirii critice în utilizarea documentelor turiștilor pentru completarea documentelor recepției.
- Asumarea responsabilității în atribuirea camerelor diferitelor categorii de turiști.

La atribuirea camerei unui anumit client, recepționarul trebuie să asigure, cât mai mult posibil, satisfacerea necesităților și preferințelor clientului. Pentru acest lucru, recepționarul știe:

- starea tuturor camerelor din hotel;
- poziția și dotarea fiecărei camere din hotel;
- necesitățile, preferințele și cererile speciale ale clienților.



Informațiile despre starea camerelor vor fi obținute din tabloul sau raportul stării camerelor, iar necesitățile și preferințele clienților vor fi obținute din lista de sosiri așteptate și din lista de cereri speciale/VIP-uri.

În hotelurile moderne, atribuirea camerelor este adeseori efectuată cu ajutorul computerului, urmându-se **pașii**:

- recepționarul introduce tipul de cameră solicitată împreună cu perioada de ședere, pe monitor fiind afișate câteva variante de atribuire a camerelor;

- recepționarului alege varianta de cazare cea mai potrivită, în funcție de dotările specifice de care dispune fiecare cameră (de exemplu vederea, etajul și amenajarea) pe care le compară cu detaliile specifice rezervării (tipul camerei sau cereri speciale);

- recepționarii pot consulta și fișa istoricului clientului, pentru a ține cont de preferințele lui;

- de fiecare dată când recepționarul atribuie o cameră unui client, computerul va modifica starea camerei din cameră liberă, în cameră ocupată, fapt care asigură actualizarea permanentă a disponibilului de camere.



Procesul de atribuire a camerelor, precum și tariful diferă în funcție de **categoria de clienți**:



- **Clienților „walk-in”** li se atribuie camere și li se comunică tarifele aferente numai după ce se confirmă existența unor spații de cazare disponibile. În general, se solicită achitarea unui avans minimum a unei nopți de cazare.

- Pentru **sosiri așteptate** tariful este acceptat de fiecare client când face rezervarea, dar camera este atribuită efectiv doar în momentul când acesta sosește la hotel. Excepție fac cazurile când clientul dorește o anumită cameră sau are cerințe speciale, cum ar fi pat tare sau pătuț de copil sau când clientul este un VIP sau CIP. În asemenea cazuri camerele sunt pre-allocate.

Pentru **afișarea tarifelor de cazare** se pot folosi mai multe **variante**, de exemplu:

- o tariful unui dormitor pentru o persoană, pe noapte: 50 Euro sau 50-60 Euro când se folosește un interval de prețuri;
- o tariful unui dormitor pentru două persoane;
- o tariful unui pat în orice alt tip de cameră.





Mențiuni suplimentare asupra cărora clienții trebuie să fie atenționați:

TVA

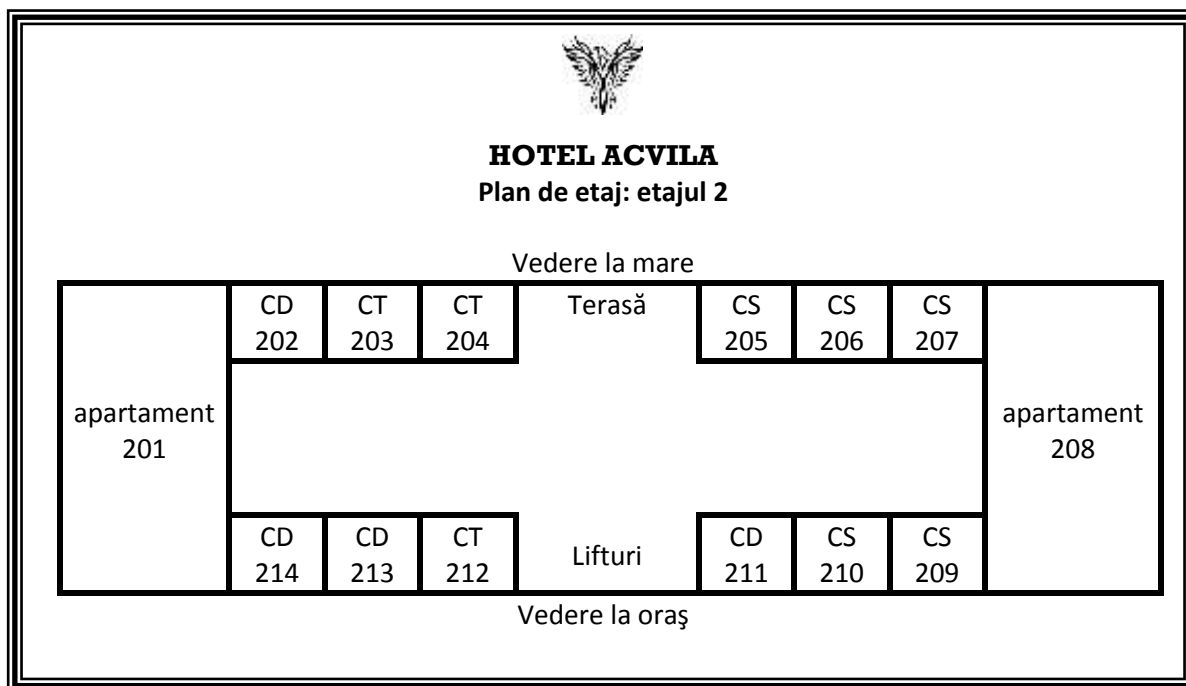
- dacă tarifele includ și TVA, acest lucru trebuie menționat, de exemplu 50 Euro pe noapte, inclusiv TVA;

- dacă sunt taxe suplimentare pentru servicii, atunci acestea trebuie incluse în tarif, de exemplu 50 Euro pe noapte, inclusiv TVA și taxe pentru servicii;

servicii;

- dacă clientul trebuie să plătească pentru unele mese, ca parte a serviciului de cazare, acest lucru trebuie menționat, de exemplu. 50 Euro pe noapte, inclusiv mic dejun, TVA și taxe pentru servicii.

Poziția și dotările fiecărei camere sunt, de obicei, indicate de planul etajului.



Planul etajului

BIBLIOGRAFIE

Baker S., Bradley P., Huyton J., *Principiile operațiunilor de la recepția hotelurilor*, Editura C.H.Beck, București, 2007



FIȘĂ DE LUCRU
ATRIBUIREA CAMEREI ȘI STABILIREA TARIFULUI



CALIFICAREA PROFESIONALĂ: TEHNICIAN ÎN HOTELĂRIE

DOMENIUL DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

DOMENIUL DE PREGĂTIRE GENERALĂ: TURISM

CLASA: a XI-a

MODULUL: CAZAREA TURIȘTILOR – laborator tehnologic

UNITATEA REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII: PREGĂTIREA PRIMIRII ȘI CAZAREA TURIȘTILOR

TEMA: ATRIBUIREA CAMEREI ȘI STABILIREA TARIFULUI

La atribuirea camerei unui anumit client, recepționarul trebuie să asigure, pe cât mai mult posibil, satisfacerea necesităților și preferințelor acestuia.

Aplică cunoștințele!
Exersează-ți abilitățile!

Rezolvarea fișei te va ajuta să aplici cunoștințele și să-ți exersezi abilitățile referitoare la:

- ☞ comunicarea cu clientul;
- ☞ satisfacerea cerințelor clienților;
- ☞ analizarea planului de etaj al unei unități de cazare;
- ☞ exersarea atribuirii camerelor potrivite în anumite cazuri;
- ☞ enumerarea modalităților de plată pentru serviciile solicitate de către clienți;
- ☞ completarea unei fișe de evaluare a elevilor participanți la exerciții;
- ☞ comportamentul lucrătorului hotelier;
- ☞ îmbunătățirea modului și a stilului de adresare;
- ☞ lucrul în echipă;
- ☞ comunicarea rezultatelor colegilor de clasă.

“Prețul tuturor lucrurilor este mulțumirea!”



ACTIVITATEA 1

Se prezintă următorul studiu de caz.

La recepția hotelului „Forum” sosește domnul Necșulescu împreună cu familia sa. Domnul Necșulescu nu are rezervare, dar ar dori să închirieze o cameră dublă pentru 5 nopți.

Sarcina de lucru

Realizați un dialog din care domnul Necșulescu să afle cât costă închirierea unei camere duble pe noapte și dacă hotelul dispune de camere libere.

Pentru realizarea acestui dialog lucrați în echipe de câte trei elevi, schimbându-vă între voi rolurile: unul va fi domnul Necșulescu, cel de al doilea va fi recepționarul, iar cel de al treilea va fi observatorul.



Rezolvă aici!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Observatorul va completa următoarea fișă de evaluare, pentru fiecare coleg.

Fișă de observație



Acordați fiecărei persoane un scor de la 1 (insuficient) la 5 (excelent) pentru fiecare întrebare.

Numele elevului	
Rolul elevului	
În calitate de vorbitor	punctaj
- Cât de bine și-a pregătit întrebările? - Cât de clar a formulat întrebările? - Cât de mult și-a ajutat partenerul în derularea conversației? - Cât de adecvat a fost tonul vocii? - Cât de adecvat a fost limbajul corporal (mimica, gestică)?	
În calitate de ascultător	punctaj
- Cât de atent și-a ascultat partenerul? - Cât de bine a demonstrat că ascultă? - Cât de adecvat a fost limbajul său corporal?	
Alte comentarii	
Semnătura (observator)	Data

Fișă de observație



Acordați fiecărei persoane un scor de la 1 (insuficient) la 5 (excelent) pentru fiecare întrebare.

Numele elevului	
Rolul elevului	
În calitate de vorbitor	punctaj
- Cât de bine și-a pregătit întrebările? - Cât de clar a formulat întrebările? - Cât de mult și-a ajutat partenerul în derularea conversației? - Cât de adecvat a fost tonul vocii? - Cât de adecvat a fost limbajul corporal (mimica, gestică)?	
În calitate de ascultător	punctaj
- Cât de atent și-a ascultat partenerul? - Cât de bine a demonstrat că ascultă? - Cât de adecvat a fost limbajul său corporal?	
Alte comentarii	
Semnătura (observator)	Data



Note. Observații.



ACTIVITATEA 2

Sarcinile de lucru ale unui lucrător recepționar, sunt prilejuite de sosirea unei cliente, doamna Mirabela Zota. Clienta solicită următoarele:

- cazare în cameră dublă cu privire la mare;
- transmiterea mesajelor și corespondenței de câte ori este cazul;
- trezirea zilnică la ora 6,30;
- păstrarea cheii de la cameră în cadrul hotelului;
- depozitarea bagajelor până în momentul în care se cazează;
- solicitarea unui taxi în momentul plimbării prin stațiune.

Sarcina de lucru

Realizați un dialog din care să rezulte că doamnei Zota i se atribuie o cameră conform cerințelor acesteia și i se transmite tariful pentru cameră. Nu uita și celelalte solicitări ale clientei.

.....

.....

.....

.....

.....

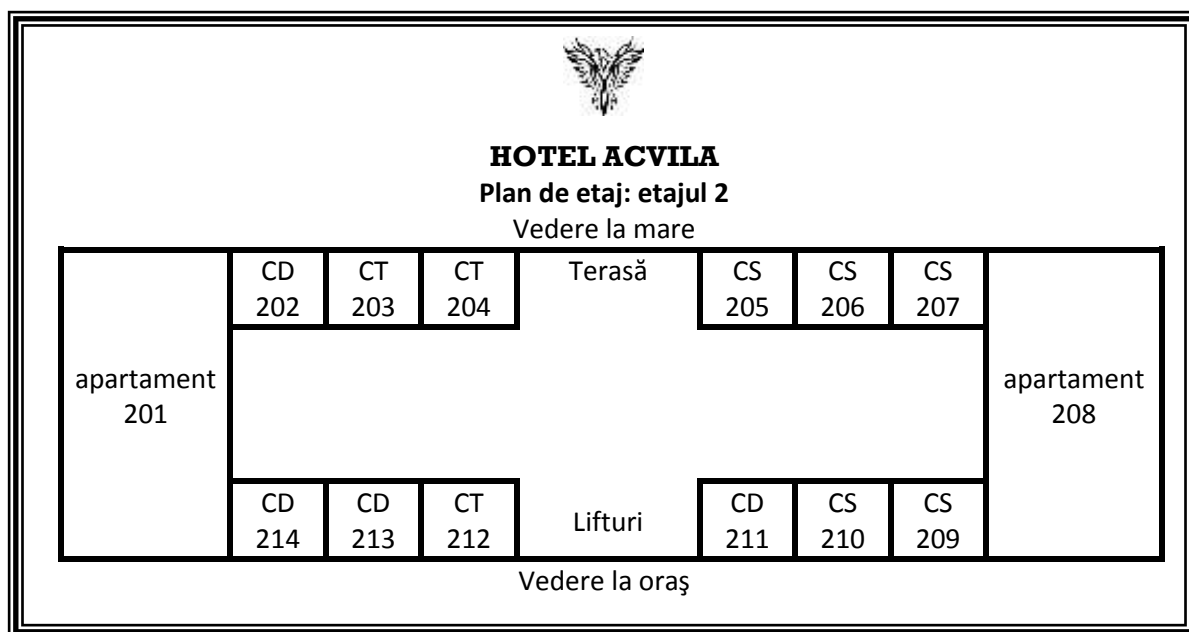
.....

.....

.....

ACTIVITATEA 3

Observă planul etajului 2 al hotelului ACVILA.





Sarcina de lucru

Efectuează atribuirea camerelor potrivite, în cazurile următoare și explică motivele alegerii:

- două camere tip single pentru clienții care au rezervare negarantată (sosire mai devreme)

.....
.....
.....

- trei camere single pentru clienții care au rezervare garantată (sosire târzie)

.....
.....
.....

- o cameră twin și una double, alăturate, pentru o familie și copii lor

.....
.....
.....

- o cameră twin cu vedere la mare pentru o persoană cu handicap, în scaun cu rotile

.....
.....
.....

- un spațiu individual de cazare pentru tineri căsătoriți cu stare materială bună

.....
.....
.....

- un spațiu individual de cazare pentru un VIP

.....
.....
.....

ACTIVITATEA 4

Citește conversația de mai jos, desfășurată între un lucrător de la front-desk și un client care are rezervare.

R.-Bună ziua, bine ați venit!

T.-Bună ziua!

R.-Aveți o rezervare, vă rog?

T.-Da, sunt Simion Ștefan și am făcut o rezervare în unitatea d-voastră.

R.-Vă așteptam D-le Simion Ștefan (după ce consultă discret lista sosirilor, situată sub comptuar), d-voastră ați solicitat o cameră cu twin. Vă putem oferi camera 203 care se află la etajul II, are vedere spre parcul hotelului nostru și este dotată cu TV color, telefon, minibar,



aer condiționat sau camera 303 care este amplasată la etajul III și dispune de aceleași dotări ca și camera 203, dar cu vedere spre centrul orașului. Tariful este același de 50 lei pentru o persoană. Pe care o preferați, vă rog?

T.-Aș dori camera de la etajul II.

R.-Deci aveți camera 203. Vă rog să completați această fișă și să o înapoiați împreună cu un act de identitate.

În acest timp recepționarul completează tichetul-legitimatie.

T.-Poftiți vă rog fișa și actul meu de identitate.

R.-O clipă, vă rog! (În acest timp confruntă fișa de anunțare a sosirii plecării cu actul de identitate.) Cum doriți să achitați?

T.-Cu cartea de credit. Se poate plăti în euro, deoarece la aeroport nu am reușit să ajung la un oficiu de schimb valutar?

R.-Vă rog să-mi înmânați cartea de credit. (Recepționarul introduce cardul în terminalul electronic pentru înregistrarea datelor.)

-Poftiți această legitimatie, cheia camerei și cardul d-voastră. Vă precizez că micul dejun este inclus în tarif și îl puteți servi în restaurantul nostru, aflat în stânga recepției, între orele 7,30-10.

-Vă dorim un sejur plăcut și vă invităm să apelați cu încredere la serviciile oferite de unitatea noastră!

Sarcina de lucru

Răspunde următoarelor probleme:

- a. Precizează de ce lucrătorul de la front-office folosește termenul “pentru o persoană” când se referă la tariful camerei domnului Simion Ștefan

.....
.....
.....

- b. Specifică de ce lucrătorul de la front-office îi solicită domnului Brothers Wiliam cartea de credit

.....
.....
.....

- c. Argumentează de ce este necesar ca lucrătorul de la front-office să descrie în amănunt dotarea camerelor disponibile ale hotelului

.....
.....
.....

- d. Precizează două motive pentru înscrierea adresei domiciliului clientului pe fișa de înregistrare

.....



-
-
- e. Indică ce ar fi trebuit să-l informeze lucrătorul de la front-office pe domnul Simion Ștefan, având în vedere că acesta din urmă nu a reușit să schimbe valuta la aeroport.
-
-
-

ACTIVITATEA 5

Citește conversația de mai jos, desfășurată între managerul unui hotel și un client VIP.

M.-Bine ați venit D-le Drăgan Alexandru, vă așteptam! Vă rog să mă urmați! (VIP-ul este condus în holul recepției)

VIP-Mulțumesc!

M.-Luați loc vă rog și serviți acest cocktail. Camera d-voastră preferată este pregătită, dar dacă doriți o alta vă stăm la dispoziție.

VIP-Mulțumesc, o prefer pe cea obișnuită.

Managerul se duce la recepție.

M,-Atribuie te rog d-lui Drăgan Alexandru apartamentul 310 și înmânează-i fișa pe care ai completat-o.

Managerul se întoarce la VIP.

M.-Vă rog să semnați această fișă. Vă mulțumesc. Așteptați o clipă va rog.

Managerul se întoarce la recepție cu fișa semnată, ia cheia camerei și tichetul-legitimație pe care le înmânează bagajistului.

-Bagajistul vă va însoți la cameră.

VIP-Vă mulțumesc!

M.-Noi vă mulțumim că ați preferat hotelul nostru și vă rugăm să apelați cu încredere la serviciile oferite de unitatea noastră. Vă dorim un sejur plăcut! Bună ziua!

VIP-Bună ziua!

Sarcina de lucru

Răspunde următoarelor probleme:

- Precizează de ce domnul Drăgan Alexandru este întâmpinat de către manager.
-
-
-

- Indică care sunt serviciile suplimentare de care beneficiază domnul Drăgan Alexandru în momentul sosirii la hotelul Acvila



-
-
-
- Specifică momentul în care lucrătorul de la front-office a completat fișă de sosire a VIP-ului
-
-
-
-
-

ACTIVITATEA 6

Citește conversația de mai jos, desfășurată între recepționarul hotelului Acvila și ghidul care însoțește un grup de turiști.

B.- Bună ziua! Bine ați venit! Vă rog să mă urmați! Bagajistul conduce grupul la minirecepție. Vă rog să luați loc și să serviți cafea sau ceai!

Recepționarul discută cu ghidul.

R.- Bună ziua! Bine ați venit!

G.- Mă numesc Mihai Ionescu și însoțesc grupul de turiști francezi sosiți prin Agenția de turism "ABCD".

R.- Vă așteptam. V-am atribuit toate camerele la etajul II. Ele au vedere spre mare și sunt dotate cu TV color, minibar, instalație de climatizare. Camerele d-voastră sunt gata. V-am pregătit în acest plic cheile, fișele și diagrama grupului pe care vă rog să le completați și să le înapoiați cu documentele de identitate. Vă doresc un sejur plăcut și vă invit să serviți prima masă între orele 14-15 și să apelați cu încredere la serviciile noastre.

Ghidul revine în minirecepție și atribuie camerele în diagrama grupului, înregistrând în dreptul camerei numele turistului, înmânând fiecărui turist fișă de anunțare a sosirii-plecării și cheia camerei.

G.- Doamna și domnul Ionescu, aveți camera 205.

G.- Vă rog să completați aceste fișe și când coborâți să luați masa vă rog să ni le înapoiați împreună cu documentele de identitate. Vă doresc un sejur plăcut și vă invit să serviți masa de prânz la ora 14.

Bagajistul asigură transportul bagajelor la cameră.

Cu ocazia întâlnirii la masa de prânz, ghidul strânge fișele împreună cu actele de identitate și le înmânează recepționarului, care după verificare îi va înapoia documentele de identitate și tichetele-legitimație.

Sarcina de lucru

Răspunde următoarelor cerințe:



- Precizează cine este persoana de contact a grupului care relaționează cu lucrătorul de la recepție
.....
.....
- Specifică de ce completarea fișelor de sosire nu s-a realizat la recepție în momentul cazării, ci în camere de către fiecare turist în parte
.....
.....
.....
- Identifică cine a preluat de la recepție cheile camerelor și tichetul-legitimație al tuturor clienților. Explică de ce.
.....
.....
.....



Dacă ești recepționar trebuie să cunoști produsul pe care îl vinzi, și anume:

- ☞ Capacitatea de cazare, amplasarea camerelor, modul de acces;
- ☞ Tipurile camerelor, în funcție de numărul paturilor și dimensiunea acestora, precum și alte tipuri de spații de cazare și particularitățile lor;
- ☞ Numărul de persoane admis în fiecare tip de cameră, paturi suplimentare etc;
- ☞ Facilitățile fiecărui tip de spațiu de cazare: cada de baie, balcon, set tv-radio, telefon, mini-bar, vedere la mare etc;
- ☞ Tarifele camerelor (tarifele pentru cazare cu mic dejun, demipensiune, pensiune completă, în funcție de numărul de persoane etc.);
- ☞ Tarifele speciale, în funcție de sezon sau cu ocazia unor evenimente;
- ☞ Cuantumul de TVA;
- ☞ Situația ocupării hotelului;
- ☞ Politica de rezervare (garanții, anulări, penalități etc.) ;
- ☞ Tarifele practicate în cadrul celorlalte departamente;
- ☞ Modalitățile de plată acceptate.



Până la 93% din mesajul pe care îl comunică este transmis prin elemente non-verbale (tonul vocii, mișcarea ochilor, postura, gesturile, expresia feței și altele.)



Când comunică verbal fii atent la următoarele elemente:

- *Exprimă-ți ideile clar.*
- *Ai grijă la cuvintele folosite, ele trebuie să exprime exact ce dorești tu.*
- *Încearcă să te pui în locul celuiilalt.*
- *Fii natural.*
- *Păstrează un contact vizual cu interlocutorul.*
- *Ai grijă să folosești adecvat volumul vocii, dicția, accentul.*
- *Nu vorbi prea repede și folosește pauze înainte de un cuvânt important.*

NU UITA!

“Nu-ți lăsa clientul să aștepte. Tratează-l cu rapiditate, politețe și precizie!”

BIBLIOGRAFIE

Baker S., Bradley P., Huyton J., *Principiile operațiunilor de la recepția hotelurilor*, Editura C.H.Beck, București, 2007