

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Receptor

Domeniul: Turism și alimentație publică

București 1997

Unitatea pilot:

Hotel Intercontinental, București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

Standard aprobat COSA la data de 26-06-1997

Cod COSA: S - 217

© copyright 1997 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Recepționar

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Competențe fundamentale

Comunicarea eficientă la locul de muncă
Minca în echipă

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea NPM și NPSI
Organizarea locului de muncă
Promovarea imaginii hotelului

Competențe specifice

Asigurarea efectuării plăților
Efectuarea de operații specifice pentru sosirea și plecarea clienților
Oferirea de servicii hoteliere către client
Rezolvarea reclamațiilor clienților

Comunicarea eficientă la locul de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Primește și transmite informații	<p>1.1. Comunicarea se face utilizând un limbaj adecvat situației și interlocutorului.</p> <p>1.2. Informațiile sunt exprimate clar, concis și la obiect, astfel încât comunicarea să fie eficientă.</p> <p>1.3. Metoda de comunicare este adecvată scopului și importanței comunicării.</p> <p>1.4. Informațiile transmise sunt analizate și selectate cu discernământ pentru a se asigura acuratența și relevanța acestora</p> <p>1.5. Comunicarea se face pe un ton politicos, iar informațiile sunt transmise cu operativitate.</p> <p>1.6. Comunicarea se face utilizând mijloacele de comunicare adecvate situației.</p>
2. Participa la discuții	<p>2.1. Participarea la discuții este constructivă, punctele de vedere divergente fiind argumentate cu politețe.</p> <p>2.2. Participarea la discuții se face respectând punctul de vedere al interlocutorului.</p> <p>2.3. Discuțiile sunt orientate cu politețe în sensul concentrării pe subiectul de interes.</p> <p>2.4. Participarea la discuții se face fără a întrerupe interlocutorul.</p>

Gama de variabile

Persoane cu care vine în contact în timpul desfășurării activităților profesionale: clienți, colegi de serviciu, alți ofertanți de servicii care operează în colaborare cu hotelul.

Metode de comunicare: verbală sau non-verbală.

Mijloace de comunicare: direct, telefon, fax, Internet, e-mail etc.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a comunica eficient în situații concrete.

utilizarea corectă a mijloacelor de comunicare din dotare.

tonul utilizat și atitudinea față de interlocutor.

capacitatea de a se adapta la nivelul interlocutor și la situații neprevăzute.

Cunoștințe:

minimum o limbă străină de circulație internațională la nivel de conversație

—

Minca în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică sarcinile ce-i revin în cadrul echipei	1.1. Sarcinile personale sunt identificate cu operativitate, în conformitate cu încadrarea sa și cu cerințele de la locul de muncă. 1.2. Sarcinile sunt identificate și însușite în concordanță cu sarcinile echipei și a fiecărui membru al acesteia.
2. Participă la îndeplinirea sarcinilor echipei	2.1. Sarcinile sunt îndeplinite printr-o colaborare și conlucrare permanentă cu membrii echipei astfel încât să se asigure corelarea termenelor. 2.2. Situațiile neprevăzute sunt rezolvate cu sollicitudine și operativitate pentru realizarea lucrării la termenele planificate, fără afectarea calității acesteia. 2.3. Deciziile care privesc sarcinile echipei sunt adoptate prin consultarea tuturor membrilor și argumentarea soluțiilor propuse. 2.4. Sarcinile sunt îndeplinite într-o manieră care să nu afecteze imaginea

Gama de variabile

Membrii echipei sunt ceilalți angajați ai hotelului de pe același nivel de responsabilitate sau de pe niveluri învecinate.

Nerealizările se referă la servicii necorespunzătoare oferite clientului, nerespectarea încadrării în termenele de

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a identifica sarcinile ce-i revin în cadrul echipei
cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților pentru fiecare membru al echipei
capacitatea de a se adapta la stilul și ritmul de muncă al echipei
spiritul de echipă

Cunoștințe:

atribuțiile și responsabilitățile membrilor echipei
structura organizatorică și raporturile ierarhice din sectorul în care lucrează

Aptitudini / atitudini:

solicitudine
corectitudine
punctualitate
asumarea responsabilității
flexibilitate și adaptabilitate
spirit de echipă

Aplicarea NPM și NPSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplică NTSM	1.1. Aparatele electrice sunt bine izolate și nu se folosesc cu mâinile umede . 1.2. Operațiile cu echipamente electrice se execută cu cea mai mare atenție, pentru a evita accidentele.
2. Aplică NPSI	2.1. Locul, starea tehnică și modul de utilizare a extincătoarelor sunt cunoscute și verificate periodic. 2.2. Aparatele electrice se deconectează de la sursa de curent la sfârșitul programului de lucru.
3. Sesizează situațiile critice	3.1. Defecțiunile ivite la echipamente, instalații sau tablouri electrice se anunță cu promptitudine tehnicianului de intervenții. 3.2. Situațiile critice se aduc la cunoștința persoanelor abilitate, cu promptitudine. 3.3. Situațiile critice sunt analizate cu discernământ pentru adoptarea celei mai potrivite soluții.
4. Aplică măsuri de urgență	4.1. Măsurile de urgență sunt aplicate cu promptitudine, pentru înlăturarea situațiilor critice. 4.2. Primul ajutor se acordă imediat în caz de accident, în funcție de natura accidentului. 4.3. Tipul de extingtor folosit este ales în funcție de natura incendiului.

Gama de variabile

Aparate :

echipamente specifice activităților hoteliere: de telecomunicații, de curățenie, de efectuare a operațiunilor de recepție hotel

instalație de aer condiționat, ventilație, iluminat

sistem de alarmă.

Tipuri de extincatoare:

cu pulbere

cu CO₂

ANSUL (cu spumă, pentru ulei)

Accidente :

arsuri

opăririi (cafea, ceai)

tăieturi

alunecare pe podea udă

Situații critice :

întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze

catastrofe naturale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

-

norme NTSM și NTSI

privind modul de funcționare a echipamentelor, instalațiilor și tablourilor electrice

de prim ajutor

La evaluare se vor urmări :

promptitudinea cu care sesizează situațiile critice

discernământul cu care alege și aplică măsurile cele mai potrivite în funcție de specificul situației ivite

calmul și viteza de reacție în situații de criză

-

Organizarea locului de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigură condiții corespunzătoare la locul de muncă	1.1. Necesarul de consumabile și tipizate este identificat în conformitate cu cerintele locului de muncă. 1.2. Completarea stocului cu consumabilele și tipizatele necesare se realizează periodic sau ori de câte ori este nevoie, în cantitatea și la calitatea corespunzătoare.
2. Verifică securitatea locului de muncă	2.1. Sistemele de securitate sunt verificate la începutul și sfârșitul fiecărei zile de lucru. 2.2. Integritatea sistemelor de securitate este observată cu atenție și în totalitate. 2.3. Integritatea valorilor depozitate este observată cu atenție și în totalitate. 2.4. Eventualele nereguli constatate sunt comunicate imediat șefului ierarhic și / sau poliției. 2.5. Securitatea locului de muncă este asigurată și prin limitarea accesului persoanelor străine în recepție. 2.6. Securitatea numerarului transportat cu mijloace auto este asigurată în

Gama de variabile

Unitatea se aplică recepționarilor și celorlalți lucrători hotelieri care activează în zona recepție hotel.

- Sisteme de securitate: uși, geamuri, grile metalice, închizători, case de bani, lăzi de valori, fișete, sigilii, lacăte, stații de alarmare, mijloace de transport auto adecvate transportului de valori etc.
- Valorile depozitate: timbre, efecte poștale, numerar, documente, obiecte de valoare
- Norme de lucru
- Tipizate: formulare cu regim special

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- Norme de lucru privind asigurarea pazei și securității valorilor importante ce se manipulează, în diferite zone ale hotelului.

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de organizare a locului de muncă.
- conștiințozitatea și corectitudinea cu care se aplică normele de lucru privind asigurarea securității valorilor.
- corectitudinea cu care aplică NTSM.
- capacitatea de observare și înlăturare a neregulilor.

—

Promovarea imaginii hotelului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Menține mediul ambiant plăcut în hotel și în afara lui	1.1. Persoanele care pot crea probleme în restaurant sunt detectate rapid și este anunțat imediat agentul de securitate. 1.2 Curățenia exterioară a hotelului este verificată permanent prin intermediul personalului de curățenie. 1.3 Asigură ca plantele naturale din interiorul hotelului și din afara acestuia să aibă un aspect îngrijit în permanentă . 1.4 Deteriorările, distrugerile sau defectiunile echipamentelor / mobilierului sunt raportate prompt.
2. Transmite o imagine proprie plăcută	2.1. Aspectul personal este permanent îngrijit și curat, conform standardelor hotelului 2.2. Uniforma corespunzătoare funcției ocupate este completă, curată și călcată. 2.3. Comportamentul este cuviincios și amabil.
3. Asigură activități de promovare	3.1 Metodele de promovare aplicate sunt în concordanță cu strategia hotelului. 3.2 Aplicarea strategiei este asigurată prin instruire permanentă a personalului 3.3 Materialele publicitare sunt afișate vizibil și reînnoite periodic.
4. Revizuirea metodelor de promovare	4.1 Rezultatele aplicării metodelor de promovare sunt analizate obiectiv, prin comparație cu cele propuse. 4.2 Măsurile de remediere sunt luate în sensul îmbunătățirii imaginii hotelului.

Gama de variabile

materiale de promovare : pliante, broșuri, afișe, fluturași, ghiduri
specificul ambiantal

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

Serviciile oferite de hotel
strategia de promovare a hotelului

La evaluare se vor urmări :

- modul în care urmărește permanent transmiterea unei imagini proprii agreabile
- promptitudinea cu care acționează în sensul refacerii imaginii hotelului

Asigurarea efectuării plăților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verifică autenticitatea și valabilitatea documentelor de plată	1.1. Primește la recepție actele de decontare emise de clienți sau parteneri
2. Acceptă documentele de plată	1.2. Verifică respectarea condițiilor de formă și fond prevăzute de 2.1. Recunoaște valabilitatea documentelor de plată. 2.2. Verifică existența disponibilului în contul plătitorului conform procedurii de lucru. 2.3. Aplică pe documentele de plată caracteristicile corespunzătoare : stampila, data și semnătura.
3. Asigură executarea documentelor de plată	3.1. Debitează contul plătitorului în termenele reglementate. 3.2. Remite documentele de plată în scopul transferării fondurilor bănești la beneficiar în termenele legale.
5. Operează cu mijloace de plată	5.1. Operațiile cu mijloace de plată se efectuează în termenele legale. 5.2. Operațiile cu mijloace de plată se efectuează cu atenție și responsabilitate.

Gama de variabile

Numărul documentelor de decontare primite spre acceptare.
Variatatea documentelor de decontare primite spre acceptare.
Modalități de plată: cash, cu cec, cu card, cu voucher

Ghid pentru evaluare

Cunoașterea temeinică a legislației privind modalități de plată acceptate în turism.
Cunoașterea reglementărilor privind circuitele documentelor de plată.
Capacitatea de a verifica valabilitatea și autenticitatea documentelor de plată
Corectitudinea cu care efectuează operații cu documente și mijloace de plată

—

Efectuarea de operații specifice pentru sosirea și plecarea clienților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Pregătește sectorul recepție pentru sosirea clienților	<p>1.1. Sectorul recepție este pregătit corespunzător pentru oferirea serviciilor specifice de înregistrare și este verificată funcționarea echipamentelor înainte de sosirea clienților.</p> <p>1.2. Detaliile zilnice privind sosirile sunt verificate înainte de sosirea clienților programați</p> <p>1.3. Camerele sunt alocate corespunzător cerințelor clienților, politicii hotelului și disponibilităților de moment.</p> <p>1.4. Clienții sosiți neanunțați sunt tratați corespunzător politicii hotelului.</p> <p>1.5. Listele cu sosiri sunt verificate și distribuite departamentelor corespunzătoare.</p>
2. Întâmpină și înregistrează clienții	<p>1.6. Colegii și celelalte departamente sunt anunțați cu privire la situațiile</p> <p>2.1. Clienții sunt întâmpinați cu politete și li se urează "Bun venit!"</p> <p>2.2. Detaliile privind rezervările sunt verificate cu clienții la sosire.</p> <p>2.3. Formularele de înregistrare completate corect.</p> <p>2.4. Dacă nu sunt libere imediat camerele rezervate, se asigură minimizarea eventualelor conflicte cu clienții deja sosiți.</p> <p>2.5. Sosirile sunt permanent monitorizate și verificate în raport cu rezervările.</p> <p>2.6. Cazarea clienților neanunțați se realizează în limita locurilor disponibile și în acord cu politica hotelului.</p>
3. Organizează plecarea clienților	<p>3.1. Listele de plecări sunt verificate și confruntate cu situația reală zilnic</p> <p>3.2. Formularele de plată pentru cazare și servicii ale clienților sunt completate corect și verificate pentru conformitate cu situația reală.</p> <p>3.3. Formularele de plată sunt explicate clienților clar, cu politete.</p> <p>3.4. Asigură sprijinul solicitat de clienți la plecare sau îi îndrumă spre departamentele corespunzătoare.</p>
4. Pregătește rapoarte și înregistrări curente pentru recepție	<p>4.1. Înregistrările specifice pentru recepție sunt efectuate cu acuratețe zilnic și de câte ori este nevoie.</p> <p>4.2. Rapoartele și înregistrările sunt distribuite persoanelor și departamentelor corespunzătoare.</p> <p>4.3. Rapoartele sunt întocmite corect, cu obiectivitate și într-un limbaj corespunzător.</p>

Gama de variabile

Rapoarte corespunzătoare recepției: rapoarte cu privire la sosiri, la gradul de ocupare, la evenimentele deosebite apărute pe durata schimbului de lucru., rapoarte cu privire la reclamațiile clienților, rapoarte cu privire la plecări.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

Cunoașterea procedurilor specifice operațiunilor de check-in și check-out.

Acuratețea și corectitudinea completării formularelor și documentelor specifice.

Capacitatea de a utiliza un limbaj politicos cu clienții.

—

Oferirea de servicii hoteliere către client

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întâmpină clientul	1.1. Clientul este întâmpinat cu politețe și i se urează bun-venit 1.2. Solicită serviciile de specialitate pentru a ajuta clientul în transportul bagajelor.
2. Identifică nevoile clientului	2.1. Clientul este chestionat pe un ton politicos și utilizând un limbaj adecvat, în legătură cu eventuale solicitări pentru servicii hoteliere. 2.2. Clientul este tratat cu răbdare și solicitat să aleagă din gama de servicii disponibile ale hotelului.
3. Oferă informații de specialitate	3.1. Informațiile de specialitate oferite clientului concordă cu nevoile și solicitările acestuia. 3.2. Informațiile de specialitate transmise clientului sunt exprimate într-un limbaj clar, cu politețe. 3.3. Informații cu privire la serviciile hoteliere solicitate de client sunt transmise departamentelor de specialitate corespunzătoare, în timp util pentru a putea fi oferite clientului în funcție de solicitările acestuia. 3.4. Informații cu privire la serviciile hoteliere solicitate de client sunt transmise departamentelor de specialitate corespunzătoare sunt clare și concise pentru a nu se crea confuzii.

Gama de variabile

Servicii specifice oferite de hotel: room-service, servicii de curățătorie, spălătorie, servicii de acces la telefon, fax, INTERNET, rezervări de camere, rezervări de bilete, rezervări de mese, închirieri de obiecte și spații, rent a car, sortarea și distribuirea corespondenței, transmiterea de mesaje, curierat, păstrarea obiectelor de valoare, vânzarea de articole cosmetice etc

Departamente de specialitate: departamentele corespunzătoare serviciilor oferite.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a identifica corect nevoile clienților și de a oferi servicii corespunzătoare game oferite de hotel. _

Rezolvarea reclamațiilor clienților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Primește reclamațiile clienților	Nemulțumirea clientului este ascultată cu răbdare, politete și interes. Continutul reclamației este clarificat prin întrebări specifice 1.3 Cerințele ce depășesc aria de competență proprie sunt raportate nivelului ierarhic superior
2. Verifică exactitatea reclamațiilor clienților	Discuția cu clientul se desfășoară cu totală atenție și confidențialitate. 2.1. Veridicitatea informațiilor este controlată cu confidențialitate cu persoane terțe implicate 2.2 Pentru deplina clarificare solicită politicos date suplimentare 2.3 Se deplasează la locul incidentului funcție de natura reclamației.
3. Soluționează reclamațiile clienților spre mulțumirea clientului	3.1. Rezolvarea reclamațiilor clienților se face în sensul mulțumirii clientului 3.2. Reclamațiile clienților se rezolvă eficient cu promptitudine 3.3 Soluționarea reclamațiilor se realizează prin adoptarea unei atitudini pozitive 3.4 Dacă reclamația depășește competența sa, apelează la persoanele ierarhic superioare urmărind rezolvarea reclamației. 3.5 Informează prin toate mijloacele măsurile luate și asigură premisele păstrării relației cu clientul pe viitor.

Gama de variabile

Clienți Persoane care solicită servicii hoteliere

Reclamații referitoare la: personal, condiții de cazare, servicii

Metode de înștiințare : direct, telefonic, fax, scrisoare

Incidente : spargeri, pierderea obiectelor personale, furturi din cameră, defecțiuni

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

Aplicarea tehnicilor de comunicare verbală și non verbală adecvate

Cunoașterea atribuțiilor tuturor departamentelor

Capacitatea de a analiza informațiile și de a găsi prompt soluțiile

—