

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nazwa:                      | Recepcjonista                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kod:                        | 422602                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Synteza:                    | <p>Z upoważnienia dyrekcji hotelu prowadzi sprzedaż pokoi hotelowych na podstawie rezerwacji i bieżących zgłoszeń klientów, z zachowaniem elementów polityki handlowej; zapewnia sprawną i szybką obsługę gości przy przyjeździe i wyjeździe oraz podczas ich pobytu w hotelu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Zadania zawodowe:           | <p>przyjmowanie i rejestrowanie zamówień na zakwaterowanie, wyżywienie oraz usługi towarzyszące dla klientów indywidualnych i grupowych, z wykorzystaniem m.in. komputerowego systemu recepcyjnego;</p> <p>prezentowanie gościom usług dodatkowych świadczonych przez hotel;</p> <p>przydzielanie pokoi i załatwianie wszelkich formalności związanych z zakwaterowaniem gości (wystawianie karty pobytu, ustalanie formy płatności) oraz bieżące wprowadzanie odpowiednich danych do komputera;</p> <p>współpraca ze służbą pięter w celu uzgodnienia wolnych pokoi przygotowanych do wynajęcia, prowadzenie grafiku obłożenia pokoi;</p> <p>wydawanie i przyjmowanie kluczy;</p> <p>przyjmowanie i przekazywanie gościom korespondencji;</p> <p>przyjmowanie, przechowywanie w sejfie hotelowym i wydawanie depozytów gości;</p> <p>obsługiwanie urządzeń telekomunikacyjnych zainstalowanych w recepcji: łączenie rozmów, prowadzenie grafiku budzeń i budzenie gości;</p> <p>przyjmowanie i załatwianie, lub przekazywanie odpowiednim komórkom do wykonania, specjalnych życzeń i zleceń gości oraz ich skarg;</p> <p>udzielanie gościom informacji dotyczących połączeń kolejowych, samolotowych, autobusowych, repertuaru kin i teatrów oraz innych imprez kulturalno-turystycznych, a także funkcjonowania miejscowego handlu i usług;</p> <p>udostępnianie wydawnictw informacyjnych i reklamowych, jakimi dysponuje hotel;</p> <p>prowadzenie rachunków związanych z pobytem gościa w hotelu;</p> <p>przyjmowanie należności za pokoje i inne usługi świadczone na rzecz gości hotelowych oraz rozliczanie wpływów z poszczególnych form płatności (gotówki, legitymacji kredytowych, voucherów, czeków, kredytów);</p> <p>wymiana walut, realizowanie czeków podróżnych itp. wg aktualnych tabel kursowych;</p> <p>prowadzenie dokumentacji kasowej, odprowadzanie wpływów do kasy głównej;</p> <p>przechowywanie i prowadzenie rejestru rzeczy znalezionych.</p> |
| Dodatkowe zadania zawodowe: | <p>sporządzanie dziennych i okresowych raportów recepcji oraz dobowych meldunków z działalności hotelu (przez wykonywanie wydruków z komputera);</p> <p>kierowanie pracą wszystkich komórek recepcji i pracowników recepcji pod nieobecność kierownika;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

reprezentowanie na dyżurze nocnym lub dziennym kierownictwa hotelu, sprawowanie nadzoru nad pracą wszystkich służb w hotelu.