

Recepcjonista

422602

Inna nazwa zawodu: hotelarz

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja – 09.2009 r.

ZADANIA I CZYNNOŚCI ROBOCZE

Praca recepcjonisty polega na świadczeniu i sprzedaży usług hotelarskich w hotelu, motelu, pensjonacie, schronisku, domu wypoczynkowym, ośrodku SPA. W zakres obowiązków recepcjonisty wchodzi czynności związane z obsługą gości przy ich przyjęciu, wyjeździe oraz opieka nad nimi i służenie pomocą w trakcie pobytu w hotelu. W przypadku większego obiektu, w recepcji pracują recepcjoniści oraz recepcjoniści-dysponenti, recepcjoniści-kasjerzy, recepcjoniści-consierge, a nad pracą recepcji czuwa kierownik. Oznacza to, że w zawodzie recepcjonisty istnieją specjalizacje. Jeżeli hotel jest niewielki, to całkowitą obsługą recepcji zajmuje się jedna osoba. Recepcjonista pełni wówczas funkcje dysponenta, consierge i kasjera.

Zakres obowiązków i czynności poszczególnych specjalizacji w zawodzie się różni. Recepcjonista zajmuje się dokonywaniem rezerwacji, rejestrowaniem gości, meldowaniem i wymeldowaniem gości, wydawaniem kluczy/kart do pokoi, przekazywaniem korespondencji gościom, prowadzeniem korespondencji, rejestracją dokumentów, przyjmowaniem rzeczy do depozytu, przyjmowaniem zleceń, np. na budzenie, usługi fryzjerskie czy masażyści. Recepcjonista-dysponent prowadzi ewidencję wolnych i zajętych pokoi, zajmuje się sprzedażą pokoi, wystawianiem karty pobytu, przyjmowaniem gości, ustalaniem warunków płatności za pobyt, bieżącym uzgadnianiem czystości pokoi. Recepcjonista-kasjer przyjmuje od gości należność za pobyt, wystawia rachunki i faktury. Recepcjonista-consierge zaś udziela gościom informacji w zakresie usług dodatkowych oferowanych przez hotel, wydarzeń kulturalnych w mieście, atrakcji turystycznych, usług przewodników, rozkładu lotów i rozkładów jazdy pociągów, a także zajmuje się załatwianiem spraw gości, takich jak: kupno biletów, wynajem samochodów, organizowanie wycieczek, zamawianie taksówek, opieka nad zwierzętami, dokonywanie rezerwacji w restauracji (hotelowej lub innej), aż po udzielanie pierwszej pomocy czy zawiązanie krawata. W niektórych hotelach pracują również recepcjoniści-audytorzy. Zwykle pracują oni na zmianie nocnej, kiedy w recepcji jest mały ruch i nie zachodzi potrzeba, aby pracownicy byli obecni na wszystkich stanowiskach. Recepcjonista-audytor łączy funkcje recepcjonisty, dysponenta i kasjera.

Recepcjonista obsługuje program komputerowy, zazwyczaj lokalny, który zawiera system recepcyjny – jedno z podstawowych narzędzi pracy przy rezerwacji, meldowaniu, naliczeniu i pobieraniu opłat. Programy te mogą się różnić między sobą w poszczególnych hotelach, gdyż nie ma jednego systemu komputerowego rezerwacji.

Oprócz komputera, recepcjonista w swojej pracy wykorzystuje urządzenia techniczne, takie jak: kasa fiskalna, terminal do obsługi kart płatniczych, centrala telefoniczna, urządzenia sygnalizacji i alarmowania na wypadek pożaru.

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r. ŚRODOWISKO PRACY

Warunki materialne

Miejsce pracy recepcjonisty mieści się w holu i znajduje się zazwyczaj przy wejściu do hotelu, pensjonatu. Podstawowe wyposażenie recepcji to lada recepcyjna, sprzęt biurowy jak komputer, telefon, fax. W związku ze swoją lokalizacją recepcja to miejsce narażone na hałas i szum, jaki wywołują goście przechodzący przez hol, na mocne oświetlenie, które negatywnie wpływa na wzrok i układ nerwowy człowieka. Poza tym praca recepcjonisty w dużej mierze jest wykonywana na stojąco, w konsekwencji czego obciążeniom poddawany jest kręgosłup i nogi. Na stanowisku recepcjonisty nie występują jednak choroby zawodowe.

Warunki społeczne

W zależności od wielkości hotelu, pensjonatu oraz organizacji pracy i charakteru usługi, recepcjonista realizuje zadania indywidualnie bądź też współpracuje z pozostałym personelem hotelu, np. w większych hotelach pracownicy recepcji współpracują z działem rezerwacji, działem administracji.

W pracy recepcjonisty kontakty z ludźmi są intensywne i niezbędne. Obejmują one odpowiadania na pytania, udzielanie rad, opiekowanie się, organizowanie, współpracę, sprzedaż i świadczenie usług hotelarskich.

Recepcjonista komunikuje się ze współpracownikami i gośćmi bezpośrednio, czyli ustnie oraz pośrednio, czyli pisemnie, np. wykorzystując Internet podczas internetowej rezerwacji miejsc, czy też obsługując pocztę elektroniczną.

Recepcja jest miejscem, gdzie goście zgłaszają swoje uwagi, również krytyczne i nie koniecznie związane z pracą personelu recepcyjnego. Stąd praca recepcjonisty narażona jest niekiedy na konflikty z ludźmi.

Warunki organizacyjne

Recepcja pracuje przez 24 godziny na dobę, co wiąże się z koniecznością pracy zmianowej. Godziny pracy recepcjonisty są zgodne z ustalonym grafikiem obowiązującym w danym obiekcie hotelarskim oraz z Kodeksem Pracy. Zmiany najczęściej trwają 12 godzin, po których, w zależności od tego, czy była to zmiana dzienna czy nocna, pracownikowi przysługuje 24 lub 48 godzin wolnych. Recepcjonista pracuje też w ustawowe dni wolne oraz święta.

Choć praca recepcjonisty wiąże się samodzielnością podczas wykonywania obowiązków zawodowych, recepcjonista jest jednak rozliczany z wykonywanych zadań oraz z jakości świadczonej pracy przez swojego przełożonego.

Praca na stanowisku recepcjonisty nie wymaga częstych wyjazdów służbowych. Wiąże się za to z odpowiedzialnością finansową, a także odpowiedzialnością za urządzenia i maszyny, pośrednio za bezpieczeństwo, życie i zdrowie ludzi.

Ze względu na wykonywane czynności pracę na recepcji można zaliczyć do prac

rutynowych, jednakże ze względu na różnorodność kontaktów z przybywającymi gośćmi, pojawiającymi się wraz z tym nowymi sytuacjami, problemami do rozwiązania, pracy tej nie można zaliczyć do typowych prac rutynowych. Każdy dzień, każdy gość to nowa sytuacja, wyzwanie, z którym trzeba się zmierzyć.

Podczas wykonywania czynności służbowych recepcjonista pracuje w służbowym uniformie, który musi być wyprasowany i czysty. Kobiety nie powinny nosić zbyt dużo biżuterii, obowiązuje je również dyskretny makijaż.

Wymagania psychologiczne

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r. WYMAGANIA PSYCHOLOGICZNE

Zawód recepcjonisty wymaga cech i predyspozycji związanych zarówno z pracą z ludźmi, jak i pracą biurową, pracą z danymi. W głównej mierze praca w tym zawodzie opiera się na kontaktach z ludźmi – gośćmi, współpracownikami. W związku z tym niezbędne w tej pracy są umiejętności interpersonalne, czyli umiejętność słuchania, przekonywania, negocjowania, komunikatywność, zdolność nawiązywania kontaktów. Istotna jest też umiejętność zarówno pracy samodzielnej, jak i współpracy w zespole. Recepcjonista w swojej pracy może spotykać się z różnymi zachowaniami gości hotelowych, także z ich niezadowolaniem, krytyką – ważne jest więc, aby w takich sytuacjach zachował spokój i był opanowany. Osoba pracująca na stanowisku recepcjonisty powinna także umieć radzić sobie w sytuacjach stresujących, np. w przypadku zgłoszenia kradzieży. Wskazane jest, aby recepcjonista znał również zasady *savoir vivre'u*, był cierpliwy, uprzejmy, grzeczny i uśmiechnięty oraz gotowy do niesienia pomocy gościom przy rozwiązywaniu ich problemów. Bardzo ważna w pracy recepcjonisty jest również dyskrecja, a także czujność i uczciwość, ponieważ przybywający goście częstokroć powierzają hotelowi cenne mienie osobiste w postaci bagażu, pieniędzy, czasem biżuterii. Pomocne w pracy recepcjonisty są więc zainteresowania społeczne.

Recepcjonistę powinny cechować również dobra pamięć, samodzielność, dokładność i rzetelność. W tym środowisku pracy mogą szybko następować zmiany, konieczne jest więc szybkie i trafne podejmowanie decyzji. Ponieważ zdarza się, że recepcjonista musi wykonywać kilka czynności jednocześnie ważne, by miał podzielność uwagi, dobry refleks oraz umiejętność pracy w szybkim tempie.

Na stanowisku recepcjonisty przydatne są także zainteresowania urzędnicze, przejawiające się sprawnym i chętnym wykonywaniem typowych czynności biurowych, m.in. prowadzeniem korespondencji, rejestracją dokumentów, zajmowaniem się danymi.

Recepcjonista powinien interesować się turystyką. Zdarza się bowiem, że musi on udzielać gościom hotelu informacji na temat atrakcji turystycznych regionu, możliwości spędzania wolnego czasu. Ważne jest zatem, aby recepcjonista posiadał wiedzę z różnych obszarów oraz miał umiejętność wyszukiwania potrzebnych informacji. Przydatne jest zainteresowanie historią, geografiami, językami obcymi – praca w hotelu wymaga znajomości minimum jednego języka obcego.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

WYMAGANIA FIZYCZNE I ZDROWOTNE

W pracy na stanowisku recepcjonisty istotna jest dobra kondycja fizyczna i dobry stan zdrowia. W związku tym, że personel recepcji pracuje również nocami, na zmiany, wskazana jest odporność na zmęczenie i brak snu. Ważne jest, aby recepcjonista posiadał dobry słuch i mówił wyraźnie, a także posiadał dobrą prezencję i estetyczny wygląd.

Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu mogą być brak sprawności w kończynach górnych, zaburzenia w koordynacji wzrokowo-ruchowej dużego stopnia, widoczne wady postawy oraz wady wzroku, których nie można skorygować.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

WARUNKI PODJĘCIA PRACY W ZAWODZIE

Aby podjąć pracę na stanowisku recepcjonisty należy legitymować się minimum średnim wykształceniem. Zdobyć je można w ramach nauki w technikum (4 lata nauki) specjalność hotelarstwo, w szkole policealnej (2 lata nauki) o tym samym kierunku kształcenia – uzyskuje się wtedy tytuł technika hotelarstwa. Absolwent może kontynuować i doskonalić swoje kwalifikacje w ramach studiów licencjackich, magisterskich, podyplomowych na kierunkach turystyka i rekreacja, hotelarstwo. Kierunki te prowadzone są najczęściej przez Wyższe Szkoły Zawodowe, Akademie Wychowania Fizycznego, Akademie Ekonomiczne, Uniwersytety Ekonomiczne. Swoje kompetencje pracownik może rozwijać także w trakcie szkoleń wewnętrznych, jak również poprzez udział w szkoleniach zewnętrznych, np. z zakresu obsługi klienta, standardów usług, asertywności.

Na stanowisku recepcjonisty wymagana jest wiedza ogólna dotycząca ekonomii, geografii, historii, a także specjalistyczna, związana z turystyką, rekreacją, obsługą klienta, znajomością usług i standardów w hotelarstwie. Istotna dla wykonywania pracy w zawodzie jest znajomość przepisów prawa, etyki zawodu, posiadanie umiejętności związanych z obsługą urządzeń biurowych, a także znajomość języków obcych.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

MOŻLIWOŚCI AWANSU W HIERARCHII ZAWODOWEJ

Możliwości rozwoju kariery, a zwłaszcza awansu są znacznie mniejsze w małych hotelach niż w dużych obiektach hotelarskich czy w hotelach należących do międzynarodowych sieci. Nie oznacza to jednak, że osoby pracujące w małych obiektach nie mogą zrobić kariery. Awans w ich przypadku jest jednak utrudniony z uwagi na mało rozbudowaną strukturę organizacyjną. W tego rodzaju obiekcie recepcjonista może co najwyżej awansować na kierownika recepcji (to stanowisko jednak nie występuje w bardzo małych obiektach).

W dużych hotelach struktura organizacyjna jest natomiast bardziej rozbudowana, a co za tym idzie, istnieje znacznie większa możliwość awansu w hierarchii zawodowej.

Przykładowa ścieżka kariery pracownika recepcji może wyglądać następująco: młodszy recepcjonista, recepcjonista, zastępca kierownika recepcji, kierownik recepcji zastępca dyrektora ds. eksploatacji, dyrektor hotelu. Nie każdy recepcjonista jednak awansuje na kierownika recepcji, a w końcu na dyrektora hotelu, niemniej jednak takie możliwości awansu w tym zawodzie istnieją. Chcąc awansować w zawodzie recepcjonisty należy doskonalić swoje umiejętności, wzorowo wywiązywać się ze swoich obowiązków, pogłębiać znajomość specyfiki branży. Niezbędne jest także uzupełnianie dotychczasowego wykształcenia.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

MOŻLIWOŚCI PODJĘCIA PRACY PRZEZ DOROSŁYCH

Na stanowisku recepcjonisty najchętniej zatrudniane są osoby do 45 r. ż. Jednak sam wiek nie jest głównym kryterium wyboru. Warunkiem podjęcia pracy w zawodzie recepcjonisty jest posiadanie odpowiedniego wykształcenia oraz umiejętności, w tym znajomości języków obcych. Osoby dorosłe posiadające wykształcenie średnie mogą kontynuować naukę na uczelniach wyższych w celu podwyższenia szans zatrudnienia. Szkoły indywidualnie określają maksymalny wiek kandydata. Nie ma natomiast obwarowań wiekowych przy przyjęciu na kursy językowe bądź specjalistyczne hotelarskie, które także zwiększają szansę podjęcia pracy na stanowisku recepcjonisty.

Możliwości zatrudnienia

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

MOŻLIWOŚCI ZATRUDNIENIA ORAZ PŁACE

Recepcjoniści znajdują zatrudnienie najczęściej w hotelach, motelach, pensjonatach, schroniskach itp., ale także biurach turystycznych. Łatwiej znaleźć pracę w dużych miastach oraz miejscowościach turystycznych. Istnieje też możliwość pracy w tym zawodzie poza granicami kraju. Na rynku pojawia się coraz więcej ofert zagranicznych, a na zatrudnienie mogą liczyć absolwenci szkół hotelarskich i turystycznych, w tym recepcjoniści, bardzo dobrze znający języki obce.

Zawody pokrewne

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ZAWODY POKREWNE

pokojówka

referent ds. rezerwacji biletów

organizator usług hotelarskich

pracownik informacji turystycznej

dyrektor hotelu

Polecana literatura

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

POLECANA LITERATURA

Staniszewski T., „*Zbiór korespondencji w języku angielskim dla zawodu technik obsługi turystycznej*”, Wydawnictwo PERFECT Lublin, 2008

Oparka S., Nowicka T., „*Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie. Skrypt do nauki zawodu*”, Wydawnictwo MARIA, 2008

Oparka S., Nowicka T., „Organizacja i technika pracy w hotelarstwie”, Wydawnictwo Polskie Zrzeszenie Hoteli, 2005

Milewska M., Włodarczyk B., „*Hotelarstwo: podstawowe wiadomości*”, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Portale internetowe:

www.ehotelarz.pl portal dla hotelarzy, najbogatsza i najbardziej kompleksowa zawartość merytoryczna dotycząca hotelarstwa

www.turystyka24h.pl baza obiektów hotelowych i ośrodków noclegowych na terenie całego kraju

www.peritum.com.pl portal **Bałtyckiej Grupy Konsultantów Turystyki i Hotelarstwa**

www.hotelarze.pl portal dla hotelarzy

www.horeca.pl portal branżowy dla hotelarstwa i gastronomii, centrum informacyjne i opiniotwórcze tej branży