

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.