

Kształcenie

Zespół Szkół Ekonomiczno-Turystyczno-Hotelarskich w Łodzi (Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1)
Technikum, Kierunek: Technik hotelarstwa
ul. Drewnowska 171, 91-008 Łódź
tel. 42/ 654 00 05
e-mail: zsethsekretariat@wp.pl,
<http://www.zsethlodz.wikom.pl>

Zespół Szkół Zawodowych nr 2 w Kutnie
Technikum zawodowe 4-letnie
Kierunek: Technik hotelarstwa
ul. Kościuszki 11, 99-300 Kutno
tel. 24/ 355 59 61
e-mail: zsz.troczewski@wp.pl,
<http://www.troczewski.pl/>

Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 6
w Piotrkowie Trybunalskim,
Technikum Menedżersko-Usługowe,
Kierunek: Technik hotelarstwa
ul. Krakowskie Przedmieście 36, 97-300 Piotrków Trybunalski, tel. 44/ 732 03 25
e-mail: zsp6piotrkow@op.pl,
<http://www.zsp6piotrkow.com/>

Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych nr 3 w Pabianicach
Technikum, Kierunek: Technik hotelarstwa
ul. Gdańska 5, 95-200 Pabianice
tel/fax. 42 215-43-39
e-mail: zs3pabianice@wp.pl, <http://zs3pabianice.edu.pl/>

**Więcej informacji
o zawodzie znajdziesz w:**

**Centrum Informacji
i Planowania Kariery Zawodowej
w Łodzi**

ul. Wólczańska 49, 90-608 Łódź,
Tel. 42/ 66 30 255, 66 30 273

oraz oddziałach:

w Piotrkowie Trybunalskim:
ul. Starowarszawska 4, 97 - 300 Piotrków Tryb.
Tel. 44/ 649 60 87

w Sieradzu:
ul. 3 Maja 7, 98 - 200 Sieradz
Tel. 43/ 822 81 84, 822 81 86

w Skierniewicach:
ul. Jagiellońska 28, 96 - 100 Skierniewice
Tel. 46/ 833 39 74, 833 36 50



Wojewódzki Urząd
Pracy w Łodzi



Recepcjonista hotelowy

Klasyfikacja Zawodów i Specjalności: 422401



**Wojewódzki Urząd Pracy w Łodzi
Centrum Informacji
i Planowania Kariery Zawodowej**

Łódź 2013

Nie ma hotelu, pensjonatu czy większego schroniska bez recepcji. W każdym z tych obiektów recepcja jest miejscem pierwszego kontaktu z klientami. Od recepcjonistów zależy w dużym stopniu, czy do tego obiektu w przyszłości wrócimy czy nie. Osoby zatrudnione w recepcji powinny zatem łączyć w sobie wiele umiejętności – począwszy od znajomości języków obcych na kompleksowej obsłudze klienta kończąc.

Zadania zawodowe

Recepcjonista wykonuje wiele czynności związanych z bezpośrednią obsługą gości: ich przyjazdem i pobytem na terenie hotelu aż do chwili wyjazdu. Szczegółowy zakres czynności i związane z nim stanowisko zależy od wielkości hotelu. Jeżeli hotel jest niewielki, to całkowitą obsługą recepcji może zajmować się jedna osoba. W przypadku większej placówki kompetencje mogą być rozdzielone między kilku pracowników. Zakres działań osób pracujących w recepcji obejmuje m.in.

- udzielanie informacji dotyczących możliwości wynajmu, cen, warunków zakwaterowania,
- rezerwacja miejsc hotelowych i pokoi,
- meldowanie i wymeldowywanie gości,
- przydzielanie pokoi zgodnie z ich dostępnością,
- prowadzenie rachunków związanych z pobytem gości (przyjmowanie należności za pokoje i inne usługi, wystawianie rachunków, faktur),
- organizowanie transportu dla gości, łączenie rozmów telefonicznych, obsługa korespondencji,
- dbanie o komfort gości podczas ich pobytu w hotelu, np.: przyjmowanie zamówień na budzenie, śniadania, wynajem samochodów, czy na inne usługi jak np. fryzjera czy masażystę,
- udzielanie informacji dotyczących imprez kulturalnych, rozrywkowych, turystycznych czy sportowych,
- przyjmowanie reklamacji,
- obsługa programu komputerowego zarządzającego stanem wolnych pokoi itp.
- promowanie i sprzedaż usług hotelarskich

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Wymagania wobec recepcjonistów są bardzo różne w zależności od hotelu poszukującego pracowników. Im wyższy standard firmy hotelarskiej tym wymagania rosną. Do najczęściej stawianych należą: wykształcenie wyższe (najlepiej na kierunku hotelarstwo, turystyka i rekreacja, administracja), znajomość co najmniej jednego języka obcego (bardzo często wymagane są dwa języki), umiejętność biegłej obsługi komputera i urządzeń biurowych, doświadczenie zawodowe, znajomość obsługi kasy fiskalnej. W przypadku mniejszych ośrodków wymagane jest najczęściej wykształcenie średnie, znajomość języka obcego i biegła obsługa komputera.

Recepcjonistą hotelowym można zostać po ukończeniu technikum branżowego lub przejściu specjalistycznego kursu. Aby móc wykonywać zawód należy zdać egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe (Dz.U. 2012 nr 0 poz. 262).

Dla pracodawców obok wykształcenia i doświadczenia zawodowego istotna jest także odpowiednia prezencja i dyspozycyjność, gdyż jest to praca zmianowa. W wielu miejscach recepcja jest czynna przez 24 godziny na dobę. Wiąże się to z pracą w systemie zmianowym zgodnie z ustalonym grafikiem.

Wymagania psychofizyczne

W branży hotelarskiej bardzo ważną rolę odgrywa odpowiednie nastawienie i kultura osobista. W pracy hotelarza ceni się więc życzliwość, zaangażowanie, pozytywne nastawienie do ludzi, dyskrecję, cierpliwość i gotowość do niesienia im pomocy. Dodatkowo recepcjonista powinien posiadać zdolność do podejmowania trafnych i szybkich decyzji. Pracując często pod presją czasu musi być odporny na stres i zmęczenie (praca zmianowa: w dzień i w nocy, niedziele i święta). W środowisku hotelarskim panuje zasada 3E–etyka, estetyka i etykieta. Choć na zewnątrz obyczaje się zmieniają, środowisko hotelarskie tworzy enklawę, w której od lat niezmiennie obowiązują

tradycyjne kanony *savoir vivre*’u. Dlatego do wielu hoteli czy szkół hotelarskich zaprasza się znawców protokołu dyplomatycznego, by udzielili młodzieży lekcji właściwego zachowania i dobrego smaku. Jej przestrzegania oczekuje się od każdego hotelarza.

Ponadto wymagane są:

- dobra koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- sprawny układ kostno – stawowy i mięśniowy,
- poprawność wymowy oraz dobry słuch,
- dobra organizacja pracy,
- podzielność uwagi i łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą.

Przeciwwskazania do wykonywania zawodu

Praca recepcjonisty jest w dużej mierze wykonywana na stojąco, dlatego tak ważna jest ogólna sprawność fizyczna. Szczególnym obciążeniem poddany jest kręgosłup oraz nogi. Widoczne wady postawy oraz wady wzroku, których nie można skorygować dyskwalifikują kandydata do pracy w tym zawodzie. Osoby niepełnosprawne rzadko podejmują tę pracę, co nie znaczy, że podjąć jej nie mogą. Czasem można je spotkać na stanowiskach, w których nie ma bezpośredniego kontaktu z klientem zajmując się np. przyjmowaniem rezerwacji.

Możliwości i szanse zatrudnienia

Typowe miejsca pracy dla recepcjonisty to obiekty bazy noclegowej, różnego rodzaju firmy hotelarskie takie jak: hotele, motele, ośrodki wypoczynkowe, zakłady uzdrowiskowe, sanatoria, pensjonaty, zajazdy, gościńce, schroniska, kwatery prywatne. W Polsce rozwija się baza hotelowo-noclegowa w związku z tym powinny powstawać nowe miejsca pracy

Place

Pensja recepcjonisty jest w dużej mierze uzależniona od miejsca zatrudnienia oraz rangi hotelu, firmy hotelarskiej. Luksusowe hotele płacą z reguły więcej niż małe pensjonaty. Mimo dość intensywnej pracy zarobki kształtują się poniżej średniej krajowej.