

Nazwa: Recepcjonista

Kod: 422602

Synteza: 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.

Zadania
zawodowe: przyjmowanie i rejestrowanie zamówień na zakwaterowanie,
wyżywienie oraz usługi towarzyszące dla klientów indywidualnych i grupowych, z wykorzystaniem m.in. komputerowego systemu recepcyjnego;
prezentowanie gościom usług dodatkowych świadczonych przez hotel;
przydzielanie pokoi i załatwianie wszelkich formalności związanych z zakwaterowaniem gości (wystawianie karty pobytu, ustalanie formy płatności) oraz bieżące wprowadzanie odpowiednich danych do komputera;
współpraca ze służbą pięter w celu uzgodnienia wolnych pokoi przygotowanych do wynajęcia, prowadzenie grafiku obłożenia pokoi;
wydawanie i przyjmowanie kluczy;
przyjmowanie i przekazywanie gościom korespondencji;
przyjmowanie, przechowywanie w sejfie hotelowym i wydawanie depozytów gości;
obsługiwanie urządzeń telekomunikacyjnych zainstalowanych w recepcji: łączenie rozmów, prowadzenie grafiku budzeń i budzenie gości;
przyjmowanie i załatwianie, lub przekazywanie odpowiednim komórkom do wykonania, specjalnych życzeń i zleceń gości oraz ich skarg;
udzielanie gościom informacji dotyczących połączeń kolejowych, samolotowych, autobusowych, repertuaru kin i teatrów oraz innych imprez kulturalno-turystycznych, a także funkcjonowania miejscowego handlu i usług;
udostępnianie wydawnictw informacyjnych i reklamowych, jakimi dysponuje hotel;
prowadzenie rachunków związanych z pobytom gości w hotelu;
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);
wymiana walut, realizowanie czeków podróżnych itp. wg aktualnych tabel kursowych;
prowadzenie dokumentacji kasowej, odprowadzanie wpływów do kasy głównej;
przechowywanie i prowadzenie rejestru rzeczy znalezionych.

Dodatkowe
zadania
zawodowe: sporządzanie dziennych i okresowych raportów recepcji oraz dobowych meldunków z działalności hotelu (przez wykonywanie wydruków z komputera);
kierowanie pracą wszystkich komórek recepcji i pracowników recepcji pod nieobecność kierownika;

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