

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 piętér 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 pobytem gościa 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.