



ZAWÓD: OBSŁUGA HOTELOWA

Skład obsługi hotelowej różni się w zależności od wielkości hotelu i ilości gwiazdek, które posiada. Przeważnie jest to kilkanaście osób. Zakres obowiązków każdej z nich określa stanowisko, które zajmuje. Jakich pracowników możemy spotkać w hotelu? Jakie miejsce w hotelu ma pracownik pomocniczy obsługi hotelowej? Zapraszam do zapoznania się z materiałem.



Kto pracuje w hotelu?

Recepcjonista

Jest pierwszą osobą, którą zazwyczaj spotykamy. To recepcjoniści w największym stopniu odpowiadają za kontakt z klientem. Na tym stanowisku szczególnie cenna jest komunikatywność, otwartość, wysoka kultura osobista oraz dyskrecja. Poza meldowaniem gości, recepcjoniści udzielają również informacji, odbierają telefony, odpowiadają na maile, przyjmują rezerwacje, reklamację itp.

Pokojówka

Pokojówki dbają o porządek w pokojach i łazienkach. Utrzymują w czystości nie tylko pomieszczenia, ale również sprzęty z których korzystają goście. Do obowiązków pokojówek należy: wymiana pościeli i ręczników, odkurzanie, wyrzucanie śmieci z koszy, ścieranie kurzu, mycie podłóg, luster, sprzętów sanitarnych oraz uzupełnianie środków sanitarnych i kosmetyków. W przypadku niektórych hoteli, często zatrudnia się także tzw. Housmena – jego obowiązkiem jest przygotowanie pokoju dla gości oraz bieżące uzupełnianie wyposażenia o ręczniki, kosmetyki i akcesoria higieniczne. Jest to osoba pracująca w charakterze pomocy sprzątającej. Housmen odbiera również od pokojówek brudną bieliznę pościelową oraz ręczniki.

Pracownik porządkowy

Pracownik porządkowy dba o czystość w ogólnodostępnych obszarach hotelu. Utrzymuje w czystość m.in. hol, recepcję, restaurację, windy, ogólnodostępne toalety, korytarze, klatki schodowe, a także tereny przylegające do hotelu. Do jego obowiązków należy mycie podłóg i odkurzanie, a także opróżnianie popielniczek, ścieranie kurzu i obsługa maszyn sprzątających.

Kto pracuje w hotelu?

Linen

Osoba zatrudniona na tym stanowisku odpowiada za obsługę maszyn piorących. Zajmuje się także prasowaniem i wydawaniem strojów pracowniczych.

Kucharz

Dbą on oczywiście o przygotowywanie posiłków. Zajmuje się nie tylko gotowaniem, ale także i dekoracją dań. Zapewnia również prawidłowe funkcjonowanie kuchni, nadzorując pracę stewardów. A kim są stewardzi w hotelu? Nazywamy tak pracowników, zajmujących się pracą na zmywaku i dbaniem o czystość całej kuchni.

Pracownik techniczny

Potocznie często nazywa się go konserwatorem. Pracownik techniczny zajmuje się przeprowadzaniem drobnych napraw instalacji elektrycznej, grzewczej oraz wodno-kanalizacyjnej. Dbą także o działanie klimatyzacji i naprawia niedziałające sprzęty hotelowe. Pracownicy techniczni odpowiadają ponadto również za wymianę żarówek i przeprowadzanie drobnych prac remontowych.

Oczywiście hotel, hotelowi nierówny, dlatego w niektórych obiektach pokrewne stanowiska są łączone w jedno. Pamiętajmy też, że oprócz osób dbających o komfort gości, w hotelu pracują również osoby dbające o funkcjonowanie samego obiektu – mowa oczywiście o pracownikach biurowych, a także dyrektorze hotelu i specjaliście ds. sprzedaży, którzy czuwają, żeby obiekt nie tylko działał zgodnie ze standardami, ale również przynosił zyski.

Pomocnik obsługi hotelowej

Zapraszam do zapoznania się z filmem prezentującym zadania, cechy osobowości i umiejętności pracownika pomocy obsługi hotelowej - czyli stanowiska, na którym często pracują osoby z niepełnosprawnością.

<https://www.youtube.com/watch?v=23epwbKkRJo&list=WL>



Zastanów się i odpowiedz na pytania:

W jakich miejscach może pracować pomocnik obsługi hotelowej?

.....
.....
.....

Jakie czynności wykonuje w swojej pracy?

.....
.....
.....

Które z tych czynności Ty potrafisz wykonywać?

.....
.....
.....

Jakie cechy powinien posiadać pomocnik obsługi hotelowej?

.....
.....
.....

Które z tych cech posiadasz Ty?

.....
.....
.....

Jakimi narzędziami i sprzętami musi umieć posługiwać się pomocnik obsługi hotelowej?

.....
.....
.....

Które z nich Ty umiesz używać / obsługiwać?

.....
.....
.....

