

Zakres obowiązków recepcjonisty. Jaki właściwie jest?

2013-10-06

Jednego zakresu obowiązków recepcjonisty nie ma, a ilość zadań nie jest równoważna ilości wykonywanej pracy.

Ścielenie łóżek, sprzątanie sal po organizowanych imprezach, sprzątanie pokoi w niskim sezonie, mycie i odkurzanie holi, mycie przeszklonego wejścia, mycie ubikacji ogólnodostępnych, splukiwanie pisuarów w czasie nocnej zmiany a w czasie nocnych imprez pilnowanie czystości toalet i by nie zabrakło ręczników papierów; zapisy na ogniska, informowanie o ogniskach, obsługa ognisk: przygotowywanie i noszenie kiełbas, chlebków, gaszenie ognisk; sprzedaż wesel, komunii, chrzcin: udzielanie informacji i zapisy; obsługa śniadań do trzech osób; zastępstwa na barze; dbanie o czystość zewnętrznych schodów, w zimie ich odśnieżanie, poranne przygotowanie sal do konferencji, imprez: noszenie góra-dół stołów, krzeseł, prasowanie weselnych pokrowców na krzesła; składanie czystych ręczników i odnośnienie do magazynku; pranie i prasowanie ubrań gości; sprawdzanie pokoi po sprzątanii, wietrzenie pokoi, przyszywanie guzików do pościeli; dostosowywanie pokoi 3 lub 2-osobowych do 1-osobowych, czyli zabieranie ręczników i pościeli z wolnych łóżek i chowanie do magazynku; złączanie i rozłączanie łóżek; akcyjnie - suszenie ręczników w suszarni; obserwacja terenu na kamerach.

Powyższe jest spisem zadań, jakie na co dzień wykonują poza swoimi podstawowymi obowiązkami związanymi z obsługą gości recepcji - recepcjoniści niejednego małego 3-gwiazdkowego hotelu "gdzieś w Polsce".

Czy 1.400 złotych "na rękę" godzinami nocnymi i pracą w niedziele - za wykonywanie wszystkich powyższych prac to dużo czy mało? Czy w hotelu 3-gwiazdkowym recepcjoniści ogóle powinni wykonywać takie prace?

Odpowiedź na te pytania zależy od kilku warunków: jak duży jest hotel 3-gwiazdkowy tzn. ile ma pokoi i innych stref; gdzie jest położony, jak wysoka jest frekwencja, jak układa się sezonowość. I końcu: jak podchodzimy do systemu rozliczania pracownika.

160 pokojowy hotel 3-gwiazdkowy położony w centrum Warszawy, Wrocławia czy Poznania, w którym ruch gości i klientów trwa praktycznie od godziny 6.00 rano do 2.00 w nocy, gdzie średnio codziennie wynajęte jest 100 pokoi a w hotelu przebywa 120-150 gości - nie sposób porównać do 12-20 pokojowego hotelu wypoczynkowego, położonego w głębi województwa warmińsko-mazurskiego lub do miejskiego hotelu w niewielkim mieście powiatowym.

Recepcjonista dużego wielkomiejskiego hotelu a recepcjonista małego, lokalnego hotelu - to dwóch różnych pracowników. Ten drugi widzi i obsługuje rocznie tylu gości, ilu ten pierwszy w miesiąc. Ten pierwszy ma co miesiąc tyle pracy związanej z obsługą rezerwacji i pobyków oraz rozliczeń gości hotelu, co ten drugi recepcjonista w sumie przy całym roku. Sama obsługa rezerwacji elektronicznych i telefonicznych w dużym hotelu w dużym mieście wymaga niekiedy wyłonienia recepcji osobnego działu rezerwacji, choć w praktyce właściciele wolą by zadania te wykonywali recepcjoniści.

Ten pierwszy musi bardzo dobrze posługiwać się minimum jednym językiem obcym, podczas gdy w małych, lokalnych hotelach mało kto ogóle mówi jakkolwiek innym języku niż ojczysty. W dużym hotelu, dużym mieście recepcjonista nie ma czasu na wykonywanie innych zadań poza obsługą recepcji. A niemiła lokalnym recepcjonistom prawda jest taka, że to: ile zadań wykonuje pracownik recepcji jest prostą pochodną tego, ile czasu bezproduktywnie tkwi za ladą recepcji.

Gdy na rozmowach rekrutacyjnych w Polsce powiatowej pyta się kandydatów na recepcjonistów "jak myślisz, na czym polega praca recepcjonisty" to ponad 90 proc. odpowiada: na odbieraniu telefonów, witaniu gości, reprezentowaniu hotelu w recepcji.

W 5-gwiazdkowych hotelach Las Vegas i dużych warszawskich recepcjoniści ogóle nie odbierają telefonów i nie łączą rozmów, bo od tego jest centrala telefoniczna, która rozprawdza dzwoniących pod odpowiednie numery wewnętrzne. Centrala telefoniczna, której pracują ludzie.

W dobrych 4-gwiazdkowych hotelach w wielkich miastach całej Europy recepcjoniści nie witają gości. Od tego są odźwierni czyli "door men", zwani w Polsce portierami, a ładniej "serwisem parterowym".

W dobrych hotelach recepcjoniści są od "reprezentowania" hotelu - oni są od sprawnej i sympatycznie efektywnej obsługi klienta przy ladzie recepcji. I nikt nie oczekuje dużym, miejskim, dobrym hotelu, by recepcjonista ogóle opuszczał swoje miejsce pracy za ladą. Często ma on czasu na posiłek czy wyjście do toalety. Że wypaleniu papierosa ogóle nie wspomnę. Spędza 12 godzin na nogach w nienagannym uniformie firmowym, z uprzejmym uśmiechem, szybko i sprawnie obsługując dziesiątki jeśli nie setki gości i klientów w przeróżnych nastrojach i humorach - będąc do ich dyspozycji w najdziwniejszych sprawach.

Jeżeli hotel ma 160 pokoi, to na dziennej zmianie przy wysokiej frekwencji pracuje najczęściej 2 recepcjonistów. Każdy ma więc do obsługi rano po 60-70 pokoi hotelowych przy wyjazdach i pierwszą część przyjazdów po południu. Przyjmijmy że sumie, ciągu dziennej zmiany będzie to 100 gości (100 pokoi). 20 pokojowy hotel poza sezonem 100 gości obsługuje sumie przez dwa tygodnie, co tak da mu niezłą bo 33 proc. frekwencję.

Nie można więc porównywać recepcjonistów różnych hoteli i twierdzić, że ten zawód ma jeden prawidłowy zakres obowiązków i kompetencji. Bo tak nie jest.

Pracodawca płaci za pracę jaką wykonujesz w czasie pracy. Jeżeli pracujesz w recepcji dużego hotelu w dużym mieście, to nie masz czasu na wykonywanie zadań innych, niż związanych z obsługą pobytu gości w hotelu i samych gości przy ladzie recepcji. Jeżeli jesteś recepcjonistą w małym, lokalnym hotelu to oczywistym jest, że twój pracodawca będzie chciał płacić Ci za pracę a nie przebywanie na terenie hotelu czy recepcji.

Więc zleci Ci zadania, które spokojnie możesz wykonywać, bo nie kolidują one z obsługą recepcji hotelu. Cóż do "roboty" ma recepcji pracownik podczas 12 godzinnej nocnej zmiany? Zamknąć dobę po północy? 20 minut. Przyjąć wieczorem i rozliczyć te 2-7 przyjazdów? Godzina pracy. I co dalej? Pozostało 10,5 godziny za które otrzymasz zapłatę. Dlaczego pracodawca ma płacić za nudzenie się w pracy? Za "przebywanie"?

Recepcjonisto lokalnego hotelu: czy wolałbyś nie mieć pracy? Cóż niewłaściwego jest w tym, że

pracodawca chce Ci płacić za wykonywaną przez Ciebie pracę?

A skoro jej nie masz za ladą recepcji - to wyjdź z za lady i zacznij być użyteczny dla hotelu w którym pracujesz. To żaden dyshonor czy wstyd. To norma na całym świecie. Standard Twój zawodowy obowiązek.

Sprzątanie pokoi, przygotowywanie i obsługa śniadań, dbanie o czystość strefy wejścia i holu recepcyjnego oraz windy, kontrola jakości sprzątniętych pokoi, aranżacja salki konferencyjnej, poskładanie ręczników w magazynku, odprasowanie obrusów, aranżacja pokoju zgodnie z zamówieniem klienta - to wszystko normalne obowiązki pracowników małych hoteli. Pracowników, których głównym zadaniem jest obsługa recepcji. Głównym ale absolutnie nie jedynym. Więc po prostu zacznij wykonywać pracę w hotelu. Pracujesz dla hotelu, i choć podstawowym Twoim zadaniem jest obsługa recepcji - to na pewno nie jedynym.

Autor: Jacek Piast