



PRACOWNIK OBSŁUGI HOTELOWEJ

Symbol cyfrowy zawodu: **962907** Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji: **IV**

Opis zawodu

Pracownik obsługi hotelowej to kluczowa osoba dbająca o komfort, czystość i zadowolenie gości w obiektach świadczących usługi zakwaterowania. Jego rola łączy w sobie zadania związane z utrzymaniem standardów higienicznych, przygotowaniem zaplecza gastronomicznego (śniadań) oraz profesjonalną asystą przy usługach dodatkowych. Jest to zawód wymagający wysokiej kultury osobistej, dyskrecji oraz doskonałej organizacji pracy, stanowiący fundament sprawnego funkcjonowania każdego hotelu, pensjonatu czy hostelu.

Główne zadania i czynności zawodowe

- **Utrzymywanie czystości:** Profesjonalne sprzątanie pokoi gościnnych, łazienek oraz powierzchni ogólnodostępnych w obiekcie.
- **Obsługa śniadań:** Przygotowywanie produktów, aranżacja bufetu śniadaniowego oraz bieżąca obsługa gości w części gastronomicznej.
- **Organizacja usług dodatkowych:** Wsparcie w realizacji usług takich jak pranie i prasowanie odzieży gości, przygotowanie sal konferencyjnych czy dostarczanie dodatkowego wyposażenia do pokoi.
- **Przygotowanie jednostek mieszkalnych:** Ścielenie łóżek, wymiana bielizny pościelowej i ręczników oraz uzupełnianie materiałów eksploatacyjnych (kosmetyki, minibar).
- **Dbanie o mienie:** Monitorowanie stanu technicznego wyposażenia i zgłaszanie ewentualnych usterek.

Ścieżki edukacyjne i kwalifikacje

Zawód pracownika obsługi hotelowej opiera się na jednej kluczowej kwalifikacji:

1. **HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.**

Dostępne drogi uzyskania zawodu:

- **Branżowa szkoła I stopnia:** 3-letni cykl nauki kończący się egzaminem zawodowym.
- **Kwalifikacyjne Kursy Zawodowe (KKZ):** Możliwość zdobycia kwalifikacji HGT.03 przez osoby dorosłe posiadające wykształcenie podstawowe lub średnie.

Wymagania i predyspozycje

- **Życzliwość i otwartość:** Pozytywne nastawienie do gości jest kluczowe w branży hospitality.
- **Wysoka kultura osobista i subtelność:** Umiejętność zachowania dyskrecji i szacunku dla prywatności gościa.
- **Dokładność i sumienność:** Dbłość o detale, które decydują o standardzie obiektu.
- **Odporność emocjonalna i fizyczna:** Praca wymaga sprawności ruchowej i umiejętności radzenia sobie w sytuacjach stresujących.
- **Dobra organizacja pracy:** Umiejętność efektywnego planowania zadań w celu zachowania terminowości (np. przygotowanie pokoi przed przyjazdem nowych gości).

Warunki pracy

- **Miejsce pracy:** Hotele o różnym standardzie, pensjonaty, ośrodki wypoczynkowe, sanatoria, a także apartamenty na wynajem krótkoterminowy.
- **Charakter pracy:** Praca fizyczna, dynamiczna, często w systemie zmianowym (również w nocy, weekendy i święta). Wymaga kontaktu ze środkami czystości oraz urządzeniami gastronomicznymi.
- **Narzędzia:** Specjalistyczny sprzęt sprzątający (wózki hotelowe, odkurzacze), urządzenia do prasowania, wyposażenie kuchni śniadaniowej oraz systemy komunikacji wewnętrznej.

Perspektywy zatrudnienia

- **Sieciowe hotele międzynarodowe:** Gdzie procedury i standardy są ściśle określone.
- **Małe obiekty rodzinne:** Pensjonaty i agroturystyka, gdzie zakres zadań jest bardzo szeroki.
- **Ośrodki SPA & Wellness:** Wymagające szczególnej dbałości o strefy relaksu.
- **Statki wycieczkowe i promy:** Jako personel pokładowy odpowiedzialny za kabiny pasażerskie.
- **Firmy outsourcingowe:** Świadczących usługi profesjonalnego utrzymania czystości dla branży hotelarskiej.