

# Prowadzący zakład hotelarski / gastronomiczny

## Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Szczecinie

ul. A. Mickiewicza 41

70-383 Szczecin

tel. 91 42 56 126, 91 42 56 128

fax 91 42 56 125

e-mail: [cipkz-szczecin@wup.pl](mailto:cipkz-szczecin@wup.pl)

## Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Koszalinie

ul. Słowiańska 15A (IV piętro)

75-846 Koszalin

tel. 94 342 66 93, 346-25-37, 344-50-50

tel./fax 344-50-43

e-mail: [cipkz-koszalin@wup.pl](mailto:cipkz-koszalin@wup.pl)

## Prowadzący zakład hotelarski / gastronomiczny

Prowadzący zakład hotelarski/gastronomiczny zarządza całym przedsiębiorstwem, planuje i opracowuje strategię rozwoju. Kieruje firmą w imieniu własnym lub innego właściciela, przy czym forma własności nie ma tu znaczenia. Podstawową cechą pracy w tym zawodzie jest wykonywanie zadań typowo kierowniczych, do których należą: planowanie, organizowanie, kierowanie, kontrolowanie.

## Zadania i czynności robocze

Organizuje, planuje i nadzoruje świadczenie usług hotelarskich / gastronomicznych. Czuwa nad przestrzeganiem standardów BHP, ergonomii, ekologicznych w czasie przygotowania i realizacji usług, zarówno jako ciągłego procesu związanego z produkcją żywności, obsługą hotelową, jak i jednorazowego wydarzenia. Jako prowadzący zakład zarządza grupami podległych pracowników lub zespołami zadaniowymi współpracowników, jest odpowiedzialny za politykę personalną działu, rekrutację pracowników i ich ewaluację. Wyznacza ścieżki rozwoju kariery pracowników mu podległych.

Planuje, oferuje, koordynuje i nadzoruje świadczenie usług hotelarskich, a także analizuje wyniki w celu uzyskania maksymalnych efektów ich sprzedaży, działając we współpracy z organizatorami turystyki i podróży oraz wykorzystując własne i branżowe metody handlowe, systemy rezerwacyjne i eksploatacyjne.

Dbą o prawidłową eksploatację budynku, urządzeń i innych środków trwałych oraz wyposażenia w trakcie przygotowania i realizacji wymienionych usług. Jest odpowiedzialny za zarządzanie finansowe w aspekcie planowania usługi gastronomicznej (kalkulacja kosztów) oraz kontrolę efektywności wykonania usługi (rozliczanie kosztów rzeczywistych).

Ustala wachlarz usług oferowanych w danym hotelu, sposób ich świadczenia oraz opracowuje właściwe instrukcje eksploatacyjne, w tym ankiet (tzw. check list) dla poszczególnych pionów organizacyjnych hotelu czy systemu obsługi klienta. Opracowuje politykę handlową hotelu na podstawie bieżącej analizy rynku usługowców i popytu na usługi, ustala cennik usług, zasady udzielania zniżek i przyjmowanie gości o specjalnym znaczeniu (VIP) oraz system rezerwacji. Określa zasady dostosowywana zaplecza, struktury kadrowej oraz organizacji pracy do wybranej polityki handlowej i systemów eksploatacyjnych. Odpowiada za zapewnienie bezawaryjnego świadczenia wszystkich oferowanych usług i bezwzględne przestrzeganie wymogów kategoryzacyjnych, za informowanie gości hotelowych i potencjalnych klientów o warunkach pobytu i usługach świadczonych w cenie i za dodatkową opłatą.

Nadzoruje pracowników, szczególnie osoby bezpośrednio obsługujące klientów. Prowadzi bieżącą dokumentację eksploatacyjną lub zleca jej prowadzenie, ustala wskaźniki obłożenia hotelu, wskaźniki obrotów i analizuje je pod kątem opłacalności.

Odpowiada za wyposażenie w sprzęt, meble, niezbędne urządzenia oraz zaopatrzenie w artykuły spożywcze i przemysłowe warunkujące prawidłowe funkcjonowanie zakładu. Wnioskuje na temat efektywności ekonomicznej świadczonych usług i wprowadza usprawnienia zwiększające ich ekonomiczną efektywność (optymalizacja marży i kosztu własnego usługi).

## **Środowisko pracy**

### **materialne środowisko pracy**

Zawód ma charakter bardzo zróżnicowany, toteż prowadzący zakład hotelarski/gastronomiczny może pracować w różnych miejscach i w różnego rodzaju przedsiębiorstwach hotelarskich takich jak hotele, motele, pensjonaty, ośrodki wczasowe, domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, ośrodki agroturystyczne, zajazdy, sanatoria. Typowymi miejscami pracy są hotele, pensjonaty, ośrodki wczasowe, kwatery prywatne, ośrodki agroturystyczne, zajazdy. Bardzo często zawód osoby prowadzącej zakład hotelarski / gastronomiczny wykonywany jest w ramach własnej działalności gospodarczej. Typowym stanowiskiem pracy dla prowadzącego zakład hotelarski/gastronomiczny są: kierownik lub dyrektor hotelu, ośrodka wypoczynkowego, agroturystycznego itp.

### **społeczne środowisko pracy**

Praca ma zasadniczo charakter indywidualny i samodzielny. W niektórych wypadkach ma jednak charakter pracy zespołowej (tworzenie polityki handlowej hotelu wymaga współpracy wielu osób). W pracy nieustannie kontaktuje się z wieloma ludźmi osobiście lub korzystając ze środków łączności (telefon, faks, e - mail).

### **organizacyjne środowisko pracy**

Godziny pracy zgodne są z ustalonym grafikiem oraz zasadami kodeksu pracy. Najczęściej pracuje od 6 do 12 godzin. Praca ma charakter ciągły, czyli wykonywana jest zarówno w dni powszednie i

wolne od pracy (soboty, niedziele i święta). W niektórych przypadkach godziny pracy podlegają warunkom sezonowości. Uzależnione jest to między innymi umiejscowieniem zakładu pracy (miejscowości nadmorskie, miejscowości położone w górach czy aglomeracje miejskie), w których występują okresy wzmożonego ruchu turystycznego lub biznesowego (okres urlopowy, ferie, targi).

Prowadzący zakład hotelarski / gastronomiczny zarządza strukturami zakładu odpowiedzialnymi za obsługę klientów, sprzedaż usług, czystość oraz stan techniczny hotelu. Ze względu na często zmieniające się warunki realizowanych zadań pożądanymi cechami dla prowadzącego zakład hotelarski/gastronomiczny jest dyspozycyjność, dobra organizacja pracy oraz zdolności kierownicze.

### **Wymagania psychologiczne**

Bardzo cenne w tym zawodzie są zdolności organizatorskie. Niezbędne są umiejętności komunikacji interpersonalnej, współpracy, zdolności tworzenia dobrego klimatu w firmie, a także umiejętność podejmowania szybkich i trafnych decyzji i gotowość do przyjęcia odpowiedzialności. Ponadto prowadzącego zakład hotelarski / gastronomiczny powinna charakteryzować umiejętność przekonywania, panowania nad własnymi emocjami oraz zainteresowania menedżerskie. Niezbędne w tym zawodzie są życzliwy stosunek do ludzi oraz chęć pomagania im. Musi wykazać się zdolnością rozumienia innych ludzi oraz umiejętnością dostrzegania i wczuwania się w ich problemy.

Prowadzącego zakład hotelarski / gastronomiczny powinna charakteryzować łatwość wypowiedzi, które ma formułować jasno i poprawnie. Istotną cechą w tym zawodzie jest duża odporność na stres. Powinien być człowiekiem cierpliwym i opanowanym. Koniecznymi i wysoko cenionymi cechami w tym zawodzie są uczciwość, dyskrecja, duża kultura osobista, wyczucie i znajomość form zachowań w różnych sytuacjach i wobec ludzi z różnych krajów i kultur.

### **Wymagania fizyczne i zdrowotne**

Choć w zasadzie nie ma przeciwwskazań zdrowotnych do pracy w tym zawodzie, pamiętać jednak trzeba, że jego wykonywanie wiąże się często z dość dużym stresem. Pracę tę zalicza się pod względem fizycznym do prac lekkich. Najistotniejsze znaczenie ma ogólnie dobra sprawność fizyczna. Ponieważ praca ma charakter siedząco-stojący, to w szczególności duże znaczenie ma dobra sprawność układu kostnowostawowego.

### **Warunki podjęcia pracy w zawodzie**

Warunkiem podjęcia pracy jest posiadanie co najmniej średniego wykształcenia zawodowego w specjalności hotelarstwo, zarządzanie, gastronomia. Najchętniej pracodawcy zatrudniają osoby młode (25-35 lat) z wyższym wykształceniem i bardzo dobrą znajomością języków obcych.

Do pracy w tym zawodzie przygotowują szkoły średnie i wyższe. Czas nauki wynosi odpowiednio: szkoły średnie 3-4 lata, szkoły policealne 2 lata, szkoły wyższe zawodowe 3 lata (6 semestrów), uzupełniające studia magisterskie 1,5 do 2 lat (3 lub 4 semestry).

Jednym z najistotniejszych i najczęściej stawianych warunków zatrudnienia jest znajomość języków obcych. Inne warunki podjęcia pracy to dobra prezencja, przyjazne nastawienie do ludzi, wysoka kultura osobista, komunikatywność, doświadczenie na stanowisku kierowniczym, bardzo dobra znajomość branży.

### **Możliwości zatrudnienia oraz płace**

Bardzo rzadko zdarza się, by osoba bezpośrednio po studiach czy po szkole średniej mogła od razu podjąć pracę prowadzącego zakład hotelarski/gastronomiczny (kierownika) chyba, że jako właściciel pensjonatu, hotelu, ośrodka agroturystycznego, zajazdu itp. Prowadzący zakład hotelarski/gastronomiczny może znaleźć pracę wszędzie tam, gdzie oferowane są usługi hotelarskie oraz gastronomiczne w hotelach, motelach, pensjonatach, domach wycieczkowych, schroniskach młodzieżowych, ośrodkach wypoczynkowych, ośrodkach agroturystycznych, zajazdach. Trudno powiedzieć coś konkretnego na temat wysokości płac na tym stanowisku, ich rozpiętość jest bowiem bardzo duża. Można zarabiać w granicach przeciętnego wynagrodzenia, jak i kilka razy więcej. Duże znaczenie ma wielkość firmy, koniunktura na rynku, kwalifikacje osoby wykonującej tę pracę. Osoby o wysokich kwalifikacjach (wyższe wykształcenie, znakomita znajomość kilku języków obcych, doświadczenie zawodowe) mogą liczyć na bardzo korzystne warunki płacowe. Według danych z portalu internetowego [www.wynagrodzenia.pl](http://www.wynagrodzenia.pl) (dane za rok 2007), wynagrodzenia w tej grupie zawodowej kształtowały się w od 2050,00 do 9200,00 złotych.

### **Zawody pokrewne**

inne nazwy zawodu: kierownik pensjonatu, dyrektor hotelu

- organizator usług hotelarskich
- organizator obsługi turystycznej
- przewodnik turystyczny
- specjalista do spraw marketingu
- recepcjonistka

### **Źródła:**

- Przewodnik po zawodach, wydanie II; [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl); [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl); [www.pracuj.pl](http://www.pracuj.pl); [www.wynagrodzenia.pl](http://www.wynagrodzenia.pl)

Materiał opracowany przez Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej Filii WUP w Koszalinie