

„Hospes hospiti sacer” – „Gość gospodarzowi święty” to główna zasada hotelarstwa, zasada gościnności. Aby mogła być realizowana w rzeczywistości potrzebni są hotelarze z prawdziwego zdarzenia tzn. osoby o wysokiej kulturze osobistej i zawodowej, które znają formy i zwyczaje towarzyskie, są życzliwe, dyskretne, opanowane, powściągliwe, cierpliwe i wyrozumiałe. Powinny cechować się również dobrą pamięcią, spostrzegawczością, szybką orientacją, zaradnością, umiejętnością szybkiego podejmowania decyzji, zdyscyplinowaniem i dobrą organizacją pracy.

Oczywiście każdy dobry hotelarz dysponuje wiedzą teoretyczną i praktycznymi umiejętnościami niezbędnymi do realizacji zadań zawodowych między innymi takich jak:

- przyjmowanie i obsługa gości,
- wystawianie kart pobytu,
- prowadzenie ewidencji gości,
- wydawanie kluczy do pokoi,
- udzielanie informacji,
- świadczenie usług dodatkowych,
- pomoc we wszystkich sprawach, z jakimi gość się zwraca,
- przyjmowanie i realizowanie rezerwacji,
- rozliczanie kosztów pobytu gościa,
- przyjmowanie reklamacji i reagowanie na nie,
- sprawne działanie podczas nieprzewidzianych zdarzeń w hotelu,
- ścisła współpraca z innymi działami hotelu.

Być dobrym hotelarzem to prawdziwe wyzwanie. Zawód wymaga pogodnego usposobienia, ciągłego uśmiechu i przede wszystkim umiejętności współpracy z innymi ludźmi. Jest to zawód trudny, ale przynoszący wiele satysfakcji, która pojawia się wraz z wdzięcznością zadowolonego gościa powracającego po raz kolejny do naszego hotelu.