HOTEL DUNAKANYAR

★★★

Vác, Dunaparti Sétány 1.



A HOTEL DOLGOZÓINAK MUNKAKÖRI LEÍRÁSA

2026

TARTALOMJEGYZÉK

RECEPCIÓS 3
A munkakör célja és helye a szállodában 3
A munkakezdés és a műszakátadás feladatai 3
A munkakörhöz tartozó fő feladatok 3
Együttműködés és rendkívüli helyzetek 3
Felelősség és elvárt magatartás 4
SZÁLLODAI TAKARÍTÓ, SZOBAASSZONY ÉS SZOBAFIÚ 5
A munkakör célja és helye a szállodában 5
A munkakezdés és a műszakátadás feladatai 5
A munkakörhöz tartozó fő feladatok 5
Együttműködés és rendkívüli helyzetek 5
Felelősség és elvárt magatartás 6
SÉF, KONYHAVEZETŐ 7
A munkakör célja és helye a szállodában 7
A munkakezdés és a műszakátadás feladatai 7
A munkakörhöz tartozó fő feladatok 7
Együttműködés és rendkívüli helyzetek 7
Felelősség és elvárt magatartás 8
KONYHAI KISEGÍTŐ 9
A munkakör célja és helye a szállodában 9
A munkakezdés és a műszakátadás feladatai 9
A munkakörhöz tartozó fő feladatok 9
Együttműködés és rendkívüli helyzetek 9
Felelősség és elvárt magatartás 10
PINCÉR, FELSZOLGÁLÓ 11
A munkakör célja és helye a szállodában 11
A munkakezdés és a műszakátadás feladatai 11
A munkakörhöz tartozó fő feladatok 11
Együttműködés és rendkívüli helyzetek 11
Felelősség és elvárt magatartás 12
HOTELGONDNOK, KARBANTARTÓ 13
A munkakör célja és helye a szállodában 13
A munkakezdés és a műszakátadás feladatai 13
A munkakörhöz tartozó fő feladatok 13
Együttműködés és rendkívüli helyzetek 13
Felelősség és elvárt magatartás 14

RECEPCIÓS

A munkakör célja és helye a szállodában

A váci Hotel Dunakanyar háromcsillagos szálloda recepciósa gondoskodik arról, hogy a vendég az érkezésétől az elutazásáig megfelelő tájékoztatást és figyelmes segítséget kapjon. Munkájával összekapcsolja a szálloda különböző részlegeit: egyeztet a takarítókkal, az étterem munkatársaival és a hotelgondnokkal. Közvetlen felettese a szállodavezető.

A recepciós a szálloda egyik legláthatóbb képviselője. A vendég gyakran az ő viselkedése alapján alkot első benyomást az egész intézményről. Fontos ezért az udvarias fellépés, az ápolt megjelenés és a nyugodt kommunikáció akkor is, ha egyszerre cseng a telefon, érkezik egy turistacsoport, és valaki elveszítette a szobakártyáját.

A munkakezdés és a műszakátadás feladatai

Munkakezdéskor átveszi az előző műszak tájékoztatását, ellenőrzi az érkezők és távozók listáját, valamint áttekinti a különleges vendégigényeket. Megnézi, mely szobák állnak készen a kiadásra, hol folyik takarítás, és mely szobák használatát akadályozza műszaki hiba.

Ellenőrzi a recepciós munkaterület rendezettségét, a szükséges nyomtatványokat és a szobakártyák rendelkezésre állását. A pénztárt és az átvett értékeket a szálloda belső rendje szerint veszi át. Az eltéréseket azonnal jelzi; az „előző műszak biztosan tudja” nem helyettesíti a tisztázást.

A munkakörhöz tartozó fő feladatok

Fogadja a személyesen, telefonon vagy elektronikus úton érkező megkereséseket. Tájékoztatást ad a szobatípusokról, az árakról, a szolgáltatásokról és a foglalási feltételekről. A foglalásokat pontosan rögzíti, a módosításokat és lemondásokat visszaellenőrzi.

Érkezéskor azonosítja a foglalást, elvégzi a bejelentkezéshez kapcsolódó adminisztrációt, és átadja a szobakártyát. Ismerteti a reggeli időpontját, az étterem működését, az internet-hozzáférést és a házirend legfontosabb tudnivalóit.

A vendégeknek tájékoztatást ad Vác látnivalóiról és a környék programlehetőségeiről. A nyitvatartásokat, közlekedési adatokat és programidőpontokat szükség esetén ellenőrzi. Nem ígér biztos napsütést a Duna-parti sétához, de esős időre is tud ajánlani elfoglaltságot.

Távozáskor egyezteti az igénybe vett szolgáltatásokat, előkészíti a számlát, kezeli a fizetést, és visszaveszi a szobakártyát. Udvariasan érdeklődik a tartózkodás tapasztalatairól.

Együttműködés és rendkívüli helyzetek

A vendégpanaszt figyelmesen meghallgatja, a tényeket rögzíti, és a megoldást az illetékes munkatárssal egyezteti. Csak olyan intézkedést vagy kedvezményt ígér, amelyre felhatalmazása van. A nyitva maradt ügyeket műszakváltáskor egyértelműen átadja.

Rosszullét, baleset vagy veszélyhelyzet esetén segítséget kér, és követi a szálloda intézkedési rendjét. A vendég szobaszámát, tartózkodásának részleteit és személyes adatait illetéktelen személynek nem adja ki.

Felelősség és elvárt magatartás

Felel a saját adatbevitelének pontosságáért, az átvett pénz és eszközök szabályos kezeléséért, valamint a vendégüzenetek továbbításáért. Munkája során türelmes, diszkrét és megoldásra törekvő.

A recepción elhangzó mondatok legyenek érthetők és segítőkészek. A „nem tudom” után lehetőleg következzen az is, hogy „utánanézek”.

SZÁLLODAI TAKARÍTÓ, SZOBAASSZONY ÉS SZOBAFIÚ

A munkakör célja és helye a szállodában

A szállodai takarító feladata, hogy a Hotel Dunakanyar vendégszobái és közös helyiségei tiszták, rendezettek és rendeltetésszerű használatra készek legyenek. Közvetlen felettese a szállodavezető által kijelölt takarítási csoportvezető.

Munkája közvetlenül befolyásolja a vendégek közérzetét. A gondosan kitakarított fürdőszoba, a tiszta ágynemű és a rendezett folyosó ugyanolyan fontos része a szállodai szolgáltatásnak, mint a kedves fogadtatás. A tisztaságot nem a levegőben maradó tisztítószerillat mennyisége igazolja.

A munkakezdés és a műszakátadás feladatai

A dolgozó átveszi a napi szobalistát, és egyezteti, mely szobákból távoztak már el, hol maradnak tovább a vendégek, illetve mely helyiségek takarítása elsőbbségi feladat. Figyelembe veszi a recepción jelzett érkezési időket és különleges kéréseket.

Előkészíti a takarítókocsit, ellenőrzi az eszközöket, a tiszta textíliákat és a bekészítendő fogyóanyagokat. A tiszta és a használt textíliákat elkülönítetten kezeli. A munkavégzéshez szükséges kulcsot vagy kártyát átveszi, és gondoskodik annak biztonságos megőrzéséről.

A munkakörhöz tartozó fő feladatok

A vendégszobába történő belépés előtt kopog, jelzi érkezését, és követi a szálloda belépési rendjét. A „Ne zavarjanak!” jelzést tiszteletben tartja; az elmaradó takarításról vagy aggodalomra okot adó körülményről a felettesét tájékoztatja.

Kitakarítja a szobát és a fürdőszobát, eltávolítja a hulladékot, portalanítja a felületeket, megtisztítja a padlót, és ellenőrzi a berendezések látható állapotát. Az ágyneműt és a törölközőket a szálloda csererendje, illetve az indokolt vendégigény szerint cseréli.

Pótolja a szobai és fürdőszobai bekészítéseket. Ellenőrzi, hogy a tájékoztató anyagok rendezettek, a szemetesek tiszták, a szoba pedig átadásra kész legyen. Az elkészült szoba állapotát jelenti a recepciónak.

A kijelölt közös helyiségekben megtisztítja a közlekedőket, lépcsőket és mosdókat. A nedves, csúszós felületet jól láthatóan jelzi, a takarítóeszközökkel pedig nem zárja el a közlekedési útvonalat.

Együttműködés és rendkívüli helyzetek

A meghibásodást a szobaszám és a tapasztalt jelenség pontos megadásával jelenti. A „valami furcsa a fürdőben” helyett például azt közli, hogy „a 204-es szobában folyamatosan csöpög a mosdó csapja”.

A talált tárgyakat nem tartja meg, hanem a szálloda rendje szerint leadja és nyilvántartásba veteti. A vendég irataiba nem tekint bele, csomagját nem nyitja ki, személyes tárgyait csak a takarításhoz feltétlenül szükséges mértékben mozgatja.

Felelősség és elvárt magatartás

A tisztítószereket a használati előírásuk szerint alkalmazza, és nem keveri össze őket. Ismeretlen anyag vagy sérült csomagolás esetén segítséget kér. A megfelelő védőeszközöket használja.

Felel a rábízott eszközökért, a munkaterület rendezettségéért és a vendég magánszférájának tiszteletben tartásáért. A szobában tapasztalt rendetlenséget nem kommentálja a folyosón: a vendég nyaralási szokásai nem képezik a műszak közös szórakoztató műsorát.

SÉF, KONYHAVEZETŐ

A munkakör célja és helye a szállodában

A séf irányítja a Hotel Dunakanyar konyhájának napi működését. Feladata, hogy a reggelik, az éttermi fogások és a csoportok részére készített ételek megfelelő minőségben, biztonságosan és a tervezett időben kerüljenek a vendégek elé. Közvetlen felettese a szállodavezető.

Összehangolja a konyhai munkát, feladatot ad a beosztottaknak, és ellenőrzi az elkészült ételeket. A szálloda méretéhez és lehetőségeihez illő kínálatot alakít ki. A háromcsillagos besorolás nem indok az egyhangúságra, de a napi menünek nem kell tizenkét fogásos ünnepi lakomává változnia.

A munkakezdés és a műszakátadás feladatai

Áttekinti a várható vendéglétszámot, a csoportfoglalásokat és a rendezvények étkezési igényeit. Egyeztet a recepcióval és az éttermi munkatársakkal a felszolgálás időpontjáról, valamint az előzetesen jelzett különleges étrendekről.

Ellenőrzi a rendelkezésre álló alapanyagokat, a tárolás körülményeit és a konyhai berendezések működését. Megtervezi az előkészítés és az ételkészítés sorrendjét. A munkát úgy osztja be, hogy a szükséges feladatoknak egyértelmű felelőse legyen.

A munkakörhöz tartozó fő feladatok

Összeállítja az ételkínálatot, meghatározza az adagokat és az elkészítés módját. Törekszik a változatosságra, a szezonális alapanyagok használatára és a gazdaságos működésre. Figyeli az alapanyag-felhasználást, jelzi a beszerzési igényeket, és közreműködik az áruátvételben.

Irányítja és szükség szerint személyesen végzi az ételkészítést. Ellenőrzi az ételek ízét, állagát, hőmérsékletét és tálalását. Gondoskodik arról, hogy ugyanaz a fogás az egymást követő napokon is azonos színvonalat képviseljen.

Felügyeli az élelmiszer-biztonsági eljárások betartását és a kapcsolódó dokumentálást. Gondoskodik a nyersanyagok és a fogyasztásra kész ételek megfelelő elkülönítéséről, a tárolási rendről és a munkafelületek tisztaságáról.

Az ételek összetevőiről és allergénjeiről pontos információt ad az éttermi munkatársaknak. Alapanyagcsere esetén a tájékoztatást is módosítja. Ha valamely különleges igény biztonságos teljesítése nem biztosítható, azt előre jelzi. A „csak egy kevés került bele” nem elfogadható válasz allergiával kapcsolatos kérdésre.

Együttműködés és rendkívüli helyzetek

A felszolgálókkal folyamatosan egyezteti a rendelések sorrendjét, az elkészítési időt és az esetleges késedelmet. A vendégnek szánt tájékoztatás legyen pontos, hogy a pincérnek ne kelljen az ajtóban állva megjósolnia a leves érkezését.

Gyanús alapanyagot vagy ételt nem használ fel, hanem elkülöníti és jelzi a problémát. Berendezéshiba esetén a gondnokkal egyeztet, és szükség szerint módosítja a munkaszervezést.

Felelősség és elvárt magatartás

Felel a konyhai munkafolyamatok megszervezéséért, a minőség ellenőrzéséért és a beosztottak egyértelmű tájékoztatásáért. A gazdaságosságot pontos tervezéssel és a felesleges veszteségek csökkentésével biztosítja.

Határozott, de tiszteletteljes vezetői magatartást tanúsít. A konyhán lehet sürgős a munka, de a hangerő nem fűszer: önmagában semmitől sem lesz jobb az étel.

KONYHAI KISEGÍTŐ

A munkakör célja és helye a szállodában

A konyhai kisegítő a Hotel Dunakanyar konyhájának előkészítő, tisztítási és mosogatási feladatait végzi. Munkájával biztosítja, hogy a szakácsok megfelelően előkészített alapanyagokkal és tiszta eszközökkel dolgozhassanak. Közvetlen felettese a séf.

A munkakör nagy figyelmet és jó együttműködést igényel. A kisegítő tevékenysége kevésbé látható a vendégek számára, de hiánya hamar feltűnne: tiszta tányér nélkül még a legszebb fogás is nehezen jut el az asztalig.

A munkakezdés és a műszakátadás feladatai

A dolgozó munkakezdéskor megfelelő munkaruhába öltözik, elvégzi a szükséges higiéniai előkészületeket, és átveszi a séftől a napi feladatokat. Tisztázza, mely alapanyagokat kell előkészíteni, milyen sorrendben és milyen mennyiségben.

Ellenőrzi a munkaterület, a mosogatók és a használandó eszközök állapotát. Ha sérült eszközt, hiányzó tisztítószert vagy hibás berendezést talál, jelzi a felettesének. Az ismeretlen gépet nem próbálgatással tanulja meg kezelni.

A munkakörhöz tartozó fő feladatok

Utasítás alapján válogatja, mossa, tisztítja és darabolja az alapanyagokat. Az előkészített élelmiszereket megfelelő edénybe helyezi, szükség szerint jelöli, és a kijelölt tárolóhelyre viszi. Ügyel arra, hogy a nyers és a fogyasztásra kész élelmiszerek ne szennyezhessék egymást.

Segít a szállítmányok elhelyezésében, a raktári rend fenntartásában és az alapanyagok mozgatásában. Az áru minőségéről vagy felhasználhatóságáról felmerülő kétséget jelzi a séfnek; a gyanús alapanyag sorsáról nem dönt önállóan.

Elvégzi a kijelölt mosogatási feladatokat. A konyhai edényeket és a vendégtérből visszaérkező étkészletet az előírt munkarend szerint kezeli. Ellenőrzi a tisztaságot, a sérült poharakat és csorba tányérokat pedig kivonja a használatból.

Tisztítja a munkafelületeket, a kijelölt gépeket és a padlót. Összegyűjti, elkülöníti és az arra kijelölt helyre viszi a hulladékot. A hulladékkezelés után, illetve a munkafolyamatok közötti szükséges váltásokkor gondoskodik a kézhigiéniáról.

A műszak végén rendbe teszi a munkaterületét, megtisztítja és elhelyezi az eszközöket. Az el nem végzett feladatokról és az észlelt hiányokról tájékoztatja a séfet.

Együttműködés és rendkívüli helyzetek

Ha több munkatárstól egymásnak ellentmondó utasítást kap, a sorrendet a séffel tisztázza. Nem feltételezi, hogy a leghangosabban kért feladat automatikusan a legsürgősebb.

Kiömlött folyadék, törött üveg vagy meghibásodott gép esetén azonnal jelzi a veszélyt, és a saját feladatkörében intézkedik. Sérülését vagy a biztonságos élelmiszer-kezelést befolyásoló rosszullétét haladéktalanul jelenti.

Felelősség és elvárt magatartás

Csak olyan eszközt és gépet használ, amelynek kezelésére betanították. Önállóan nem változtatja meg az étel receptjét, nem helyettesít alapanyagot, és nem ad tájékoztatást a vendégnek az allergénekről.

Munkáját pontosan, takarékosan és fegyelmezetten végzi. Kérdez, ha bizonytalan: egy időben feltett kérdés kevesebb munkát okoz, mint húsz kilogramm rosszul előkészített burgonya.

PINCÉR, FELSZOLGÁLÓ

A munkakör célja és helye a szállodában

A pincér feladata, hogy a Hotel Dunakanyar éttermében és reggelizőhelyiségében a vendégek figyelmes, pontos és kulturált kiszolgálást kapjanak. Közvetlen felettese a szállodavezető által kijelölt éttermi műszakvezető. Munkáját szorosan összehangolja a séffel és a recepcióval.

A jó felszolgáló észreveszi, ha segítségre van szükség, de nem szakítja félbe szükségtelenül a vendég beszélgetését. Tudja, hogy a figyelmesség sokszor egy időben hozott pohár vízben vagy egy pontos válaszban mutatkozik meg.

A munkakezdés és a műszakátadás feladatai

Munkakezdéskor megismeri a várható vendéglétszámot, az asztalfoglalásokat és a csoportok étkezési időpontját. Tájékozódik a napi kínálatról, az elfogyott tételekről és az ételek összetevőiről.

Ellenőrzi az étterem tisztaságát, az asztalok és székek állapotát, valamint az étlapok rendezettségét. Előkészíti a terítéket, ellenőrzi a poharak és evőeszközök tisztaságát. A billegő asztalt még azelőtt jelzi vagy rendezi a megengedett módon, hogy a vendég levese működő vízszintmérővé válna.

A munkakörhöz tartozó fő feladatok

Fogadja a vendégeket, segít az elhelyezkedésben, és bemutatja az aktuális kínálatot. A rendelést pontosan rögzíti, szükség esetén visszakérdez, majd továbbítja a konyhának. A különleges kéréseket egyértelműen jelöli.

Ételallergiára vagy különleges étrendre vonatkozó kérdés esetén az ellenőrzött tájékoztatásra támaszkodik, és szükség szerint egyeztet a séffel. Nem következtet az étel nevéből arra, hogy az biztosan nem tartalmaz valamely összetevőt.

Az ételeket és italokat megfelelő sorrendben, a kiszolgálási rend szerint viszi az asztalhoz. Ellenőrzi, hogy a megfelelő fogás a megfelelő vendéghez kerüljön. Figyelemmel kíséri az étkezést, szükség esetén további italt ajánl, majd elviszi a használt edényeket.

A reggeliztetés során figyeli a kínálópult rendezettségét, jelzi az utánpótlási igényeket, és segíti a vendégek tájékozódását. Az étellel kapcsolatos problémát azonnal továbbítja a konyhának.

Előkészíti és ellenőrzi a számlát, kezeli a fizetést, illetve a szálloda rendje szerint intézi a szobaszámlára terhelést. A műszak végén elszámol, rendbe teszi a vendégteret, és átadja a folyamatban lévő ügyeket.

Együttműködés és rendkívüli helyzetek

Késedelem esetén tájékozódik a konyhán, majd valós információt ad a vendégnek. A „már hozzák” mondat csak akkor hangozzon el, ha az étel valóban elindult.

Reklamáció esetén nyugodtan meghallgatja a vendéget, tisztázza a problémát, és bevonja az illetékes vezetőt. Nem vitatkozik az ízlésről, és nem a vendég előtt keresi a hibás munkatársat.

Felelősség és elvárt magatartás

Felel a rendelés pontos felvételéért, a helyes számlázási adatokért és a rábízott eszközökért. Ápolt megjelenéssel, udvarias szóhasználattal és figyelmes viselkedéssel dolgozik.

Nem tesz megjegyzést a vendég étvágyára, ételválasztására vagy borravalójára. A kedvesség a szolgáltatás része, nem utólag fizetendő külön tétel.

HOTELGONDNOK, KARBANTARTÓ

A munkakör célja és helye a szállodában

A hotelgondnok feladata a Hotel Dunakanyar épületének, berendezéseinek és közvetlen környezetének rendszeres ellenőrzése, valamint a rá bízott karbantartási feladatok elvégzése. Munkájával segíti a biztonságos és zavartalan szállodai működést. Közvetlen felettese a szállodavezető.

A gondnok nem attól jó szakember, hogy mindenhez hozzányúl, hanem attól, hogy felismeri, mit végezhet el önállóan, és mikor kell megfelelő szakembert hívni. A jól időzített megelőző karbantartás kevesebb vendégpanaszt és ritkább váratlan üzemzavart jelent.

A munkakezdés és a műszakátadás feladatai

Áttekinti a hibabejelentéseket és a tervezett karbantartási feladatokat. A recepción egyezteti, mely szobák foglaltak, hol várható érkezés, és mikor lehet a munkát a vendégek legkisebb zavarásával elvégezni.

Ellenőrzi a rábízott szerszámokat, védőeszközöket és a szükséges anyagokat. A bejelentéseket fontossági sorrendbe rendezi. A közvetlen veszélyt vagy jelentős károkozást előidéző hibák elsőbbséget élveznek a kisebb kényelmetlenségekkel szemben.

A munkakörhöz tartozó fő feladatok

Rendszeresen ellenőrzi a szálloda közlekedőit, ajtóit, bútorait és a kijelölt berendezéseket. Figyeli a rendellenes zajt, szivárgást, sérülést és a használatot akadályozó hibákat. Ellenőrzéseiről és az elvégzett munkákról feljegyzést készít.

A képzettségének és felhatalmazásának megfelelő kisebb javításokat elvégzi. Ilyen lehet egy meglazult bútorfogantyú rögzítése, egy nehezen mozgó ajtó beállítása vagy egy sérült tartozék cseréje. A külön jogosultságot vagy szaktudást igénylő munkát megfelelő szakemberre bízza.

Nyomon követi a karbantartási igényeket, jelzi az anyag- és alkatrészszükségletet. Közreműködik a külső szervizek fogadásában, megmutatja a hibát, és tájékoztatja a vezetőt a munka állásáról.

A munkaterületet szükség szerint elhatárolja, és ügyel a vendégek biztonságos közlekedésére. Szerszámot, létrát vagy vezetéket nem hagy felügyelet nélkül olyan helyen, ahol az balesetet okozhat.

Gondozza a rábízott külső területeket, ellenőrzi a bejárat és az udvar rendezettségét. A szezonális feladatokat az időjárás és a vezetői utasítás szerint végzi. A Duna-parti hangulathoz hozzátartozhat a szél, a bejárat előtt kergetőző hulladék azonban már nem.

Együttműködés és rendkívüli helyzetek

A vendégszobába a szálloda belépési rendjét követve, a recepcióval egyeztetve lép be. Elmondja, milyen munkát végez, és lehetőség szerint jelzi annak várható időtartamát.

Vízszivárgás, elektromos rendellenesség vagy más veszély észlelésekor azonnal tájékoztatja az illetékeseket, és saját felkészültségének keretei között megteszi a biztonságos kárenyhítő lépéseket. A hibát nem tünteti el pusztán a visszajelzés vagy riasztás kikapcsolásával.

Felelősség és elvárt magatartás

Felel a rábízott szerszámokért, a munkaterület biztonságáért és a hibák pontos dokumentálásáért. A javítás befejezése után ellenőrzi az eredményt, rendet rak, és jelzi, hogy a helyiség vagy berendezés ismét használható-e.

A „majd egyszer megnézem” helyett követhető visszajelzést ad. A javítás végét nem az jelenti, hogy elhallgatott a fúró, hanem az, hogy a berendezés megfelelően működik, a terület rendezett, és az érintett munkatársak is tudnak az eredményről.