Lucratorul hotelier este persoana care asigură prestarea tuturor serviciilor dintr-o unitate hotelieră, la un nivel cât mai ridicat, având grijă de modul de desfășurare a activității și de a contribui la o imbunătățire continuă și constantă a acesteia.

Serviciile hoteliere sunt prestate de lucrători hotelieri, conform standardelor de calitate.

Activitatea hotelieră presupune un contact direct și permanent cu clientul și cu bunurile acestuia. De aceea, o componentă deosebit de importantă a calității serviciilor hoteliere o reprezintă comportamentul personalului, cel care crează în final mulțumirea și satisfacția clientului. Lucrătorul hotelier nu lucrează singur și de aceea trebuie să formeze un cadru familial alături de colegii de serviciu. Comportamentul profesional al intregii echipe poate fi definit ca fiind totalitatea reacțiilor individuale la sarcinile profesionale.

Acest comportament este dobândit în timp, și este rezultatul insușirii și respectării normelor și regulilor specifice activității hoteliere.

La baza comportamentului profesional al lucrătorilor hotelieri, stau calitățile personale ale acestora.

Prin urmare, dacă ești o persoană cu o bună pregatire profesională și cultură generală, o persoană atentă și politicoasă, discretă și cinstită, corectă și capabilă să-și asume greșelile, o persoană care să cunoască și să fie atentă la limbajul nonverbal, sau iți dorești să înveți aceste lucruri, atunci ar trebui sa urmezi cursurile de formare ca lucrator hotelier.

După 3 (trei) ani de studii și practică în unități hoteliere, timp în care poți accesa o bursă profesională (200 lei / lună), timp în care vei invăța și iți vei dezvolta abilitatile profesionale, vei deveni “Lucrător hotelier, adică domni si doamne care servesc pentru domni si doamne.

