Dla naszego klienta – renomowanego, dużego hotelu w Krakowie – poszukujemy dojrzałego lidera na stanowisko **Front Office Managera**. To rola wykraczająca poza standardowe zarządzanie recepcją: szukamy osoby, która stanie się strategicznym partnerem dla Dyrekcji, wniesie świeże spojrzenie i zaimplementuje najwyższe rynkowe standardy operacyjne oraz gościnności. Jeśli potrafisz budować zmotywowany zespół i przekładać najlepsze międzynarodowe praktyki na codzienną dynamikę obiektu dużej skali, ta przestrzeń czeka na Ciebie.

Front Office Manager

Nr ref.: 306/10/2026/YI/271101/jobs.pl Kraków (małopolskie)

Czego możesz od nas oczekiwać?

- Stabilne warunki zatrudnienia w oparciu o umowę o pracę,
- Samodzielne stanowisko o szerokim zakresie odpowiedzialności i realnym wpływie na organizację,
- Konkurencyjne wynagrodzenie oraz pakiet benefitów pracowniczych (prywatna opieka medyczna, karta sportowa),
- Możliwość codziennego wykorzystywania języka angielskiego w kontaktach międzynarodowych,
- Przyjazna atmosfera pracy i wspierający zespół.

Agencja zatrudnienia – nr wpisu 47

ta oferta pracy przeznaczona jest dla osób powyżej 18 roku życia

Jakie będą Twoje zadania?

- **Zarządzanie zespołem recepcji:** rekrutacja, onboarding, szkolenia oraz bieżąca motywacja pracowników.
- **Optymalizacja czasu pracy:** planowanie grafików w oparciu o prognozy obłożenia i kontrolę kosztów pracy.
- **Standardy obsługi:** tworzenie, wdrażanie i egzekwowanie procedur operacyjnych gwarantujących najwyższą satysfakcję gości.
- **Samodzielne rozwiązywanie sytuacji kryzysowych:** obsługa trudnych reklamacji (w tym gości VIP), zarządzanie overbookingiem oraz podejmowanie szybkich decyzji operacyjnych i finansowych.
- **Wsparcie sprzedaży i revenue:** motywowanie zespołu do aktywnego upsellingu, współpraca z działami Sprzedaży i Housekeepingu.
- **Kontrola finansowa i administracja:** nadzór nad obiegiem dokumentów, fakturowaniem i rozliczeniami kasowymi w dziale Front Office.
- **Raportowanie i analiza:** monitorowanie kluczowych wskaźników efektywności (KPI), przygotowywanie raportów dla Dyrektora Generalnego oraz rekomendowanie usprawnień.
- **Dbałość o reputację hotelu:** bieżący monitoring ocen i opinii na portalach rezerwacyjnych oraz wyciąganie wniosków do ciągłego doskonalenia serwisu.

Czego oczekujemy od Ciebie?

- Doświadczenia w zarządzaniu recepcją (jako FOM lub Zastępca FOM min. 3–5 lat) w obiekcie o dużej skali (mile widziane hotele 150+ pokoi).

- Doświadczenie w budowaniu zaangażowanego zespołu, wdrażaniu pracowników i ograniczaniu rotacji.
- Biegły język angielski (poziom min. C1 w mowie i piśmie),
- Samodzielność i decyzyjność, wysoka kultura biznesowa, asertywność oraz zdolność do sprawnego rozwiązywania problemów i podejmowania trafnych decyzji pod presją czasu.
- Rozwinięte kompetencje interpersonalne pozwalające na bliską, partnerską współpracę z Dyrekcją oraz kierownikami innych działów.
- Biegła znajomość wskaźników hotelarskich (RevPAR, ADR, Occ) oraz doświadczenie w zarządzaniu budżetem kosztowym recepcji.
- Bardzo dobra, praktyczna znajomość systemów hotelowych (np. Opera, Protel) oraz pakietu MS Office.