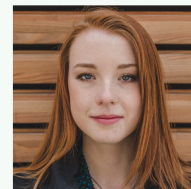


Julia Sikora

Recepcjonista Hotelowy

Kraków, Polska · julia.sikora.hotel@gmail.com · +48 506 382 917 · linkedin.com/in/julia-sikora-hotel

Absolwentka turystyki i hotelarstwa na AWF w Krakowie z doświadczeniem w hotelu czterogwiazdkowym. Obsługiwałam średnio 120 gości dziennie, osiągając ocenę satysfakcji 4,8/5,0. Biegłe posługuję się systemem Opera PMS i trzema językami obcymi (angielski C1, niemiecki B1, włoski B1).



DOŚWIADCZENIE

Stażystka Recepcjonistka, Hotel Stary (Small Luxury Hotels of the World), Kraków

Cze 2025 – Gru 2025

Staż na recepcji butikowego hotelu 5-gwiazdkowego w centrum Krakowa.

- Obsługa średnio **120 gości dziennie** (check-in, check-out, informacja turystyczna)
- Osiągnięcie **oceny 4,8/5,0** w ankietach satysfakcji gości (średnia hotelu: 4,5)
- Zarządzanie rezerwacjami w systemie **Opera PMS** (ponad 2.400 rezerwacji w ciągu stażu)
- Obsługa **gości VIP** i koordynacja specjalnych życzeń (transfery, rezerwacje restauracji, bilety)

Praktykantka Recepcji, Holiday Inn Kraków City Centre, Kraków

Sty 2025 – Maj 2025

Praktyki na recepcji hotelu sieciowego (IHG).

- Wsparcie w obsłudze **gości** z 15 krajów w języku angielskim i niemieckim
- Nauka systemu **Opera Cloud** i procedur IHG

WYKSZTAŁCENIE

Stopień i kierunek, Akademia Wychowania Fizycznego im. Bronisława Czecha w Krakowie, Kraków

Paź 2022 – Cze 2025

Praca licencjacka: *Wpływ jakości obsługi recepcyjnej na lojalność gości hotelowych — badanie na przykładzie hoteli krakowskich*. Średnia ocen: 4,34.

UMIEJĘTNOŚCI

Oracle Opera PMS, Obsługa gości (check-in/check-out), Zarządzanie rezerwacjami, Obsługa reklamacji i konfliktów, Booking.com / Expedia (Channel Manager), Kasa fiskalna / terminal płatniczy, Microsoft Office, Protokół hotelowy i etykieta, Upselling usług hotelowych

JĘZYKI

Polski (ojczysty), Angielski (C1), Niemiecki (B1), Włoski (B1)