

NUMELE COMPANIEI

Fisa de post

- 1. Functia:** Receptioner de noapte
- 2. Raporteaza:** Sef receptie
- 3. Functia principala:** Printr-o abordare constanta, la cele mai inalte standarde atat in ceea ce priveste produsul cat si serviciile si prin orientarea sa in vederea depasirii asteptarilor oaspetilor si a clientilor interni, sa promoveze o imagine pozitiva si sa contribuie la atingerea obiectivelor hotelului si promovarea valorilor interne ale acestuia.
- 4. Responsabilitati principale :**
- ◆ Intretinerea spatiului de lucru
 - ◆ Oferirea serviciilor si a operatiunilor
 - ◆ Oferirea serviciilor catre oaspeti
 - ◆ Indeplinirea atributiilor specifice departamentului
 - ◆ Indeplinirea atributiilor serviciului in concordanta cu asteptarile industriei hoteliere si standardele companiei
 - ◆ Gestionarea resurselor si a profitului
 - ◆ Sarcini administrative
 - ◆ Relatii de lucru
 - ◆ Dezvoltare personala
- 5. Ultima modificare:**
-

4.1 Intretinerea spatiului de lucru

In privinta acestei responsabilitati, Receptionerul(a) este performant(a), competent(a), atunci cand:

- ◆ Procedurile de securitate a muncii sunt respectate in zona sa de responsabilitate;
- ◆ Regulile de sanatate si siguranta care privesc angajatii si oaspetii complexului sunt aplicate si monitorizate conform legii si a reglementarilor interne;
- ◆ Sunt respectate si urmarite conditiile necesare unui mediu de lucru sigur si eficient;
- ◆ In cazul unui incendiu sau situatie in care se activeaza alarma de incendiu vor fi respectate procedurile legale si reglementarile interne pentru aceste situatii;
- ◆ Sunt respectate standardele de igiena si sanatate personala pentru intreaga echipa;
- ◆ Organizarea personala si a zonei de lucru vor favoriza un flux de lucru eficient;
- ◆ Va identifica echipamentele si materialele necesare bunei desfasurari a activitatii departamentului;
- ◆ Toate sarcinile de lucru sunt organizate intr-un mod eficient, aliniat la procedurile legale si reglementarile interne ale complexului

4.2 Oferirea serviciilor si a operatiunilor

In privinta acestei responsabilitati, Receptionerul(a) este performant(a), competent(a), atunci cand:

- ◆ Serviciile de receptie respecta cerintele necesare in ceea ce priveste oferirea, cantitatea, limita de timp si cea de costuri stabilite in cadrul departamentului;
- ◆ Timpii sunt alocati asa incat sa respecte rutina de lucru si standardele operationale ale departamentului;
- ◆ Rutina zilnica este modificata astfel incat sa respecte cerintele speciale ale oaspetilor
- ◆ Munca in department este efectuata astfel incat sa respecte standardele de calitate ale departamentului;

- ◆ Se vor stabili relatii de lucru in cadrul departamentului astfel incat conflictele de lucru sa fie minimalizate;
- ◆ Colegii din departament sunt sustinuti in munca lor pentru o eficienta cat mai mare;
- ◆ Comunicarea este promovata in cadrul departamentului in vederea stabilirii de relatii de lucru si de sudare a echipei;

4.3 Oferirea serviciilor catre oaspeti

In privinta acestei responsabilitati, Receptionerul(a) este performant(a), competent(a), atunci cand:

- ◆ In mod constant prezinta o imagine pozitiva oaspetilor;
- ◆ Se ofera un raspuns prompt tuturor cererilor exprimate de catre oaspeti;
- ◆ Plangerile oaspetilor sunt gestionate si rezolvate conform standardelor complexului;
- ◆ Sunt identificate si rezolvate problemele care afecteaza oaspetii;
- ◆ Nevoile oaspetilor sunt raportate la cele ale organizatiei;
- ◆ Metodele de comunicare sunt adaptate pentru a intalni nevoile oaspetilor si a clientilor interni;
- ◆ Se urmareste cresterea increderii oaspetilor in serviciile oferite prin obtinerea opiniilor acestora si cooperarea cu intreaga echipa a complexului;
- ◆ Se propun solutii de imbunatatire a calitatii serviciilor;
- ◆ Opiniile oaspetilor cu privire la servicii / produs vor fi inregistrate si comunicate in cadrul complexului;
- ◆ Serviciile sunt oferite atunci cand sistemele computerizate se defecteaza;

4.4 Indeplinirea atributiilor specifice departamentului

In privinta acestei responsabilitati, Receptionerul(a) este performant(a), competent(a), atunci cand:

- ◆ Realizeaza activitatea de distribuire a veniturilor pentru departamentele generatoare de profit;
- ◆ Realizeaza procedura de Night Audit pentru sistemul de receptie, precum si actualizarea periodica a cursului de schimb pentru sistemele informatice;
- ◆ Controleaza permanent functionarea interfetelor dintre sisteme;
- ◆ Se afla la dispozitia clientilor pentru orice doleanta a acestora, in masura posibilitatilor;
- ◆ Raspunde la telefon conform procedurilor si uzantelor in vigoare;
- ◆ Se intereseaza asupra:
 - Clientilor sositi
 - Grupurilor *din complex* sau care urmeaza sa soseasca.
- ◆ Nu paraseste zona de lucru decat daca este inlocuit de un coleg;
- ◆ Colaboreaza nemijlocit cu departamentele Housekeeping si Tehnic;
- ◆ Realizeaza operatiunea de predare/primire a fondului de rulment;
- ◆ Asigura respectarea standardelor de calitate stabilite;
- ◆ Se informeaza permanent asupra schimbarilor intervenite in materie de procedura;
- ◆ In caz de necesitate si numai la cererea expresa a sefului ierarhic, poate indeplini si alte atributii care nu tin de specificul postului respectiv sau, dupa caz, poate fi disponibil si in afara programului obisnuit de lucru.

4.5 Indeplinirea atributiilor serviciului in concordanta cu asteptarile industriei hoteliere si standardele companiei

In privinta acestei responsabilitati, Receptionerul(a) este performant(a), competent(a), atunci cand:

- ◆ Este atent cu oaspetii complexului;
- ◆ Indeplineste cu acuratete si promptitudine cerintele oaspetilor;
- ◆ Anticipeaza nevoile oaspetilor;
- ◆ Mentine un nivel ridicat al cunostintelor care au legatura cu oaspetii;
- ◆ Ia masurile potrivite pentru a rezolva plangerile oaspetilor;
- ◆ Apreciaza natura dinamica a industriei hoteliere si extinde aceste atribute ale serviciului tuturor clientilor interni;
- ◆ Se familiarizeaza cu procedurile de urgenta si de evacuare;
- ◆ Se asigura ca toate incidentele legate de securitate, accidente si lipsuri sunt tinute intr-o evidenta cronologica si aduse la atentie Directorului General

4.6 Gestionarea resurselor si a profitului

In privinta acestei responsabilitati, Receptionerul(a) este performant(a), competent(a), atunci cand:

- ◆ Exista contributii in vederea controlarii costurilor si atingerea obiectivelor de performanta ale departamentului;
- ◆ Planificarea resurselor ia in considerare aspectele financiare;
- ◆ Resursele sunt monitorizate si controlate in vederea atingerii obiectivelor departamentului;
- ◆ Se vor folosi toate oportunitatile pentru a promova complexul si serviciile oferite oaspetilor nostri in vederea cresterii incasarilor;

4.7 Sarcini administrative

In privinta acestei responsabilitati, Receptionerul(a) este performant(a), competent(a), atunci cand:

- ◆ Stocul de materiale este comandat si intretinut la nivelul optim de functionare al departamentului si raportat la recomandarile de eficientizare a costurilor;
- ◆ Stocul de materiale este obtinut respectand reglementarile si procedurile interne;
- ◆ Intalnirile si sedintele sunt organizate si pregatite respectand nevoile departamentului;
- ◆ Participarea la sedintele organizate in complex este constanta si eficienta;
- ◆ Se vor implementa sisteme de gestionare a stocurilor respectand standardele de operare;
- ◆ Informarile/ anunturile si alte documente vor fi oferite / pastrate conform reglementarilor interne;

4.8 Relatii de lucru

In privinta acestei responsabilitati, Bagajistul este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Se stabilesc si se mentin relatii de lucru eficiente cu toti colegii din departament si din complex;
- ◆ Noii colegi sunt intampinati si ajutati sa se familiarizeze cu noul spatiu de lucru;
- ◆ Colegii de lucru sunt ajutati cand au nevoie;

4.9 Dezvoltare personala

In privinta acestei responsabilitati, Receptionerul(a) este performant(a), competent(a), atunci cand:

- ◆ Nevoile de auto-dezvoltare profesionala sunt identificate si comunicate in concordanta cu reglementarile interne;
- ◆ Nevoile de dezvoltare for fi revizuite prin evaluari ale performantei si interviuri de evaluare a nevoilor de pregatire;
- ◆ Angajamentul este demonstrat prin prezenta la sesiunile de pregatire si dezvoltare profesionala;

5.1 Ultima modificare

- ◆ In lipsa oricarei modificari, aceasta fisa de post ramane valabila pentru toata durata relatiei de munca dintre angajator si angajat;
- ◆ Toate modificarile se vor inregistra si semna de catre angajat inainte de a intra in vigoare;
- ◆ Semnarea noii fise de post va echivala cu acceptarea noilor responsabilitati;

Confirm ca am citit si sunt de accord cu datele cuprinse in aceasta Fisa de post

Semnatura: _____ (Angajat)

Nume (in clar): _____

Data: _____

Semnatura: _____ (Sef department)

Nume (in clar): _____

Data: _____

versiunea 2007