

NUMELE COMPANIEI

Fisa de post

- 1. Functia:** Bagajist
- 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, Bagajistul este performant, competent, 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, Bagajistul este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Serviciile de departamentului 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 departament este realizata 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, Bagajistul este performant, competent, 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, Bagajistul este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Conduce oaspetii la camere;
- ◆ Parcheaza masinile la cererea oaspetilor;
- ◆ Ajuta oaspetii in obtinerea celor mai diverse tipuri de informatii;
- ◆ Informeaza oaspetii asupra tuturor serviciilor oferite de hotel.
- ◆ Mentine ordinea in holul Receptiei cu accentul pus pe :
 - Curatarea scrumierelor;
 - Aranjarea si actualizarea ziarelor pe mese;
 - Curatenia podelei;
- ◆ Raspunde solicitarilor venite din partea Receptiei;
- ◆ Poate indeplini toate atributiile prevazute pentru portar in fisa postului, in cazul in care acesta lipseste, ori la cererea expresa a sefului de departament;
- ◆ Nu paraseste zona de lucru decat cu aprobarea sefului direct;
- ◆ Are si rol de filtru in ceea ce priveste selectarea persoanelor care au acces in complex;
- ◆ 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, Bagajistul este performant, competent, 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, Bagajistul este performant, competent, 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, Bagajistul este performant, competent, 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;
- ◆ 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, Bagajistul este performant, competent, 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 departament)

Nume (in clar): _____

Data: _____

versiunea 2007