

NUMELE COMPANIEI

Fisa de post

- 1. Functia:** Director general
- 2. Raporteaza:** Consiliul de Adiminstratie si Presedintele Companiei
- 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. Conduce, coordoneaza si indruma activitatea intregii societati, luand masuri pentru organizarea corespunzatoare a acesteia si pentru realizarea obiectivelor, la termen si in bune conditii.

4. Responsabilitati principale :

- ◆ Intretinerea spatiului de lucru
- ◆ Oferirea serviciilor si a operatiunilor
- ◆ Oferirea serviciilor catre oaspeti
- ◆ Indeplinirea atributiilor specifice functiei
- ◆ Indeplinirea atributiilor serviciului in concordanta cu asteptarile industriei hoteliere si standardele companiei
- ◆ Gestionarea resurselor si a profitului
- ◆ Gestionarea personalului din subordine
- ◆ Sarcini administrative
- ◆ Pregatirea si dezvoltarea a echipei
- ◆ Dezvoltare personala

5. Ultima modificare:

4.1 Intretinerea spatiului de lucru

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General 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;
- ◆ 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, Directorul General este performant, competent, atunci cand:

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

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

4.3 Oferirea serviciilor catre oaspeti

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General 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 implementeaza 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 functiei

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Organizeaza, conduce si gestioneaza intreaga activitate a Hotelului Monte Carlo Palace, in conformitate cu legislatia in vigoare, precum si cu standardele si procedurile societatii ;
- ◆ Elaboreaza strategia de dezvoltare si stabileste masurile pentru realizarea acesteia;
- ◆ Intocmeste planul de investitii al societatii;
- ◆ Urmareste intocmirea si realizarea Bugetului de Venituri si Cheltuieli;
- ◆ Indeplineste obiectivele si criteriile de performanta, stabilite de catre Consiliul de Administratie;
- ◆ Prezinta lunar Consiliului de Administratie al Societatii si/sau Presedintelui Consiliului de Administratie, situatia economico - financiara a societatii si, ori de cate ori este nevoie, situatii si informatii cu privire la activitatea acesteia si la indeplinirea obiectivelor si criteriilor de performanta.
- ◆ Reprezinta societatea in relatiile cu tertii;
- ◆ Incheie acte juridice in numele si pe seama societatii; actele juridice pentru care, potrivit legii 31/1990 sau statutului societatii, este necesara aprobarea adunarii generale a actionarilor sau consiliului de administratie, le incheie numai potrivit acestor aprobari;
- ◆ Coordoneaza activitatea intregului personal al societatii;
- ◆ Propune consiliului de administratie organigrama societatii;
- ◆ Semneaza plati ce urmeaza a fi efectuate de societate;
- ◆ Decide deschiderea unor actiuni in instanta impotriva debitorilor societatii sau a altor persoane;
- ◆ Identifica masuri de promovare eficiente, care sa duca la imbunatatirea gradului de ocupare a Hotelului Monte Carlo Palace;
- ◆ Decide asupra planurilor de marketing si promovare;
- ◆ Este raspunzator de implementarea standardelor si procedurilor specifice activitatilor societatii.

Responsabilitatile Directorului general pot fi completate (modificate) prin deciziile Presedintelui Consiliului de Administratie si/sau ale Consiliului de Administratie.

Presedintele Consiliului de Administratie si/sau Consiliul de Administratie sunt singurele organisme abilitate sa intervina in deciziile Directorului general, deciziile acestora prevaland deciziilor Directorului general.

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

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General 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

4.7 Gestionarea resurselor si a profitului

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Exista contributi 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;

4.8 Gestionarea personalului din subordine

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Se vor identifica cerintele personalului raportate la nevoile departamentului si a planului de lucrari / operatiuni;
- ◆ Procedurile disciplinare si cele de raportare a abuzurilor sunt implementate si respecta reglementarile legale si pe cele interne;

4.9 Sarcini administrative

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General 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;
- ◆ Intalnirile si sedintele sunt organizate si pregatite respectand nevoile departamentului;
- ◆ Participarea la sedintele organizate in complex este constanta si eficienta;
- ◆ Se vor organiza sisteme de gestionare a stocurilor respectand standardele de operare;
- ◆ Informarile/ anunturile si alte documente vor fi oferite / pastrate conform reglementarilor interne;

4.10 Pregatirea si dezvoltarea echipei

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Urmareste ca noii angjati sa fie familiarizati si introdusi la noul loc de munca prezentandu-li-se standardele de lucru pe care trebuie sa le cunoasca pentru a fi eficienti;
- ◆ Sustine activitatea de identificare a nevoilor de pregatire in hotel
- ◆ Sustine activitatile de pregatire planificate pentru a rezolva nevoile identificate;
- ◆ Sustine dezvoltarea echipei prin activitati planificate pentru a creste moralul si angajamentul;
- ◆ Programele de dezvoltare vor tine cont de obiectivele hotelului;
- ◆ Procesul de evaluare a performantelor angajatilor se desfasoara conform calendarului aprobat si respecta recomandarile;

4.11 Dezvoltare personala

In privinta acestei responsabilitati, Directorul General 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 department)

Nume (in clar): _____

Data: _____

versiunea 2007