

# NUMELE COMPANIEI

## Fisa de post

- 1. Functia:** Portar
- 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, Portarul 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, Portarul 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 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, Portarul 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, Portarul este performant, competent, atunci cand:*

- ◆ Este pozitionat la prima intrare de acces in complex pe toata durata programului;
- ◆ Conduce si ajuta oaspetii la/de la mijlocul de transport folosit;
- ◆ Obtine, la cererea oaspetilor, un taxi pentru acestia;
- ◆ Supravegheaza stationarea masinilor atat in fata complexului cat si in parcare;
- ◆ Se afla la dispozitia oaspetilor in vederea rezolvarii oricarui fel de doleanta a acestora, in limita posibilitatilor;
- ◆ Pe timpul noptii va realiza curatenia intregului hol al receptiei precum si a zonei din fata intrarii principale;
- ◆ Nu paraseste zona de lucru decat cu aprobarea sefului direct;
- ◆ Are rol de filtru in ceea ce priveste selectarea persoanelor care au acces in hotel;
- ◆ 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, Portarul 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 atenta Directorului General;

### **4.6 Gestionarea resurselor si a profitului**

*In privinta acestei responsabilitati, Portarul 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, Portarul 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 Dezvoltare personala**

*In privinta acestei responsabilitati, Portarul este performant, competent, atunci cand:*

- ◆ Nevoile de auto-dezvoltare profesionala sunt identificate si comunicate in concordanta cu reglementarile interne;
- ◆ Nevoile de dezvoltare vor 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;

#### **4.9 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;

#### **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: \_\_\_\_\_