

NUMELE COMPANIEI

Fisa de post

1. Functia: Sef receptie

2. Raporteaza: Director general

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. Responsabil de eficienta operatiunilor in toate zonele receptiei pe perioada turei si de serviciile prestate in aceasta zona.

4. Responsabilitati principale :

- ◆ Intretinerea spatiului de lucru
- ◆ Oferirea serviciilor si a operatiunilor
- ◆ Oferirea serviciilor catre oaspeti
- ◆ Supraveghearea operatiunilor specifice receptiei
- ◆ Supraveghearea activitatilor legate de casierie
- ◆ 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, Seful de Receptie 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, aliniate la procedurile legale si reglementarile interne ale complexului

4.2 Oferirea serviciilor si a operatiunilor

In privinta acestei responsabilitati, Seful de Receptie este performant, competent, 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

- ◆ Timpul 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 inspectata 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, Seful de Receptie 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 Realizarea/urmarirea sarcinilor operatiunilor specifice receptiei

In privinta acestei responsabilitati, Seful de Receptie este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Mentine in ordine informatiile referitoare la oaspeti;
- ◆ Mentine la zi informatiile referitoare la evenimentele locale;
- ◆ Supravegheaza sistemul de adresare catre public;
- ◆ Supravegheaza rezervarile de grup;
- ◆ Oferă ajutor in cazul plangerilor grave;
- ◆ Mentine o comunicare active cu toti ceilalti sefi de departamente si le ofera acestora informatiile de care au nevoie pentru a oferi servicii excelente oaspetilor complexului;
- ◆ Organizarea de intalniri/ sedinte de informare in cadrul departamentului dar si inter-departamentale;
- ◆ Implementeaza programe de fidelizare ale oaspetilor existenti;
- ◆ Organizeaza eficient departamentul;
- ◆ Stabileste modalitati de lucru si de comunicare cu toate departamentele complexului;
- ◆ Contribuie la realizarea strategiei de tarife tinand cont de cererea pietei si de serviciile oferite;
- ◆ Stabileste contacte cu posibili clienti si intretine contactele cu cei existenti;
- ◆ Contribuie la realizarea bazei de date cu oaspetii complexului dar si cei potentiali si mentinerea acesteia la zi;

4.5 Supraveghearea operatiunilor de casierie

In privinta acestei responsabilitati, Seful de Receptie este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Procedurile de manipulare a banilor si cele legate de banca sunt respectate
- ◆ Tratarea platilor neregulate conform procedurilor
- ◆ Pregateste personalul pe probleme de politici de credit si facilitati
- ◆ Pregateste personalul pe probleme de securitate a banilor
- ◆ Efectueaza controlul debitorilor
- ◆ Pregateste rapoartele specifice departamentului
- ◆ Supravegheaza sistemul de incasare

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

In privinta acestei responsabilitati, Seful de Receptie 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, Seful de Receptie 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;

4.8 Gestionarea personalului din subordine

In privinta acestei responsabilitati, Seful de Receptie 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, Seful de Receptie 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, Seful de Receptie este performant, competent, atunci cand:

- ◆ Noii angajati sunt familiarizati si introdusi la noul loc de munca prezentandu-li-se standardele de lucru pe care trebuie sa le cunoasca pentru a fi eficienti;
- ◆ Nevoile de pregatire din departament sunt identificate si personalizate;
- ◆ Activitatile de pregatire sunt planificate pentru a rezolva nevoile identificate;
- ◆ Nevoile de pregatire atat cele individuale cat si cele de grup sunt cuprinse in planul de pregatire si dezvoltare, conform standardelor complexului;
- ◆ Echipa este dezvoltata prin activitati planificate pentru a creste moralul si angajamentul;
- ◆ Programele de dezvoltare vor tine cont de obiectivele departamentului;

- ◆ Procesul de evaluare a performantelor angajatilor se desfasoara conform calendarului aprobat si respecta recomandarile;

4.11 Dezvoltare personala

In privinta acestei responsabilitati, Seful de Receptie 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