

DIRECTIA JUDETEANA PENTRU SPORT SI TINERET CONSTANTA

FISA NR.

Identificarea postului:

1. Numele si prenumele titularului:
2. Denumirea postului: **Receptioner**
3. Pozitia in COR / Cod: **422401**
4. Departamentul / locatia: **COMPLEX SPORTIV TOMIS**
5. Nivelul postului:
A Conducere / coordonare : **Nu este cazul**
B Executie: **muncitor calificat I**
6. Relatiile:

A Ierarhice (control, indrumare, posturi supervizate):

Se subordoneaza:

- **Administratorului**

Are in subordine:

- **Nu este cazul**

B Functionale (colaborare, pe orizontala) : **Colaboreaza cu personalul UABS din celelalte unitati DJST Constanta**

C Reprezentare (colaborare, consultanta): **Asigura interfata cu clientii complexului sportiv**

Descrierea postului

Scopul general al postului: **Coordonarea activitatii de receptie a clientilor complexului sportiv pentru oferirea de servicii la cele mai inalte standard si in conformitate cu strategia si politicile institutiei**

1. Obiectivele postului:

- **Asigurarea unor servicii de cazare pentru clientii complexului sportive la standardele cerute de strategia si politicile institutiei;**
- **Furnizarea de informatii clientilor privind natura serviciilor oferite de complexul sportiv/camin precum si efectuarea de rezervari in contul acestora.**

3 Descrierea sarcinilor / atributiilor / activitatilor postului:

- **Planifica si organizeaza activitatile desfasurate in receptie;**
- **Intampina cu politete si amabilitate clientii, in conformitate cu regulile si normele de conduit ale institutiei;**
- **Efectueaza rezervari si repartizari pentru client, primeste si inregistreaza clientii;**
- **Verifica corectitudinea inregistrarilor facute pe computer privind sosirile/plecarile sau rezervarile;**
- **Tine registrele de evident si prezinta note clientilor;**
- **Face balanta incasarilor zilnice;**
- **Asigura rezolvarea prompta a reclamatiiilor primite din partea clientilor;**
- **Asigura transmiterea de informatii corecte si in timp util clientilor;**
- **Raporteaza prompt deteriorarile, distrugerile sau defectiunile echipamentelor si mobilierului din camin;**
- **Coopereaza eficient cu personalul care asigura paza complexului sportiv/caminului.**

4 Descrierea responsabilitatilor postului

A Privind relatiile interpersonal / comunicarea

- **Raspunde de corectitudinea si promptitudinea cu care furnizeaza informatiile din domeniul sau de activitate colegilor si superiorilor ierarhici;**
- **Se comporta atent si ospitalier cu clientii, comunica pe un ton politicos, transmite informatiile cu operativitate;**
- **Raspunde de mentinerea unui climat favorabil indeplinirii sarcinilor de lucru;**
- **Sesizeaza unuia dintre superiorii ierarhici ori de cate ori apar probleme ce depasesc competent personala de rezolvare.**

B Fata de echipamentul din dotare

- **Raspunde de respectarea procedurilor interne legate de utilizarea aparaturii din dotare;**
- **Raspunde de informarea imediata a persoanelor responsabile privind orice defectiune in functionare a echipamentului cu care isi desfasoara activitatea.**

C In raport cu obiectivele postului:

- **Raspunde de calitatea serviciilor oferite clientilor hotelului / caminului;**
- **Raspunde de gestiunea din receptie, intocmeste raportul de gestiune / casa, la iesirea din tura;**

- Raspunde de mentinerea unor standard inalte ale igienei, ale aspectului si curateniei in toate activitatile desfasurate in receptia complexului sportiv/ caminului;
- Anunta cu promptitudine tehnicianului de interventii, defectiunile ivite la echipamente, instalatii sau tablouri electrice.
- Raspunde de respectarea instructiunilor verbale sau scrise transmise de Administrator sau Director;
- Este responsabil de introducerea datelor in computer si procesarea acestora, de pregatirea unor material sau rapoarte legate de activitatea la receptie.

D Privind securitatea si sanatatea muncii

- Respecta normele privind Securitatea si Sanatatea in Munca si PSI pentru a evita producerea de accidente de munca.

E Privind regulamentele / procedurile de lucru

- Respecta toate procedurile si instructiunile de lucru in activitatea pe care o desfasoara.
- Respecta prevederile legale privind standardele de asigurarea calitatii.
- Respecta Regulamentul Intern, Codul de Conduita si Regulamentul de Organizare si Functionare.

5 Conditii de lucru ale postului

A Programul de lucru : **8 ore/40 saptamana / inegal si ore de noapte**

B Conditii material

Ambientale

- **Nu lucreaza in conditii ambientale deosebite**

Deplasari

- **Nu este cazul.**

Spatiu

- **Hotel / Camin**

Conditii suplimentare (fac parte din categoria de beneficii)

- **Nu este cazul**

C Conditii de formare profesionala

D Buget – **Nu este cazul**

6 Gradul de autonomie

A Autoritate asupra altor posturi

- **Nu este cazul**

B Delegare (inlocuitori, sarcini delegate)

- Inlocuieste pe:
- **Un receptioner**
- Este inlocuit de:
- **Un receptioner**

7 Indicatori de performanta:

- **Scaderea reclamatilor din partea clientilor cu 10% pe o perioada de 1 an.**

8 Perioada de evaluare a performantelor : **Anual**

9 Evolutii posibile: **Nu este cazul**

Specificatiile postului

1 Nivelul de studii: **Studii medii, liceul cu profil economic-administrativ**

2 Calificari / specializari necesare:

- **Cursuri post-liceale in domeniul turism-hotelier**
- **Cunoasterea de limbi straine: engleza, nivel mediu sau avansat.**

3 Competentele postului (pachet de competente):

- **Abilitati de comunicare si relationare;**
- **Amabilitate, toleranta, calm, solitudine;**
- **Spirit de observatie si atentie la detaliu;**
- **Competente de comunicare scrisa si aplecare spre detaliu;**
- **Buna memorare a datelor si cifrelor;**
- **Buna planificare si organizare;**
- **Atentie distributiva;**
- **Adaptabilitate la sarcini de lucru schimbatoare;**
- **Capacitate de lucru cu minimum de supervizare;**
- **Abilitati de mediere a conflictelor;**
- **Asumarea responsabilitatilor;**
- **Rezistenta la stres.**

4 Experienta de lucru necesara (vechimea in specialitatea ceruta de post) **Minim 1 an experienta in domeniu**

Data _____

Numele si semnatura titularului postului,

Numele si semnatura superiorului ierarhic,

Aprobat

Director executiv
