

# Длъжностна характеристика на „Ръководител рецепция“

Длъжност: Ръководител “рецепция” Код по НКП: 1225

Отдел: Клас по НКП: Управители на ресторанти и хотели

Организация: Дата: ...год.

Длъжността Ръководител “рецепция” планира, ръководи и координира дейностите свързани с резервацията и настаняването на гостите на хотела. Планират и ръководят ежедневните дейности на подчинения му персонал. Наблюдава подбора, обучението и работата на подчиненият му персонал.

## I. ДЛЪЖНОСТНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

### 1.1. Характеристика на изпълняваните работи

- Разработва предложение за организация и контрол на работния процес на рецепцията съгласно утвърдените фирмени процедури, Правилника за вътрешния трудов ред и законовите разпоредби.
- Предлага схема за материално – отчетнически контрол на подчинените му служители.
- Разработва вътрешно фирмени документи, отнасящи се до работата на управляваната от него рецепция.
- Контролира изпълнението на планираните цели и поставените задачи.
- Прави предложения за подобряване организацията и ефективността на работата на рецепцията.
- Ръководи , организира и контролира цялостната дейност по посрещане, настаняване и обслужване и изпращане на клиентите.
- Следи за изпълнението на трудовите задължения от страна на подчинените му служители: рецепционисти, портиер, пикола, гараж, като осъществява пряк и постоянен контрол.
- Контролира качеството на предлаганите услуги на клиентите на рецепцията.
- Проучва рекламациите на клиентите за обслужването в отделните звена на фронт офиса и взема мерки за отстраняването на допуснатите слабости и нарушения.
- Утвърждава графика за работа на подчинения му персонал, провежда оперативни съвещания, свързани с технологията на обслужването и организацията на работа.
- Прави предложения за назначаването и освобождаването на персонала, за който отговаря и за включването му в курсове за повишаване на квалификацията.
- Контролира функционирането на системите за сигурност и противопожарна безопасност.
- Оказва съдействие на гостите на хотела като им предоставя необходимата информация и приема заявките им.
- Изпълнява и други конкретно възложени задачи , свързани с длъжността.

### 1.2. Функционални и длъжностни изисквания

- Да познава и спазва законите и нормативните актове специфични за областта, в която работи.
- Да познава и спазва вътрешната нормативна уредба на фирмата – инструкциите за безопасна работа, критериите за добро обслужване на клиентите, Правилника за

вътрешния трудов ред, вътрешните правила и други.

- Изпълнява всички непротиворечащи на трудовото законодателство разпоредби на Ръководството на фирмата.
- Спазва работното време, трудовата дисциплина и правилата на фирмата.
- При необходимост е на разположение и в извън работно време.
- Има делови и представителен стил на облекло.

### **1.3. Отговорности**

- Отговаря за опазване имуществото на поверените му звена на хотела.
- Носи отговорност за реда и трудовата дисциплина на своите служители.
- Ежедневно контролира воденето на резервациите на гостите на хотела.
- Ежедневно проверява достоверността по отношение на резервирането, заемането и освобождаването на стаите и апартаментите в хотела.
- Предоставя информацията за настанените чужденци по указания ред на териториалната служба за административен контрол на чужденците.
- Носи отговорност за спазване на работното време на подчинения му персонал.
- Носи отговорност за допуснати законови нарушения пред НАП ТД гр. София ,Икономическа полиция, НС “Пожарна и аварийна безопасност, Агенция за защита на потребителите.
- Отговаря за техническото състояние на поверената му техника.
- Отговаря за бързото и навременно обслужване на клиентите.
- Носи отчетническа отговорност във връзка с поверените му парични и материални ценности
- Отговаря за качествено и в срок изпълнение на поставените задачи, в съответствие с функционалното предназначение на длъжността.
- За достоверността и актуалността на даваната информация на другите звена, за даваните становища и консултации в областта на компетенциите на длъжността.

### **1.4. Критерии за добре свършена работа**

- Познава добре „профила“ на различните типове клиенти на хотела.
- Адекватно определени крайни цели.
- Публичност и положителен образ на хотела.

## **II. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ЗАЕМАНЕ НА ДЛЪЖНОСТТА**

### **Задължителни**

#### **2.1. Образование**

Висше икономическо образование – икономика, маркетинг или туризъм; степен – магистър.

#### **2.2. Трудов стаж**

..... години стаж по специалността, минимум ... (.....) години опит в областта на хотелиерството.

#### **2.3 Компютърна грамотност и технически умения**

#### **2.4. Владее на чужди езици**

#### **2.5. Личностни качества**

Добър интелект, самостоятелност, бързина на реакциите, отлични комуникативни умения, изключително добри възможности за концентрация, прецизност, отговорност, устойчивост

на стрес, лоялност, последователност, емоционална устойчивост, оперативност, активност.

#### 2.6. Личностни умения

- Изключително добре развити умения за общуване и работа с хора.
- Умения за справяне с нетърпеливи/недоволни клиенти.
- Умения за бързо решаване на проблеми.
- Умения за самостоятелна работа и работа в екип.
- Самостоятелна организация на труда.
- Спазване на деловия тон на общуване и поведение с клиентите и служителите на фирмата.
- Умение и стремеж към поддържане и повишаване на професионалното ниво.
- Умение за работа в стресови ситуации и при високо натоварване.

### **III. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНСКИ ВРЪЗКИ И ВЗАИМООТНОШЕНИЯ**

#### 3.1. Вътрешно фирмени връзки

Пряко подчинен на Управителите на фирмата и Управителя на хотела, активно работи с всички служители – Мениджър “маркетинг и реклама”, Главен счетоводител, Рецепционисти, Хауз кийпинг, Техническа поддръжка, Главен готвач, Готвачи Бармани, Сервитьори, Портиери, Пикола.

Замества се от колега на същото ниво (определен с вътрешна заповед).

#### 3.2. Външни контакти

Контактува с корпоративни клиенти, проверяващи органи, доставчици и клиенти на хотела.

### **IV. ПРАВА И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ**

4.1. Има право да взема самостоятелни решения при изпълнение на дейността в рамките на дадените му правомощия.

4.2. Да предлага на Ръководството на дружеството самостоятелни решения за подобряване и усъвършенстване на извършваната от него дейност.

4.3. Има право на достъп до служебна информация и служебно да получава нормативните документи в рамките на компетенциите си.

4.4. Да изисква от работодателя изпълнение на договореностите, съгласно сключеното трудово споразумение.

4.5. Да му бъде предоставено работно място в работно помещение, отговарящо на санитарно-хигиенните изисквания, както и оборудване и материали, осигуряващи нормални условия за изпълнение на задълженията.

### **V. ОБЩИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

5.9. Длъжностната характеристика е неразделна част от трудовия договор.

5.10. Изменения и допълнения в настоящата длъжностна характеристика се извършва по реда на нейното утвърждаване.

Утвърдил: .....

Запознат съм с длъжностната характеристика: .....