**FIȘA POSTULUI**

Anexa la contractul individual de muncă înregistrat în Registrul General de Evidență a Salariaților sub

nr. **{c\_numar}** din data de **{c\_data}**

**Nume și prenume titular:** **{s\_nume} {s\_prenume}**

**I. Identificarea și definirea postului**

**1. Denumire post:** **Responsabil cazare**

* 1. **Denumire internă post**: **{c\_functie\_interna}** (denumire personalizată, specifică unității – unde este cazul)

**2. Cod COR: 422405** (conform Clasificării ocupațiilor din România)

**3. Nivelul postului**: execuție.

**4. Relații cu celelalte posturi:**

* **Ierarhice:** este subordonat administratorului sau managerului de hotel;
* **funcționale:** cu toate departamentele;

**5. Scopul postului:** Titularul postului are rolul de a prelua rezervările, de a oferi cazare clienților și de a rezolva formalitățile administrative ale acestora.

**II. 1. Atribuții și responsabilități ale postului**

- să primească și să gestioneze rezervările de cazare;

- să verifice disponibilitatea camerelor și să asigure distribuirea eficientă a acestora;

- să asigure un proces eficient de cazare pentru oaspeți;

- să ofere informații necesare privind facilitățile hotelului și politica acestuia;

- să răspundă prompt la cererile și întrebările oaspeților privind cazarea;

- să soluționeze eficient problemele semnalate de către oaspeți;

- să păstreze evidența rezervărilor și să gestioneze informațiile despre oaspeți;

- să emită facturi și să colecteze plățile conform procedurilor hotelului;

- să coordoneze activitățile personalului de recepție;

- să asigure respectarea standardelor de serviciu și a politicilor hotelului;

- să genereze rapoarte legate de ocuparea hotelului;

- să furnizeze informații relevante pentru îmbunătățirea serviciilor de cazare;

- să monitorizeze și să asigure securitatea în zona de recepție și în zonele adiacente;

- să respecte confidențialitatea informațiilor despre oaspeți;

- să respecte cu strictețe regulile de protecția muncii și P.S.I. din obiectivul unde desfășoară serviciul;

- să acorde ajutor, atât cât este rațional posibil, oricărui alt salariat, aflat într-o situație de pericol;

- să aducă la cunoștință imediat administratorului, accidentele de muncă suferite de propria persoană sau de alți angajați;

- să refuze întemeiat executarea unei sarcini de muncă dacă aceasta ar pune în pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională persoana sa sau alți colegi;

- să informeze de îndată administratorul despre orice deficiență constatată sau eveniment petrecut;

- să respecte atribuțiile stabilite în fișa postului, precum și alte sarcini stabilite de conducătorul ierarhic superior;

- să respecte confidențialitatea informațiilor obținute cu ocazia exercitării atribuțiilor și sarcinilor de serviciu;

1. **Obligații și răspunderi în domeniul securității și sănătății în muncă:**

**-** să îndeplinească întocmai îndatoririle de serviciu, să prevină orice fapta care ar putea sa pună în pericol securitatea personalului și integritatea echipamentului de muncă, să înlăture orice situații care ar putea constitui o sursă de pericol;

- să nu introducă sau sa consume în unitate băuturi alcoolice ori să faciliteze săvârșirea acestor fapte și să nu fumeze decât în locuri special amenajate, fiind strict interzisă ignorarea acestor pericole;

- să nu efectueze operații, în special intervenții la mașini în mișcare din proprie inițiativă, fără informarea prealabilă a șefilor ierarhici;

- să utilizeze echipamentul individual de protecție din dotare corespunzător scopului pentru care a fost acordat;

- să utilizeze corect echipamentul individual de protecție acordat și, după utilizare, să îl înapoieze sau să îl pună la locul destinat pentru păstrare;

- să nu părăsească locul de muncă fără aprobarea conducătorului locului de muncă, în timpul lucrului să se preocupe permanent de buna desfășurare a activității;

- să respecte regulile de acces în unitate, să nu primească persoane străine la locul de muncă decât în conformitate cu dispozițiile în vigoare;

- să coopereze cu angajatorul și/sau angajații cu atribuții specifice în domeniul securității în muncă, atât timp cât este necesar pentru a da angajatorului posibilitatea să se asigure că toate condițiile de muncă sunt corespunzătoare și nu prezintă riscuri pentru securitate și sănătate la locul său de muncă;

- să coopereze cu angajatorul, atât cât este necesar pentru realizarea oricărei sarcini sau cerințe impuse de autoritatea competentă pentru prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale.

**III. Condiții de lucru ale postului:**

– **{space}{space}** (locul desfășurării al activității);  
– **{space}{space}** (programul de muncă);  
– **{space}{space}** (dotarea materială: birou, calculator, imprimantă, etc.);  
– **{space}{space}** (deplasări);  
– **{space}{space}** (condiții de muncă: umiditate, frig, etc.);  
– **{space}{space}** (condiții de formare profesională);  
– **{space}{space}** (condiții de promovare);  
– **{space}{space}**

**IV. Specificațiile postului:**

**– NIVEL DE STUDII:** Studii medii.  
**– CURSURI DE PREGĂTIRE:**

* Cursuri în domeniu.

**– CUNOȘTINȚE:**

* Cunoștințe de operare a sistemelor informatice specifice industriei hoteliere.

**– EXPERIENȚĂ:**

* În specialitate: minim .... ani;
* Pe post: ... ani experiență pe un post asemănător (constituie avantaj).

**– APTITUDINI și ABILITĂȚI:**

* Abilități de comunicare și relaționare;
* Capacitatea de a lucra sub presiune și de a gestiona situații tensionate;
* Atenție la detalii;
* Abilitatea de organizare
* Amabilitate și atitudine pozitivă.

|  |  |
| --- | --- |
| Angajator, | Am luat la cunoștință, |
| **{a\_denumire} {a\_sufix}** | **Titularul postului: {s\_nume} {s\_prenume}** |
| **{a\_rl\_nume}**  Semnătura {space} | Semnătura {space} |