



17

modele fișe de post pentru



HO



RE



CA



RENTROP & STRATON
Digital

www.rs.ro

Administrator Pensiune Turistică

I. Identificarea postului

1. Numele și prenumele titularului:
2. Denumirea postului: **Administrator Pensiune Turistică**

[Dacă în organigrama dvs. denumirea postului diferă de cea din COR, va trebui să menționați în fișă și denumirea din COR.]

3. Poziția în COR / Cod: **515203**

[În cazul în care denumirea postului din firma dvs. nu se regăsește în COR, va trebui să treceți codul din COR pentru denumirea cea mai apropiată din punct de vedere al sarcinilor și responsabilităților.]

4. Departamentul / locația: **Pensiune turistică**

[Repartizarea se va face conform mărimii, specificului și organigramei firmei.]

5. Nivelul postului:
 - a. Conducere / coordonare: **Top**
 - b. Execuție: **Nu este cazul**
6. Relațiile:
 - a. Ierarhice (control, îndrumare, posturi supervizate):
 - se subordonează: **Proprietarului pensiunii turistice**
 - are în subordine: **Întreg personalul din pensiune**
 - b. Funcționale (colaborare, pe orizontală): **Cu tot personalul din pensiune.**
 - c. Reprezentare (colaborare, consultanță): **În relațiile cu clienți, agenții de turism, furnizori, bănci**

[Pentru punctele a, b și c se va ține cont de mărimea, specificul și organigrama firmei.]

II. Descrierea postului

1. Scopul general al postului
Asigurarea funcționării corespunzătoare a pensiunii turistice, în vederea oferirii unor servicii de calitate și fidelizării clienților în condiții de profitabilitate.

[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei scopul poate diferi. Scopul postului se va regăsi detaliat în obiectul contractului definit în CIM semnat de părți.]

2. Obiectivele postului
 - **Coordonarea activităților tuturor angajaților din pensiunea turistică.**
 - **Promovarea imaginii pensiunii.**
 - **Gestionarea financiară și materială a pensiunii în vederea obținerii unei profitabilități sporite în conformitate cu politicile și strategia acesteia.**

[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei obiectivele pot diferi.]

3. Descrierea sarcinilor / atribuțiilor / activităților postului

- Coordonează și organizează activitatea tuturor angajaților din pensiunea turistică.
- Promovează direct produsul turistic.
- Negociază prețurile cu furnizorii și clienții în vederea rentabilizării activității și încheie contractele cu aceștia.
- Asigură și supraveghează efectuarea operațiilor specifice de cazare și alimentație.
- Organizează programe turistice opționale pentru clienți și oferă informații de interes turistic.
- Intermediază relațiile dintre turiști și personalul care asigură serviciile turistice.
- Rezolvă reclamațiile clienților, conform procedurii interne sau apelând la organisme specifice.
- Verifică corectitudinea întocmirii documentelor financiare și respectarea legislației în vigoare.
- Organizează sistemul de securitate al pensiunii.
- Organizează și amenajează spațiile de cazare și anexele pensiunii astfel încât să corespundă normelor de igienă, securitate și gradului de confort.
- Monitorizează permanent concurența în vederea îmbunătățirii continue a serviciilor oferite.
- Stabilește conform structurii organizatorice și a ROF sarcinile și responsabilitățile personalului din subordine, în baza fișelor de post.
- Verifică pontajul lunar pentru personalul din subordine și-l transmite Departamentului Resurse Umane.
- Organizează acordarea concediului de odihnă și a zilelor libere pentru personalul din subordine.
- Execută orice alte dispoziții date de superiorul ierarhic în realizarea strategiilor pe termen scurt ale pensiunii în limitele respectării temeiului legal.

[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei sarcinile/ atribuțiile/ activitățile pot diferi.]

4. Descrierea responsabilităților postului

- Privind relațiile interpersonale /comunicarea
 - Răspunde de rezolvarea promptă a problemelor de comunicare între angajați sau venite din partea clienților.
 - Răspunde de informarea completă și la timp cu privire la toate ofertele și programele noi ale pensiunii către toți clienții și beneficiarii.
 - Asigură satisfacerea solicitărilor turiștilor și mulțumirea deplină a acestora.
- Față de echipamentul din dotare
 - Răspunde de respectarea procedurilor interne legate de utilizarea echipamentului și aparaturii din dotarea pensiunii (aprobarea telefoanelor internaționale, utilizarea internetului etc.).
 - Răspunde de informarea imediată a persoanelor responsabile privind orice defecțiune în funcționare a echipamentului cu care își desfășoară activitatea.
 - Respectă procedurile interne legate de utilizarea autovehiculului pe care-l are în folosință.
- În raport cu obiectivele postului
 - Răspunde de gestionarea valorilor materiale și bănești ale pensiunii și de integritatea acestora.
 - Răspunde de monitorizarea stării de spirit a turiștilor și menține un dialog permanent cu aceștia.

Agent de Turism

I. Identificarea postului

1. Numele și prenumele titularului:
2. Denumirea postului: **Agent de Turism**
[Dacă în organigrama dvs. denumirea postului diferă de cea din COR, va trebui să menționați în fișă și denumirea din COR.]
3. Poziția în COR / Cod: **422102**
[În cazul în care denumirea postului din firma dvs. nu se regăsește în COR, va trebui să treceți codul din COR pentru denumirea cea mai apropiată din punct de vedere al sarcinilor și responsabilităților.]
4. Departamentul / locația: **Agencie de Turism**
[Repertizarea se va face conform mărimii, specificului și organigramei firmei.]
5. Nivelul postului:
 - a. Conducere / coordonare: **Nu este cazul**
 - b. Execuție: **Specialist**
6. Relațiile:
 - a. Ierarhice (control, îndrumare, posturi supervizate):
 - se subordonează: **Directorului agenției de turism**
 - are în subordine: **Ghizii**
 - b. Funcționale (colaborare, pe orizontală): **Cu toate departamentele din agenție**
 - c. Reprezentare (colaborare, consultanță): **În relațiile cu clienții, cu directorii altor agenții de turism, hoteluri și restaurante din țară și străinătate, cu autoritățile de stat locale și centrale**

[Pentru punctele a, b și c se va ține cont de mărimea, specificul și organigrama firmei.]

II. Descrierea postului

1. Scopul general al postului
Organizarea de călătorii individuale și de grup în străinătate, punând la dispoziția turiștilor o gamă de servicii specifice, pentru orice destinație.
[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei scopul poate diferi. Scopul postului se va regăsi detaliat în obiectul contractului definit în CIM semnat de părți.]
2. Obiectivele postului
 - **Elaborarea unor studii de piață, pe baza cărora promovează și vinde programe turistice de grup sau individuale.**
 - **Acordarea de consultanță pe parcursul tratativelor contractuale.**
 - **Monitorizarea derulării programelor turistice.**

[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei obiectivele pot diferi.]
3. Descrierea sarcinilor / atribuțiilor / activităților postului
 - **Selectează ghizii în funcție de limbile străine cunoscute și de cunoștințele și experiența în domeniu.**

- Instruiește ghizii prin prezentarea programului turistic și a serviciilor oferite.
- Evaluează prestația ghizilor, prin analizarea rapoartelor întocmite de aceștia, culegând informații prin discuții cu clienții participanți la programul turistic și pe baza chestionarelor completate de turiști la încheierea excursiei.
- Întocmește comenzile pentru rezervări în funcție de cererea existentă, respectând termenele prevăzute în contract.
- Întocmește documentele de călătorie (voucherele) pe baza comenzilor.
- Asigură întocmirea de asigurări medicale, cărți verzi etc.
- Înregistrează documentele imediat după emiterea sau primirea lor.
- Clasifică documentele în ordine cronologică, în funcție de obiectul de activitate.
- Arhivează documentele periodic.
- Întocmește programele turistice ținând cont de cererea turistică identificată pentru sezonul în curs.
- Stabilește gama de servicii incluse în programele turistice prin corelarea cererii turistice cu oferta turistică existentă pe piață.
- Realizează descrierea programelor turistice pe baza ofertei optime alese.
- Verifică și avizează facturile externe și urmărește plata acestora verificând permanent respectarea clauzelor contractuale.
- Verifică sumele încasate de la clienți / agenții revânzătoare pe baza facturilor / chitanțelor fiscale.
- Întocmește decontul evidențiind încasările efective de la clienți / agenții revânzătoare.
- Stabilește prețul de vânzare al produsului turistic urmărind oferta concurenței și alegând varianta de preț optimă, ce corespunde cel mai bine intereselor părților implicate.
- Elaborează variante de preț pentru același program pe baza criteriilor de eficiență ale agenției.
- Întocmește factura proformă evidențiind toate serviciile și prețurile conform normelor interne ale agenției.
- Analizează informațiile privind cererea și oferta în funcție de necesitățile obiective ale agenției.
- Elaborează studii de piață viabile și competitive, în conformitate cu normele interne ale agenției.
- Identifică cererea turistică a pieței pe baza cererilor constatate în anii anteriori, a discuțiilor directe cu clienții și a chestionarelor pentru sondaj.
- Urmărește permanent oferta turistică a concurenței, pe baza informațiilor culese direct de la clienți, a buletinelor informative, a lucrărilor de specialitate.
- Asigură promovarea produsului turistic în funcție de tipul produsului promovat și de segmentul clientelei căruia i se adresează oferta.
- Face recomandări cu privire la adoptarea clauzelor contractuale optime pentru activitatea agenției.
- Studiază și aplică actele normative în vigoare care reglementează activitatea de turism.
- Asigură elaborarea și transmiterea cererilor de ofertă.
- Selectează prestatorii de service în funcție de criteriile de eficiență ale agenției și de cerințele de perspectivă ale pieței.
- Analizează ofertele în conformitate cu politica comercială și financiară a agenției.
- Selectează oferta optimă după criterii de eficiență, pe baza planului de activitate al agenției pe sezonul turistic în curs și pe cel următor.
- Asigură monitorizarea derulării programului turistic.
- Soluționează reclamațiile / disfuncționalitățile respectând termenii contractuali.
- Stabilește conform structurii organizatorice și a ROF sarcinile și responsabilitățile personalului din subordine, în baza fișelor de post.

Bucătar

I. Identificarea postului

1. Numele și prenumele titularului:

2. Denumirea postului: **Bucătar**

[Dacă în organigramă denumirea postului diferă de cea din COR, va trebui să menționați în fișă și denumirea din COR.]

3. Poziția în COR / Cod: **512001**

[În cazul în care denumirea postului din firma dvs. nu se regăsește în COR, va trebui să treceți codul din COR pentru denumirea cea mai apropiată din punct de vedere al sarcinilor și responsabilităților.]

4. Departamentul / locația: **Bucătărie**

[Repartizarea se va face conform mărimii, specificului și organigramei firmei.]

5. Nivelul postului: **Execuție**

6. Relații ierarhice (control, îndrumare, posturi supervizate):

Se subordonează Bucătarului-șef

[Pentru punctele 4, 5 și 6 se va ține cont de mărimea, specificul și organigrama firmei.]

II. Descrierea postului

1. Scopul general al postului

Bucătarul realizează preparate culinare după diferite rețete care să satisfacă exigențele consumatorilor. În acest scop, el se ocupă de pregătirea produselor alimentare pentru gătit. Măsoară cantitățile necesare, le amestecă progresiv conform rețetei, le pune la dospit, fermentat, copt sau fiert. După ce preparatele culinare au fost pregătite, urmează împărțirea lor în porții.

[În funcție de mărimea, specificul și organigrama firmei, scopul poate diferi. Scopul postului se va regăsi detaliat în obiectul contractului definit în CIM semnat de părți.]

2. Competențe personale:

- ☐ să aibă însușiri de personalitate: seriozitate/responsabilitate, loialitate, hotărâre, adaptabilitate, autocontrol, atitudine pozitivă, să aibă calități psihice necesare (spirit de observație, răbdare, viteză de reacție, capacitate de orientare în spațiu, capacitate de comunicare etc.);
- ☐ să nu aibă antecedente penale
- ☐ să fie apt din punct de vedere medical

3. Descrierea sarcinilor / atribuțiilor / activităților postului

Sarcinile de serviciu obligatorii, reprezentând 100% din norma de bază corespunzătoare unei părți de 100% din salariul de bază.

- ❑ **este direct răspunzător de îndeplinirea întocmai a atribuțiilor și prevederilor sarcinilor de serviciu stabilite în prezenta fișă**
- ❑ **este direct răspunzător de păstrarea bunurilor materiale sau de altă natură pe care le are în gestiune;**

Atribuții

- să identifice elemente care pot influența activitatea
- să întocmească documentele specifice
- să aleagă materiile prime, auxiliare și semipreparate pentru divesrsele sortimente de preparate pe care le pregătește
- să pregătească antreurile calde și reci
- să pregătească fripturile
- să pregătească gustările calde și reci
- să pregătească mâncărurile din carne
- să pregătească mâncărurile din legume,orez,ouă, paste făinoase
- să pregătească preparatele lichide
- să pregătească dulciurile (deserturile)
- să pregătească fondurile glace
- să pregătească mâncărurile din pește și fructe de mare
- să realizeze acțiunile de supervizare și control
- să pregătească aluaturile de bază
- să realizeze salatelor
- să realizeze sosurilor
- să stabilească necesarul de materii prime și auxiliare
- să identifice surse de aprovizionare
- să recepționeze materii prime și auxiliare
- să mențină curățenia locului de muncă
- să mențină igiena personală
- să instruiască echipa pentru creșterea productivității
- să folosească timpul de muncă exclusiv pentru îndeplinirea sarcinilor de serviciu, în acest sens, nu se ocupă în timpul de muncă de activități care nu sunt cuprinse în atribuțiile și îndatoririle sale ori nu sunt dispuse de șefi ierarhici
- să aibă capacitatea de organizare a locului de muncă
- să participe activ la rezolvarea sarcinilor echipei
- să fie cinstit, loial și disciplinat, dând dovadă în toate împrejurările de o atitudine civilizată și corectă față de toate persoanele cu care vine în contact;
- să respecte cu strictețe regulile de protecție a 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-și însușească și să respecte normele și instrucțiunile de protecție a muncii și măsurile de aplicare a acestora;
- să aducă la cunoștință de îndată administratorului accidente de muncă suferite de propria persoană sau de alți angajați;
- să coopereze cu persoanele cu atribuții specifice în domeniul securității și sănătății în muncă, atât timp cât este necesar, pentru realizarea oricărei sarcini