|  |  |
| --- | --- |
| **ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**  **Руководитель Департамента Рецепция** | **«Утверждаю»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.** |

1. **ЦЕЛЬ ДОЛЖНОСТИ**

Основной целью деятельности Руководителя Департамента Рецепция являются: организация работы Департамента Рецепция с целью максимально быстрого и качественного обслуживания гостей и Членов Клуба.

Руководителя Департамента Рецепция относится к категории управляющих и при исполнении своих должностных обязанностей должен выполнять функции управления:

Анализ; Планирование; Организация; Контроль; Учет.

1. **ЦЕННЫЙ КОНЕЧНЫЙ ПРОДУКТ ДОЛЖНОСТИ (ЦКП) и ФУНКЦИИ ДОЛЖНОСТИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Ценный конечный продукт (ЦКП)** | **Что делает** |
| 2.1. | Обнаруженные и улаженные проблемы в работе своего Подразделения. | Проводит инспекции Подразделения и Cотрудников с целью проверки соблюдения установленной политики и стандартов, а также специальные инспекции Сотрудников, у которых возникли проблемы в производстве, чтобы выявить и уладить эти проблемы. |
| 2.2. | Принятые, быстро и гладко направленные к нужным сотрудникам звонки и посетители. | Принимает входящие звонки и посетителей быстро и комфортно направляет их к нужным сотрудникам компании, обеспечивает, чтобы они были приняты, поддерживает систему внутренних указателей, создает комфорт для посетителей. |
| 2.3. | Контроль чистоты и порядка в Клубе. | Осуществляет контроль чистоты и порядка в Клубе на регулярной основе. |
| 2.4. | Улаженные клиенты, имеющие хорошее мнение о компании и готовые продолжать сотрудничество. | Вступает в контакт с недовольными клиентами, улаживает конфликт, предоставляет информацию на Ежедневной координации, информирует продающий персонал об успешном улаживании. |
| 2.5. | Доход от продаж ДУ Рецепция. | Обеспечивает Доход от продаж ДУ Рецепция в соответствие с Бизнес-Планом. |
| 2.6. | Своевременно доставленные на работу и с работы Сотрудники Клуба. | Обеспечивает перевозку сотрудников первой и последней смены на работу и домой. Ведет учет расходов на доставку. |
| 2.7. | Учтенное и не утрачивающее своей ценности имущество Департамента Рецепция. | Контролирует ведение складского учета, проводит выборочные складские проверки, чтобы установить соответствие учета настоящему положению дел. При необходимости производит списание утраченного товара. |
| 2.8. | Сохраненные документы по ДУ Рецепция, которые можно получить в установленные сроки. | Принимает от сотрудников документы по ДУ Рецепция и сохраняет их таким образом, чтобы при необходимости к ним можно было бы получить доступ. |

1. **СТАТИСТИКИ ДОЛЖНОСТИ И ОТЧЕТЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Статистики | Отчеты |
| 3.1. | Нагрузка на Сотрудников Рецепции. | 1. Посещаемость Клуба/Сотрудников в смене.  2. Выбито чеков. |
| 3.2. | Претензии к чистоте и порядку. | Чек-лист “Чистота и порядок” |
| 3.3. | Жалобы | Жалобы (улаженные/неулаженные,%). |
| 3.4. | Доход от продаж ДУ Рецепция в соответствие с Бизнес-планом. | 1. Доход по Клубу (план-факт).  2. Дебиторская задолженность по ДУ Рецепция.  3. Арендованные шкафы. |
| 3.5. | Опоздания Сотрудников. | 1. Жалобы Сотрудников на обеспечение транспортом.  2. Затраты на такси. |

**4. УРОВНИ ПОДЧИНЕНИЯ**

Напрямую подчиняется Руководителю отдела продаж.

В подчинении Администраторы Клуба.

**Должностная инструкция согласована:**

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| С должностной инструкцией ознакомлен, экземпляр получил: | |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_ г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |