



**محمد نظامپور**

مشاور عالی تجهیز، راه اندازی  
و مدیریت هتل های لوکس

# شرح وظایف سرپرست پذیرش

## وظایف سرپرست پذیرش

- (۱) آموزش ضمن خدمت به پرسنل.
- (۲) دریافت گزارشات پرسنل و ارائه به مدیریت.
- (۳) نظارت کافی بر امور پرسنل زیر دست.
- (۴) شیفت بندی کاری و ارائه مرخصی و تشویق و تنبیه.
- (۵) سرپرستی لابی در مواقعی که مدیر داخلی یا مدیر هتل حضور ندارد.
- (۶) هماهنگی با قسمت های مختلف ( خانه داری ، فنی و مهندسی ، رستوران ، تشریفات ).
- (۷) برطرف کردن مشکلات مهمانان در خصوص رزرو ابطال و ذخیره و تغییر جا.
- (۸) بررسی امور امکانات رجیستریشن و رزرواسیون و برآوردهای روزهای آتی با توجه به آمار.
- (۹) ارتباط با مقامات هتل و بررسی گزارشات صندوق پیشنهادات و انتقادات.



\*هماهنگی در جهت روم سرویس به دلیل این موضوع می باشد که جهت مهمانان VIP اقدامات

لازم نظیر گل ، شیرینی و شکلات و هدایای خاص مدنظر باشد.

\*تمامی برگه های انتقادات و پیشنهادات که در فرم مخصوص توسط مهمانان ذکر می شود در پایان هفته از صندوق مخصوص که در بخش پذیرش می باشد ، جمع آوری و در جلسه مذکور بررسی می شود . نکات مثبت مد نظر قرار می گیرد و چنانچه پرسنلی نیاز به تشویق داشته باشد انجام می شود و چنانچه موارد منفی باشد با پیشنهادات ارائه شده اقدام به حل مشکل می شود.

\*با توجه به آمارهایی که از طریق رزرواسیون و رجیستریشن انجام می شود ، سرپرست پذیرش به نوعی می تواند آینده نگری کرده و در جهت پذیرش مهمانان رزروی اقدام می نماید.

\*سرپرست پذیرش الزاماً باید از مسائل اقتصادی ، اجتماعی ، فرهنگی و سیاسی آشنایی کامل و به روز باشد . به عنوان مثال با توجه به تغییرات نرخ مصوب بنزین و پیامدهای آن و یا تحریم از سوی آمریکا و کشورهای وابسته بتواند تغییرات بازار را حدس زده و با توجه به شرایط جدید اقدام نماید .

\*سرپرست پذیرش باید علاوه بر آشنایی با زبان بین الملل ، اطلاعات کاملی در خصوص کارت های اعتباری و سیستم های رزرواسیون  $GRS$  ,  $CRS$  و همینطور آشنایی با کامپیوتر و سیستم های شبکه شناسایی پاسپورت ، ویزا و بلیط هواپیما ، قطار ، کشتی و مدیریت سازمانی روانشناسی آشنایی کامل داشته باشد .

