

Массажист

Массажист должен знать:

Виды массажа.

Физиологическое действие массажа, рефлекторные зоны массажа и технику массажа, сочетание и последовательность приемов при различных видах массажа;

Противопоказания к отдельным видам массажа.

Основы лечебной физкультуры.

Правила оказания первой медицинской помощи.

Правила гигиены и санитарии. специфику видов спорта; анатомию-топографические данные областей массажа: головы, лица, шеи, груди, спины, живота, верхних конечностей, нижних конечностей;

Приемы массажа, разновидности приемов поглаживания, растирания, разминания;

Методики массажа при заболеваниях и травмах;

Нормы времени по массажу;

Оборудование кабинета массажа и рабочего места массажиста;

Правила и нормы охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;

Массажист:

1. Осуществляет контроль за соблюдением санитарно-гигиенических требований, предъявляемых к организации работы кабинета массажа и рабочего места массажиста.

2. Готовит пациентов к массажу, осуществляет контроль за состоянием пациентов во время проведения процедур, Проводит сеанс массажа в соответствии с правилами массажа.

3. Соблюдает требования охраны труда, техники безопасности, гигиены труда, противопожарной безопасности при эксплуатации помещений, оборудования и оснащения, используемого для занятий массажем.

4. Обеспечивает инфекционную безопасность пациентов, выполняет требования инфекционного контроля в кабинете массажа.

5. Соблюдает морально-правовые нормы профессионального общения, выполняет требования трудовой дисциплины.

6. Обеспечивает конфиденциальность информации о клиентах.

Высшее образование для массажиста не является обязательным, достаточно окончания профессиональных курсов, но высшее либо даже среднее медицинское образование станет преимуществом при трудоустройстве. Массажист должен иметь чуткие руки, физическую силу и выносливость, поскольку ему придется работать на износ, в постоянном напряжении, руками. Массажист также должен обладать такими качествами как доброжелательность, внимательность, терпеливость, чуткость.

Ресепшн SPA:

Обязанности:

- Принимает клиентов;

- Предлагает кофе;

- Знакомит с услугами и помогает выбрать подходящие процедуры;

- Составляет расписание для сотрудников, стараясь, чтобы у каждого мастера были клиенты;

- Следит за дисциплиной и предупреждает конфликты;

- Ведет запись, общается по телефону;

- Поддерживает и контролирует чистоту и порядок;

- Составляет отчетной документации;

- Ведет картотеки клиентов.

SPA INFO:

Посещая назначенные СПА директором территории, принадлежащие отелю (открытый бассейн, пляж, Лобби..), приглашать гостей отеля, еще не посетивших СПА, воспользоваться услугами СПА. Встречать гостей Спа, подробно рассказывать об услугах СПА, продавать услуги СПА и отвечать за пакет продаж, обеспечить распространение каталогов и брошюр. Услуги и цены, предоставляемые гостям, ставки дисконтирования должны соответствовать действующим стандартам и должны строго соблюдаться.

FRONT OFFICE:

Контактная служба (фронт-офис) организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом отеля. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам - к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания.

Фронт-офис или служба по приёму и размещению клиентов отеля состоит из нескольких сотрудников:

- агент по приему и размещению гостей или дежурный администратор;
- кассир, принимающий оплату и выписывающий счет клиенту;
- телефонный оператор, поддерживающий связь с междугородними и международными телефонными станциями, фиксирующий телефонные звонки из номеров, контролирующей их оплату, и оказывающий услуги по побудке;
- агент по бронированию мест в гостинице;
- портье по выдаче ключей;
- паспортисты

Сотрудник фронт-офиса обязан обладать навыком согласования всех конфликтных вопросов и ситуаций с клиентом и постоянно проявлять свои знания в дипломатическом урегулировании вопросов, возникающих при поселении и обслуживании постояльцев отеля. Одним из важнейших моментов для персонала службы приёма и размещения является владение иностранными языками.

Служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Во многих отелях она получила название **reception**.

В должностные обязанности администратора гостиницы входит:

- бронирование номеров;
- прием, регистрация, размещение и выписка посетителей;
- проведение взаиморасчетов с постояльцами и подготовка отчетной документации;
- предоставление полной информации об услугах гостиницы при личном общении и по телефону;
- контроль над соблюдением правил проживания и эксплуатации номеров;
- контроль качества обслуживания посетителей;
- координирование работы персонала отеля;
- урегулирование конфликтных и нестандартных ситуаций.

Doorman несет дежурство у входных дверей отеля, наблюдает за входом и выходом гостей, обеспечивает сохранность багажа гостей при входе в отель и выходе из него, осуществляют поднос багажа гостей до службы приема и размещения, лифта, номера и

обратно при выезде гостя.

Guest Relation - этот сотрудник, который работает со всеми гостями в отеле, отвечает на их вопросы, просьбы и т.п.

Обязательное владение несколькими языками: русский, английский, немецкий, и т.д.

Основные обязанности:

1. Коммуникация с гостями.
2. Работа со специальными пожеланиями и предложениям, а также жалобами гостей.
3. Ведение базы данных по клиентам и их пожеланиям.
4. Ведение базы данных по VIP клиентам и их пожеланиям.
5. Встреча гостей в лобби.
6. Предоставление гостям полной информации о гостинице и услугах.
7. Организация экскурсий по гостинице.
8. Контроль над соблюдением стандартов обслуживания гостей.
9. Внесение информации о гостях в систему управления гостиницей и постоянное ее обновление.
10. Составление гостевых писем.
11. Коммуникация с корпоративными компаниями и туристическими агентствами и получение информации о качестве размещения и обслуживания.
12. Предоставление информации о жалобах и предложениях гостей Front Office Manager.
13. Координация работы служб приема и размещения гостей.
14. Проверка гостевых номеров перед заездом.
15. Подчинение правилам, установленным Корпоративным Кодексом компании.

В должностные обязанности менеджера ресторана входит планирование, организация и контроль работы ресторана, организация и контроль качества обслуживания посетителей ресторана, формирование положительного имиджа ресторана.

Обязанности:

1. Обеспечивает эффективное и культурное обслуживание посетителей ресторана, созданию для них комфортных условий.
2. Встречает и принимает гостей.
3. Сопровождает гостей к столику, подает меню.
4. Управляет вниманием клиента в начальный момент нахождения в ресторане и далее при необходимости.
5. Контролирует текущую ситуацию по заполнению посадочных мест.
6. Консультирует посетителей по вопросам предоставления услуг, обеспечивает их ознакомление с ассортиментом имеющихся в наличии блюд и напитков.
7. Обеспечивает чистоту и порядок в зале.
8. Помогает официантам по необходимости.
9. Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
10. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
11. Информировывает руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.

Komi

Комипомогают обслуживающему персоналу в отеле и ресторане до и после их службы. Коми, это отвечающие за уборку и оформление ресторанов, а также полная подготовка столов является их обязанностью. Коми считается правой рукой как сервисного персонала так и самого повара.

Функциональные обязанности помощника официанта:

- подготовка зала к открытию, натирка посуды, стекла, расстановка столов и стульев, расстановка специй на столы;
- сервировка столов (укладка салфеток, расстановка тарелок, стекла, раскладка приборов) ;
- передача заказа на раздачу, получение продукции в баре, на раздаче и передача их официанту;
- сбор использованной посуды, убирает со столов и поддерживает их чистоту

Barboy, bargirl– помощники барменов

На рабочем месте **бармен** обязан:

1. Обслуживает посетителей за барной стойкой готовыми к употреблению алкогольными напитками, такие как вина, виски, коньяки, ликеры, коктейли и т.п.
2. Смешивает компоненты напитков в шейкерах, взбивает их с помощью инструментов и механизмов.
4. Встречает посетителей, знакомит их с ассортиментом и рецептурой реализуемых напитков.
5. Осуществляет руководство барменами более низкой квалификации и организует их работу.
6. Своевременно принимает заказы от посетителей.
7. Консультирует посетителей по вопросам заказа закусок и различных напитков.
8. После ухода посетителей убирает посуду и столовые приборы перед подачей следующего блюда.
9. Принимает деньги от посетителей и выдает сдачу.

Waiter, waitress - Официант

Должностные обязанности:

1. Сервировать столы.
2. Своевременно менять скатерти и салфетки по мере их загрязнения.
3. Оказывать по просьбе посетителя квалифицированную помощь при выборе блюд и напитков.
4. Ориентировать заказчика по времени приготовления заказанных блюд.
5. Распределять заказ по месту его выполнения между Барменом и Поваром.
6. Контролировать своевременность приготовления и товарный вид блюд перед подачей на стол.
7. Подавать заказанные блюда.
8. Оформлять зал и сервировать столы, соответственно по праздничным и текущим событиям.
9. Быть внимательным и вежливым, соблюдать правила внутреннего распорядка.
10. Знать сорта и виды отечественных и импортных товаров, а также их краткую характеристику.
11. Быть одетым в форменную одежду.
12. Проявлять творческий подход к своим непосредственным обязанностям, стараться быть полезным.

Kitchen -steward

Отвечает за уборку всего кухонного помещения и мебели в ней. Ответственен за мойку грязных посуды принесенных на кухню, за чистоту и аккуратность посудомоечных машин и кухни в целом.

1. В первую обязанность входит подготовить все кухонные и ресторанные материалы в зону приготовления пищи.
2. Организует чистоту кухни.
3. Отвечает за чистоту посуды и стаканов в ресторане.
4. Подготавливает рабочий план сотрудников, работающих с ним.
5. Подготавливает ингредиенты.
6. Следит за выносом мусора.
7. Рассчитывает один раз в месяц посуды фарфорового материала и создает отчет о повреждениях.
8. Отслеживает кухонные неисправности.
9. Распаковка, проверка, перемещение, взвешивание и хранение запасов в холодильниках, буфетах и других зонах хранения;
10. Оказание помощи поварам и шеф-поварам в приготовлении еды посредством мытья, чистки, измельчения, нарезки, измерения и смешивания ингредиентов;
11. Подготовка, приготовление, поджаривание и разогрев простых блюд.

Kitchen -chef assistant - Помощник шеф-повара:

1. Осуществляет в отсутствие шеф-повара руководство кухней организации общественного питания.
2. Составляет заявки на необходимые продовольственные товары, полуфабрикаты и сырье, обеспечивает их своевременное приобретение и получение с баз и со складов, контролирует ассортимент, количество и сроки их поступления и реализации.
3. На основе изучения спроса потребителей составляет меню и обеспечивает разнообразие ассортимента блюд и кулинарных изделий.
4. Осуществляет постоянный контроль за технологией приготовления пищи, нормами закладки сырья и соблюдением работниками санитарных требований и правил личной гигиены.
5. Осуществляет расстановку поваров и других работников производства, составляет графики выхода их на работу.
6. Проводит инструктажи по технологии приготовления пищи и другим производственным вопросам.
7. Выполняет иные поручения шеф-повара.

Housekeeping - Горничная

- Проверка наличия гостя в номере
- Вынос мусора и пустых сервисных принадлежностей в комнате
- Проветривание помещения
- Проверка мини-бара
- Замена постельного белья
- Приведение в порядок вещей гостя
- Уборка мини-бара
- Протиркаот пыли
- Дезинфекция телефонных и дистанционных устройств

- Протирка окон, зеркал
- Чистка ковра
- Очистка ванной комнаты
- Очистка душевой кабины
- Очистка шторки ванной комнаты
- Очистка коврика и сидения ванны
- Очистка раковины и ванны
- Дезинфекция туалетной щетки
- Очистка унитаза и биде
- Очистка фена
- Протирка дверей
- Очистка пола
- Замена банных полотенец.

Meydancı (Otel) - Рабочий по комплексной уборке и содержанию отелей

Это человек, очищающий общественные места. Ежедневная и периодическая очистка лобби, ресторан, туалет и т. д. В работе используется пылесос, газонокосилки, стиральные машины для ковров. Выполняются поручения начальства.

- Чистка и отполировка деревянных и мраморных поверхностей в общественных местах, полировка металлических деталей,
- чистка ресторана, лобби, офисов, магазинов, баров, комнат для переодевания персонала, общественные туалеты и коридоры персонала
- Очистка урны для мусора и пепельниц в общественных местах
- Периодический контроль и обеспечение чистоты лестниц и лифтов, путем очистки
- Протирание внутренних и наружных окон и зеркал, вытирание полов, очистка ковров пылесосом, при необходимости промывать
- Замена загрязненных штор, тюлей и т. д. на чистые в общественных местах и административных помещениях.
- определение технических сбоев и повреждений и информирование руководителя об этом
- Сообщать руководству о забытых предметах гостями в общественных местах,
- обеспечить недостающие материалы в общественных туалетах;
- использовать чистящие материалы и очистку оборудования и соответствующим образом уложить их, и т. д. выполнять задачи и обязательства.

Animation - Аниматор — это артист, развлекающий людей на мероприятиях. Другое, более известное название этой профессии — массовик-затейник. Главная задача аниматора — не дать гостям заскучать. Очень часто в своей работе артисты используют различные костюмы — от зверей до героев книг и фильмов.

Аниматор в отеле — занимается проведением развлекательных программ для людей всех возрастных групп. Кроме того, для этой работы аниматору важны знания иностранных языков, необходимых для общения с зарубежными гостями.

Обязанности аниматора:

- Подготовка к мероприятию (работа по разработке и написанию сценариев, подбор конкурсов, игр, представлений);
- Непосредственное участие в запланированных мероприятиях, постановках;

- Проведение различных тематических игр, квестов с участием людей из предполагаемой аудитории (к примеру, развивающие для детей, развлекательные для взрослых) и т.д.
 - Изучать и анализировать культурные процессы, происходящие в обществе с целью определения запросов разных социальных групп населения и дальнейшей организации их досуга.
 - Разрабатывать и осуществлять целевые культурно-досуговые программы.
 - Составлять план проводимых мероприятий.
 - Организовывать спортивную деятельность, применять в ней новейшие достижения, современные средства и оборудование, разрабатывать досуговые программы .
 - Организовывать зрелищно-развлекательные мероприятия, разрабатывать и реализовывать зрелищно-развлекательные программы для населения.
- Спортивный аниматор - проводит соревнования по таким видам спорта как мини - футбол, мини - дартс, мини - баскетбол, мини - волейбол и т.д.
- Dance-аниматор - проводит занятия танцами с отдыхающими в отеле.

Mini-club - Детский аниматор

Мини-клуб является бесплатной услугой для детей в возрасте от 4 до 12 лет в сопровождении образованных аниматоров в рамках ежедневной программы.

Ежедневная программа мини-клуба:

Утренняя гимнастика: для развлечения и заинтересованности детей спортом, проводятся стандартные гимнастические движения профессиональной командой, с импровизацией движений животных и природы.

Аква грим: рисуются образы на лицах детей которые сами дети хотят, и кем они себя чувствуют, по своей собственной просьбе и фантазии.

Пляжная игра: Бадминтон, различные игры с мячом на пляже.

Проводятся костюмированные игры с гримом. Например с костюмами известных персонажей, таких как клоуны и т.д.

Мини-дискотека: детей развлекают в сопровождении музыкой танцами.