|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (назва підприємства)  ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ  ресепшіоніста  (код КП 4222)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ | ЗАТВЕРДЖЕНО  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (керівник підприємства, інша посадова особа,  уповноважена затверджувати  посадові інструкції)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис) (ініціали, прізвище)  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. |

1. Загальні положення

1.1. Посадова інструкція визначає функціональні обов’язки, права та відповідальність ресепшіоніста приймальні підприємства.

1.2. Ресепшіоніст належить до категорії «Технічні службовці».

1.3. Ресепшіоніста призначає на посаду та звільняє з неї наказом директор підприємства за поданням завідувача приймальні.

1.4. Безпосередньо підпорядковується завідувачу приймальні.

1.5. У своїй діяльності керується законодавством України, Статутом підприємства, Правилами внутрішнього трудового розпорядку, Положенням про приймальню підприємства, Положенням про структурні підрозділи підприємства, організаційно­розпорядчими документами підприємства з відповідних питань, а також цією посадовою інструкцією.

1.6. Мета діяльності ресепшіоніста — зустріч та обслуговування відвідувачів підприємства.

1.7. У разі відсутності ресепшіоніста на робочому місці через хворобу, відпустку тощо його обов’язки виконує інший працівник приймальні підприємства у порядку, передбаченому законодавством.

2. Завдання та обов’язки

2.1. Приймає відвідувачів підприємства та надає їм відповідні послуги, а також відповідає на телефонні дзвінки, що надходять до приймальні підприємства.

2.2. Надає відвідувачам підприємства і запитувачам по телефону необхідну інформацію у межах своєї компетенції. Запитання, які не входять до компетенції ресепшіоніста, переадресовує іншим фахівцям чи службам підприємства.

2.3. Особисто супроводжує відвідувачів підприємства до потрібної служби, підрозділу, ділянки, фахівця тощо або роз’яснює їм маршрут прямування.

2.4. Взаємодіє зі службою безпеки підприємства з питань надання відвідувачам перепусток для відвідування окремих об’єктів підприємства.

2.5. Перевіряє особисті документи відвідувачів або інші документи, що пов’язані з причиною відвідування підприємства.

2.6. За великої кількості відвідувачів забезпечує дотримання ними порядку та черговості доступу до відповідних служб або фахівців підприємства.

2.7. Здійснює координаційні дії в межах своєї компетенції, якщо відвідувачу потрібно звернутися до кількох різних служб або фахівців підприємства.

2.8. Веде документацію (журнали, електронні бази даних), пов’язану з прийманням відвідувачів та телефонних дзвінків, у якій реєструє необхідні дані про:

2.8.1. відвідувачів підприємства та запитувачів по телефону;

2.8.2. час приймання відвідувачів та надходження дзвінків;

2.8.3. мету звернення;

2.8.4. заходи, вжиті у зв’язку зі зверненням, — надання інформації, супровід до відповідної служби або її інформування про звернення, виклик до приймальні працівників підприємства тощо.

2.9. Інформує відповідні служби підприємства про заплановані візити, їх перенесення або скасування, а також прихід відвідувачів.

2.10. Сприяє формуванню позитивного іміджу підприємства та лояльного ставлення відвідувачів до нього.

2.11. Створює для відвідувачів комфортні умови під час очікування зустрічі з працівником підприємства.

2.12. Стежить за дотриманням порядку, справністю систем освітлення та офісного обладнання у приймальні підприємства.

2.13. Інформує завідувача приймальні про недоліки в організації приймання відвідувачів та вживає заходів щодо їх ліквідації.

2.14. Контролює виконання працівниками підприємства вказівок керівництва з питань приймання відвідувачів.

2.15. Уживає необхідних заходів у разі надзвичайних подій, що пов’язані з діями або станом відвідувачів підприємства:

2.15.1. викликає швидку медичну допомогу, наряд поліції, пожежну охорону тощо;

2.15.2. інформує про зазначені події керівництво або відповідні служби підприємства.

2.16. Виконує в межах своєї компетенції та за вказівкою завідувача приймальні інші обов’язки, пов’язані з обслуговуванням відвідувачів підприємства.

3. Права

Має право:

3.1. Отримувати від структурних підрозділів підприємства інформацію, необхідну для організації роботи з відвідувачами та відповідей на телефонні дзвінки.

3.2. Звертатися з пропозиціями до завідувача приймальні щодо поліпшення роботи з відвідувачами.

3.3. Ознайомлюватися з організаційно-розпорядчими документами підприємства, що стосуються організації приймання відвідувачів.

4. Відповідальність

Несе відповідальність за:

4.1. Неналежне виконання вимог організаційно-розпорядчих документів підприємства, що стосуються приймання відвідувачів.

4.2. Неналежне виконання посадових обов’язків згідно з посадовою інструкцією.

4.3. Недотримання Рекомендацій щодо зовнішнього вигляду працівників, правил і норм ділового спілкування під час роботи з відвідувачами.

4.4. Вчинення матеріальних збитків підприємству з власної провини у межах, установлених законодавством України.

4.5. Розголошення комерційної таємниці підприємства.

4.6. Недотримання правил і норм охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії.

4.7. Роботу ресепшіоніста оцінює завідувач приймальні. Основним показником при оцінюванні роботи ресепшіоніста є своєчасність і правильність оформлення документації, що пов’язана з прийманням відвідувачів, відсутність скарг відвідувачів на неналежне обслуговування у приймальні або під час супроводження на об’єкти підприємства, дотримання вимог організаційно-розпорядчих документів підприємства з питань приймання відвідувачів.

5. Повинен знати

5.1. Постанови, розпорядження, накази; положення, інструкції та інші керівні матеріали і нормативні документи щодо діяльності підприємства і ведення діловодства.

5.2. Історію, структуру, цілі та стратегію розвитку підприємства.

5.3. Положення про приймальню та інші структурні підрозділи підприємства, їх місцезнаходження та відповідні маршрути.

5.4. Основних ділових партнерів підприємства.

5.5. Основні характеристики продукції та спектр послуг підприємства.

5.6. Положення про комерційну таємницю підприємства.

5.7. Організаційно-розпорядчі документи підприємства з питань організації приймання відвідувачів.

5.8. Теоретичні засади діловодства.

5.9. Стандарти системи організаційно-розпорядчої документації.

5.10. Правила користування приймально-переговорними пристроями, технічними засобами оброблення документів, усної та писемної документної інформації, комп’ютерами, іншою оргтехнікою.

5.11. Відповідне програмне забезпечення.

5.12. Основи ділового етикету.

5.13. Вимоги «дрес-коду» для різних категорій працівників підприємства.

5.14. Правила і норми охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії.

6. Кваліфікаційні вимоги

Професійно-технічна освіта без вимог до стажу роботи або повна загальна середня освіта і професійна підготовка за встановленою програмою і стаж роботи на підприємстві не менше ніж 1 рік.

7. Взаємовідносини (зв’язки) за посадою

Для виконання обов’язків та реалізації прав старший фахівець взаємодіє з:

7.1. Іншими працівниками приймальні підприємства.

7.2. Керівниками, їх заступниками та іншими працівниками структурних підрозділів підприємства з питань направлення до них відвідувачів або для отримання від них інформації, потрібної для належного обслуговування відвідувачів.

7.3. Службою безпеки з питань, що стосуються відвідування певних об’єктів підприємства, надання відвідувачам специфічної інформації та перепусток;

7.4. Службою діловодства з питань організації діловодства щодо роботи з відвідувачами.

Завідувач приймальні

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ініціали, прізвище)

Візи

Юрисконсульт

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ініціали, прізвище)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ р.

Начальник відділу кадрів

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ініціали, прізвище)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ р.

З інструкцією ознайомлений(-а):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис) (ініціали, прізвище)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ р

Назва посади особи,

що розробила посадову інструкцію Підпис Ініціали, прізвище

Візи, відмітка про ознайомлення з посадовою інструкцією та отримання її копії