

(назва установи , організації)

ЗАТВЕРДЖУЮ

(уповноважена особа)

(ПІБ , підпис)

" ___ " _____ 20__р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ КЕРУЮЧОГО (МЕНЕДЖЕРА) СПА - ЦЕНТРУ

Керуючий СПА - керівник вищої ланки СПА -центру. Управляє організаційними процесами функціонування СПА - центру , персоналом СПА , несе повну моральну і матеріальну відповідальність за успішну роботу СПА - центру , представляє СПА - центр серед компаній-партнерів , на виставках та міжнародних конференціях .

1 . ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 . Керуючий СПА - центру призначається на посаду і звільняється з посади наказом директора .

1.2 . Керуючий СПА - центру безпосередньо підпорядковується директору або власнику і надає йому звіти про результати роботи СПА -центру.

1.3 .Керуючий СПА - центру керується Конституцією України , нормативно- правовими та законодавчими актами України , що стосуються питань організації роботи в готельному господарстві, надання побутових послуг з використанням найсучасніших технологій СПА та галузі краси та естетики.

1.4 . Кваліфікаційні вимоги :

Вища освіта (в галузі управління, менеджменту, маркетингу, індустрії гостинності та/або краси);

Не менш 3 -х років стажу роботи на керівних посадах в СПА або індустрії краси;

Знання англійської мови (на рівні вільного володіння);

Стаж роботи в СПА не менш ніж 5 років .

1.5 . Оцінка роботи Керуючого СПА - центру проводиться директором або власником на підставі якісних показників діяльності СПА – центру (фінансові показники роботи персоналу та всього центру, зовнішня репутація центру, відгуки клієнтів, результати аудиту центру як професійного та бухгалтерського та ін.), дотримання вимог основоположних офіційних документів , правил трудової та фінансової дисципліни , затверджених стандартів оцінки якості роботи .

1.6 . Під час відсутності Керуючого СПА - центру (відпустки , хвороби тощо) його обов'язки виконує працівник, призначений в установленому порядку , який набуває відповідних прав і несе відповідальність за невиконання або неналежне виконання обов'язків , покладених на нього у зв'язку із заміщенням .

1.7 . Керуючий СПА - центру повинен знати :

- Юридичні та економічні складові роботи СПА - центру ;
- Положення про роботу СПА - центру ;
- У повному обсязі інформацію з охорони праці , протипожежної безпеки і виробничої санітарії;
- Методи вивчення умов праці на робочих місцях;
- Правила внутрішнього трудового розпорядку СПА - центру ;
- Перелік відомостей , що становлять комерційну таємницю ;

- СПА – етикет
- СПА -меню центру
- Методи мотивації та управління персоналу СПА
- Фінансовий облік матеріальних засобів , витратних матеріалів у СПА
- Техніку ведення переговорів , укладення договорів з постачальниками та підрядниками
- Технології командоутворення .
- Стандарти СПА (галузеві та корпоративні)
- Техніки продажів товарів та послуг центру.
- Порядок оформлення , ведення і зберігання документації СПА -центру.
- Знати кадрову політику і стратегію розвитку СПА -центру.
- Комп'ютерну програму обліку в СПА (на рівні користувача)
- Етику і правила ведення телефонних переговорів.
- Юридичні та економічні складові роботи СПА - центру ;
- Правила і стандарти складання СПА - програм , протоколів процедур , розрахунок собівартості та вартості процедур і програм, калькуляцію витратних матеріалів;

2 . ПОСАДОВІ ОБОВ'ЯЗКИ .

2.1 . Функції керуючого СПА - центру визначаються з чинного законодавства про охорону здоров'я , нормативних документів що регламентують роботу побутових організацій та організацій готельного господарства тощо (салонів краси та центрів естетики, готелів та велнес-центрів), трудового законодавства України , Законом " Про цивільну оборону України" , наказом та розпорядженням директора та іншими нормативними актами.

2.2 . Керуючий СПА - центру зобов'язаний вміти та виконувати:

- Керуючий СПА - центру зобов'язаний , здійснює управління всіма видами діяльності: господарської , оздоровчої , фінансової. Здійснювати зв'язки з іншими установами СПА і Wellness, науковими установами , органами влади.
- Брати участь у складанні реклами СПА - центру , з метою залучення клієнтів та надання гостям побутових послуг (масажних, косметичних та банних процедур, консультацій та послуг фахівців естетики, процедур гідромасажних ванн та ін.).
- Організувати свою роботу за особистим планом , який складається на рік і щомісячно , та посадовою інструкцією .
- Використовувати сучасні методи організації здорового відпочинку клієнтів у складанні СПА - процедур , СПА -програм і СПА - пакетів.
- Постійно впроваджувати в практику роботи сучасні естетичні методики СПА та сучасні підходи раціонального та фітнес- харчування в СПА.
- Проводити постійну роботу , спрямовану на своєчасну і якісну підготовку підвищення кваліфікації співробітників центру .
- Здійснювати розстановку кадрів і організацію їх роботи .
- Забезпечувати дотримання співробітниками правил внутрішнього трудового розпорядку .
- Забезпечувати виконання співробітниками правил охорони праці та протипожежної безпеки.
- Проводити аналіз роботи СПА - центру та вносити пропозиції щодо їх поліпшення .
- Нести відповідальність за стан роботи СПА - центру і рівень обслуговування гостей.

- Забезпечувати своєчасне проведення контролю обладнання СПА та інженерного обладнання центру.
- Здійснювати заходи щодо раціонального використання витратних матеріалів , енергоресурсів , техніки та обладнання.
- Забезпечувати своєчасне оповіщення генерального директора або власника про всі випадки виробничого травматизму , випадках хвороби , травматизму або смерті співробітників на роботі , про ситуації із заподіянням шкоди здоров'ю або смертельного результату гостей .
- негайно інформувати і приймати необхідні дії у випадках масового травматизму або надзвичайних подій.
- Вносити пропозиції щодо найбільш раціональної розстановки кадрів , оптимізації роботи центру та перспективного планування його діяльності .
- Готувати та надавати директору місячні , квартальні та річні звіти .

Консультувати клієнтів СПА - Центру з питань, що стосуються роботи центру , проводити екскурсії для потенційних VIP- клієнтів СПА;

- Аналізувати професійно- кваліфікаційну структуру кадрів , спільно з відділом кадрів .
 - Складати прогнози визначення перспективної і поточної потреби в кадрах СПА -центру.
 - Складати і вести графік роботи , відпусток і табелі робочого часу СПА - персоналу .
 - Вести договірні відносини з постачальниками СПА.
 - Контролювати збереження обладнання , косметики та інших матеріальних цінностей СПА -центру.
 - Володіти повною інформацією про порядок надання послуг СПА , косметичних брендів і кваліфікації персоналу СПА.
 - Здійснювати контроль за естетичним станом приміщень СПА - центру
 - Запобігати конфліктні ситуації серед персоналу СПА , гостей та клієнтів СПА.
 - Брати активну участь в організації та проведенні рекламних акцій , презентацій , вносити пропозиції щодо поліпшення організації роботи СПА -центру.
 - Постійно підвищувати свою кваліфікацію , навчатися на спеціалізованих тренінгах мінімум 2 рази на рік.
- перебувати на своєму робочому місці у фірмовому одязі і протягом робочого дня не залишати своє робоче місце без поважної причини ;
 - інформувати адміністратора і весь персонал про розпорядження керівництва , нововведення в організацію роботи СПА - центру ;
 - своєчасно і регулярно виконувати запити клієнтів ;
 - знати теорію , мати практичний досвід застосування СПА - етикету для персоналу і для гостей , стежити за його дотриманням персоналом і гостями СПА;
 - Бути обізнаним про запис процедур в журналі записи на початок робочого дня ;
 - Приходити на робоче місце не менш ніж за 15 хвилин до початку робочої зміни;
 - Мати постійний телефонний контакт зі службою безпеки і генеральним директором або власником СПА.
 - Завжди тримати при собі службовий мобільний телефон , який повинен бути справний і заряджений.

3 . ПРАВА . КЕРУЮЧИЙ СПА - центру має право:

- 3.1 . вносити пропозиції про прийняття , переведення і звільнення працівників центру ;
- здійснювати підбір досвідчених фахівців для роботи в центрі ,
 - підготовку кадрів спеціально для роботи в центрі ;

- вирішувати питання організації та розподілу обсягів роботи між підлеглими ;
- здійснювати контроль за роботою співробітників , які безпосередньо працюють з клієнтами центру ;
- встановлювати режим роботи співробітників центру ;
- проводити тренінги з персоналом;
- визначати терміни та порядок надання чергових та позачергових відпусток співробітникам центру ;
- визначати розмір заробітної плати співробітникам центру , виходячи
- з їх особистого вкладу в загальний результат роботи центру .

3.2 . Вимагати від працівників центру забезпечення неухильного дотримання правил надання послуг , вдосконалення організації обслуговування клієнтів центру .

3.3 . Постійно вести роботу з формування команди співробітників центру .

3.4 . Постійно здійснювати оснащення центру сучасним обладнанням і сучасними технологіями провідних салонів.

3.6 . Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи , пов'язаної з виконанням його посадових обов'язків.

3.7 . Доповідати директору про недоліки в роботі , в межах своєї компетенції.

4 . ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ .

КЕРУЮЧИЙ центру несе відповідальність :

- За неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених цією інструкцією ;
- За результати діяльності всього СПА -центру.
- За якість роботи і помилкові дії як свої , так і безпосередньо підпорядкованих йому співробітників.
- За рішення всіх питань , що входять у його компетенцію.
- За збереження та справність обладнання .
- За взаємодію з органами державного санітарного контролю та забезпечення належного санітарно - гігієнічного контролю та умовами функціонування СПА -центру.
- За здійснення контролю і правильним веденням звітної та обліковою документацією .
- За якість і своєчасність виконання наказів , розпоряджень та завдань генерального директора або власника.
- За правопорушення , скоєні в процесі здійснення своєї діяльності - в межах , визначених чинним адміністративним , кримінальним та цивільним законодавством України .
- За дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку центру , положення про персонал.
- За дотримання інструкцій з охорони праці , протипожежної безпеки та виробничої санітарії.
- За дотримання конфіденційності у роботі особисто і з усіма співробітниками центру .

- За розголошення відомостей, що становлять комерційну таємницю центру .
- За завдання матеріальної шкоди - в межах , визначених чинним трудовим і цивільним законодавством України .
- За раціональне використання часу телефонного зв'язку.
- За достовірність наданих звітів ;

5 . ЗОВНІШНІЙ ВИД Керуючого СПА -центру:

Зовнішність Керуючого СПА повинна відповідати рівню СПА - центру і всієї організації в цілому. Це візитна карта СПА і формування іміджу СПА - центру серед гостей , клієнтів , персоналу СПА , партнерів СПА і колег . Керуючий СПА - центру зобов'язаний користуватися послугами СПА , виглядати доглянутим , мати здоровий зовнішній вигляд , не мати зайвої ваги , повністю бути « продуктом » послуг СПА.

- Керуючий СПА зобов'язаний в робочий час і під час перебування в СПА перебувати в діловому костюмі згідно офісного дрес- коду.

Посадова інструкція розроблена відповідно до вимог порядку складання посадових інструкцій.

ПОГОДЖЕНО :

керівник

структурного підрозділу : _____

(підпис) _____

(ПІБ) " ____ " _____ р.

начальник

юридичного відділу: _____

(підпис) _____

(ПІБ) " ____ " _____ р.

З інструкцією ознайомлений: _____ " ____ " _____ р.