

Date of Issue/Rev: 2012-05-23 Rev – No: 0 Full Document Code: TUI C – FOM –03.10.03.02.(D)	<b>TUI CRUISES</b> Fleet Operation Manual	<b>DOC TYPE: JOB DESCRIPTION</b> <b>CHAPTER: SPA &amp; SPORT MANAGEMENT</b>
--	--	--



**Area:** 03.10.03. SPA & Sport  
**Subject:** **JOB DESCRIPTION**  
**ASST. SPA & SPORT**  
**MANAGER**

**Page:** 1 of 3

**Position:** **Asst. SPA & Sport ManagerIn**

**Abteilung:** **SPA & Sport**  
**Rang:** Offizier  
**Direkter Vorgesetzter:** SPA & Sport ManagerIn

### 1. Aufgabenbereich

- (1) Professionelle, erfolgreiche und eigenverantwortliche Führung der Rezeption des Bereichs SPA & Sport, sodass beim Gast durch ein kompetentes Auftreten ein außergewöhnliches Wohlbefinden erreicht wird.
- (2) Durch fachliches Know How sowie seine Führungskompetenz ist die Fachleitung Rezeption verantwortlich für eine professionelle und erfolgreiche Umsetzung des Bereiches.
- (3) Die Führung und Mitarbeiterereinsatzplanung der Rezeptionsmitarbeiter.
- (4) Dienstplangestaltung, sowie Abwesenheitszeiten im HIS einpflegen.
- (5) Einführung neuer Mitarbeiter siehe SOP's im Fachbereich Rezeption.
- (6) Team- bzw. Mitarbeitermotivation.
- (7) Durchführung der Seenotrettungsübung mit den Gästen
- (8) Persönlich (oder telefonisch) Termine für den Bereich Kosmetik & Massage, Friseur sowie für Sport & Gesundheit buchen, umbuchen, annullieren (mit absoluter Kenntnis der Verfügbarkeit von Räumen und Mitarbeitern sowie deren Qualifikationen).
- (9) Ressourcen und Mitarbeiter effektiv und wirtschaftlich planen und organisieren.
- (10) Gäste zu den Terminen empfangen, mit Namen ansprechen und mit dem Mitarbeiter/Trainer zusammenführen.
- (11) Dem Gast ggf. Einen Tee oder Wasser in der La Vida Sana Bar anbieten.
- (12) Aktives Crossselling (Bike, Golf, SPA & Meer, Sport & Gesundheit, Ernährung, etc.).
- (13) Erstellung der Tages- und Wochenprogramme.
- (14) Rezeptionsmitarbeiter in die täglich anfallenden Tätigkeiten einweisen.
- (15) Beantwortung und Buchung der Online Reservierungen.
- (16) Administrative Tätigkeiten und Unterstützung des SPA Managers.
- (17) Durchführen von administrativen Tätigkeiten sowie Report an den SPA Manager.
- (18) Rundgänge im Umkleidebereich und auf Sauberkeit überprüfen.
- (19) Kontrolle ob genügend Handtücher und evtl. Bademäntel im Umkleidebereich bereit liegen.
- (20) Repräsentant des SPA – Bereichs zu jeder Zeit.
- (21) Systematische Kundenpflege (Wiedererkennen, Wünsche vorhersehen, Überraschen) – immer ein „plus one“ setzen.
- (22) Dem Gast sind Empfehlungen für Angebote aller SPA – Bereiche auszusprechen.

Date of Issue/Rev: 2012-05-23 Rev – No: 0 Full Document Code: TUI C – FOM –03.10.03.02.(D)	<b>TUI CRUISES</b> Fleet Operation Manual	<b>DOC TYPE: JOB DESCRIPTION</b> <b>CHAPTER: SPA &amp; SPORT MANAGEMENT</b>
--	--	--



**Area:** 03.10.03. SPA & Sport  
**Subject:** **JOB DESCRIPTION**  
**ASST. SPA & SPORT**  
**MANAGER**

**Page:** 2 of 3

- (23) Verkaufsgespräche sind fachkundig zu führen bzw. an kompetente Mitarbeiter zu delegieren.
- (24) Gestaltung der Schauflächen an der Rezeption und Kontrolle der Sauberkeit.
- (25) Souveräner Umgang mit Gästekritik.
- (26) Täglicher und kontrollierter Kassenabschluss und Übergabe an die Hauptrezeption.
- (27) Einhaltung aller SOP's.
- (28) Ausgabe der Saunaschlüssel sowie Beratung des „richtigen saunieren“.
- (29) Durchführen bzw. Unterstützung von Inventuren.
- (30) Inventarpflege des Equipments im Rezeptionsbereich.
- (31) Mitarbeit beim Check-In am Embarkation Day.
- (32) Überwachung der strikten Einhaltung von Sicherheits-, Umwelt- und Hygienerichtlinien (USPH/HACCP, ISM/ISO, SQM, TUI/C Servicestandards) im Verantwortungsbereich; Sicherstellung regelmäßiger, dokumentierter Schulungen durch die Department Heads.
- (33) Meldung und Bearbeitung relevanter Vorkommnisse wie z.B. Sicherheitsbelange und -verstöße, Schäden, Reparaturen.
- (34) Kenntnis der zugeteilten Sicherheitsrollennummer anhand der Musterrolle und der speziellen Aufgaben im Notfall.

## 2. Qualifikation / Erfahrung

- (1) Eine fachlich fundierte Ausbildung (mindestens 2 Jahre) im Hotelbereich oder auf einem Fachgebiet des SPA -Bereichs (Kosmetik, Massage oder Sport & Gesundheit)
- (2) Führungserfahrung verbunden mit Einfühlungsvermögen
- (3) Mehrjährige Berufs- und Branchenerfahrung (Schulen, kommerzielle Zentren, Hotellerie,...)
- (4) EDV Kenntnisse (Word, Excel und Outlook) wünschenswert Buchungssystem
- (5) EDV Kenntnisse (FIDELIO, FIDELIO Cruise, MICROS, HIS wünschenswert)
- (6) Fremdsprachenkenntnisse in Deutsch und Englisch
- (7) Verkaufs- und Beratungserfahrung

## 3. Anforderungsmerkmale

- (1) Mindestalter ca. 25 Jahre
- (2) Organisationstalent
- (3) Dienstleistungsorientiert
- (4) Verkaufs-, kommunikationsfähig
- (5) Motivierend (Fähigkeit andere zu begeistern)
- (6) Positive Grundeinstellung
- (7) Gute Umgangsformen, Freundlichkeit und Herzlichkeit
- (8) Gepflegtes Äußeres und sicheres Auftreten

Date of Issue/Rev: 2012-05-23 Rev – No: 0 Full Document Code: TUI C – FOM –03.10.03.02.(D)	<b>TUI CRUISES</b> <b>Fleet</b> <b>Operation</b> <b>Manual</b>	<b>DOC TYPE: JOB DESCRIPTION</b> <b>CHAPTER: SPA &amp; SPORT MANAGEMENT</b>
--	---	--



**Area:** 03.10.03. SPA & Sport  
**Subject:** **JOB DESCRIPTION**  
**ASST. SPA & SPORT**  
**MANAGER**

**Page:** 3 of 3

- (9) Verantwortungsbewusstsein
- (10) Teamorientiertheit
- (11) Kommunikationskompetent
- (12) Belastbarkeit
- (13) Flexibilität und Lernbereitschaft

#### 4. Verantwortungsbereich

Verantwortlich für alle Arbeits- und Dienstabläufe an der SPA & Meer Rezeption in Absprache mit dem SPA & Sport Manager sowie Vertretung des Managers SPA & Sport

#### 5. Vertretung bei Abwesenheit durch

Kollegen der Rezeption.

Es sollte immer eine verantwortungsvolle Mitarbeiterin eingearbeitet werden um den reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können.