

Funktionsbeschreibung

Position: Night Auditor

Abteilung: Hotelbetrieb/Administration
Rang: Crew
Direkter Vorgesetzter: First Purser

1. Aufgabenbereich

- (1) Mitverantwortung für den leistungs- und fachgerechten Arbeitsablauf an der Reception in Zusammenarbeit mit First Purser
- (2) Tägliche Abrechnung mit den entsprechenden F&B Mitarbeitern
- (3) Buchungen in den Kassensystemen und in RESCOM etc. (Wäscherei, Edutainment, etc.)
- (4) Buchung der Bordguthaben entsprechend der Anweisung vom Chief Purser
- (5) Unterstützung des Purser's Office bei Abrechnungen
- (6) Kontrolle der Umsätze in RESCOM bzw. ähnlicher Systeme
- (7) Kontrolle der Telefon-, Faxabrechnung und Routings
- (8) Durchführung von Korrekturbuchungen und Erstellen des Tagesabschlusses (Datenübertragung, Nachlauf und Datensicherung)
- (9) Kabinenkontenführung
- (10) Regelmäßiges prüfen aller Passagierkonten und System Accounts im System gemäß Vorgabe
- (11) Sortieren/ Einsortieren sämtlicher Belege in die dafür vorgesehenen Belegablagen der Kabinenkonten
- (12) Bearbeitung des täglichen Daily Logs, Eintrag aller relevanten Vorkommnisse an der Rezeption
- (13) Sauberkeit und Ordnung an der Rezeption
- (14) Sorgfältiger Einsatz der Drucksachen
- (15) „Average Age – Breakdown“ erstellen
- (16) Unterstützung bei der Erarbeitung aller vom First Purser benötigten Listen
- (17) Alle relevanten Vorkommnisse der Rezeption schriftlich im Daily Log fixieren, Kopie aller falsch gebuchten Belege
- (18) Aufnehmen, bearbeiten und weiterleiten von Reparaturaufträgen
- (19) Informationen an Passagiere weitergeben, ggfs. Durchsagen über die Lautsprecheranlage nach Anweisung
- (20) Devisentausch, täglicher Kassenabschluss
- (21) Freundliches Handling von Telefonaten und Faxen
- (22) Briefmarken -, CD -, Ansichtskartenverkauf
- (23) Führen von Logs und Checklisten (Stundenzettel usw.) Vorgabe durch den Vorgesetzten
- (24) Im Rahmen des Pre-openings sind bei der Übernahme des Schiffes, in Wertzeiten, bei der Ausrüstung und Herstellung des Fahrtbetriebes zusätzliche Aufgaben nach Anweisung zu übernehmen.
- (25) Enge Zusammenarbeit mit dem First Purser und Chief Purser, inklusive regelmäßiger Berichterstattung; umgehende Behandlung (und schriftliche Meldung) von Konflikten und Störungen im Arbeitsablauf.
- (26) Implementierung von Verwaltungsroutinen
- (27) Aktive Umsetzung der Produktphilosophie in Bezug auf den Hotelbetrieb
- (28) Stetige Optimierung und Weiterentwicklung von Arbeitsabläufen und Standards, auch Zuarbeiten zu Handbüchern und Richtlinien.

- (29) Einhaltung der Sicherheits-, Umwelt- und Hygienerichtlinien (USPH/HACCP, ISM/ISO, SQM, TUIC Servicestandards).
- (30) Sorgfältiger Umgang mit Firmenbesitz und Pflege von Arbeitsmaterialien und Arbeitsgeräten. Für Fahrlässigkeiten haftet der Stelleninhaber.
- (31) Kontrolle und Einhaltung der internen Bordordnung im Verantwortungsbereich
- (32) Kenntnis der zugeteilten Sicherheitsrollennummer anhand der Musterrolle und der speziellen Aufgaben im Notfall.
- (33) Immer mit dem Ziel vor Augen, stetig etwas zu verbessern.

2. Qualifikation / Erfahrung

- (1) Qualifizierte Ausbildung im Hotelgewerbe oder in der Gastronomie
- (2) Mindestens zweijährige Berufserfahrung in relevanten Bereichen, wenn möglich an Bord eines Kreuzfahrtschiffes.
- (3) Sehr gute Kenntnisse sämtlicher Dienstleistungen des Veranstalters an Bord und auch an Land
- (4) Verhandlungssicheres Deutsch (Wort + Schrift)
- (5) Sehr gutes Englisch (Wort + Schrift)
- (6) Hohe Dienstleistungsbereitschaft gegenüber Passagieren und Mitarbeitern
- (7) Erfahrung im Beschwerdemanagement
- (8) Sehr gute EDV-Kenntnisse (MS Office, Rescom)
- (9) Sehr gute Allgemeinbildung

3. Anforderungsmerkmale

- (1) Mindestalter ca. 24 Jahre
- (2) Flexibilität und Organisationstalent, insbesondere in Bezug auf Datenverarbeitung und Ablageorganisation
- (3) Integre Vertrauensperson
- (4) Sicheres und souveränes Auftreten, gute Umgangsformen
- (5) Kosten- und Qualitätsbewusstsein
- (6) Kommunikationsstärke
- (7) Teamplayer
- (8) Belastbarkeit (Nacht- und Schichtdienst)
- (9) Sehr gepflegtes Erscheinungsbild

4. Verantwortungsbereich

Verantwortlich für alle Arbeits- und Dienstabläufe in seinem Arbeitsbereich

5. Vertretung bei Abwesenheit durch

First Purser