Должностная инструкция администратора гостиницы

I. Общие положения

1. Администратор гостиницы относится к категории специалистов.

2. На должность администратора гостиницы назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе гостиничного обслуживания не менее 2 лет.

3. Администратор гостиницы назначается на должность приказом директора гостиницы.

4. Администратор гостиницы должен знать:

4.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания.

4.2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

4.3. Правила и методы организации процесса обслуживания клиентов.

4.4. Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы.

4.5. Основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей.

4.6. Основы экономики, организации труда и управления.

4.7. Структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы.

4.8. Законодательство о труде.

4.9. Правила внутреннего распорядка.

4.10. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

5. Администратор гостинцы подчиняется (директору гостиницы)

6. На время отсутствия администратора гостиницы (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора гостиницы. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

II. Должностные обязанности

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.

Администратор гостиницы:

1. Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.

2. Осуществляет контроль за своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.

3. Информирует проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение.

4. Дает устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.

5. Принимает и оформляет необходимые документы.

6. Осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства организации.

7. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

8. Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

9. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

10. Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

III. Права

Администратор гостиницы вправе:

1. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.

2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.

3. В пределах своей компетенции сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности гостиницы (ее структурных подразделениях) и вносить предложения по их устранению.

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.

4. Запрашивать лично или по поручению своего непосредственного руководителя от специалистов и исполнителей информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

5. Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет — то с разрешения директора гостиницы).

6. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

IV. Ответственность

Администратор гостиницы несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией — в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности — в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

3. За причинение материального ущерба — в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Должностная инструкция взята с сайта www.rabotagrad.ru. Полный каталог должностных инструкций смотрите на сайте.