

Должностная инструкция администратора гостиницы

1. Основные положения

1. Администратор гостиницы принимается на свою позицию и освобождается от неё приказом директора гостиницы.
2. Администратор гостиницы состоит в подчинении у директора гостиницы.
3. Администратор гостиницы должен соответствовать следующим требованиям по квалификации:
 - законченное среднее образование или среднее профильное образование;
 - опыт работы от 1 года в гостиничном бизнесе.
4. В период отсутствия администратора гостиницы его рабочие функции возлагаются на другого служащего, назначенного директором гостиницы.
5. Администратор гостиницы обязан обладать набором знаний и навыков в следующих сферах:
 - законы, регулирующие гостиничный бизнес;
 - методы взаимодействия с гостиничными постояльцами по их поселению и выезду;
 - нормы обслуживания постояльцев гостиницы;
 - принципы документооборота, которые применяются в данной гостинице;
 - принципы поддержания порядка и санитарии в гостиничных номерах;
 - нормы общения с торговыми агентами и посторонними посетителями;
 - кадровый состав гостиничных работников;
 - управленческая структура гостиницы;
 - действующие нормы санитарии и пожарной безопасности;
 - принципы взаимодействия с гостиничным персоналом.
6. Администратор гостиницы руководствуется:
 - актуальным законодательством РФ;
 - соответствующими документами гостиницы;
 - сведениями из данной инструкции.

2. Функции

Администратор гостиницы обязан выполнять следующие обязанности:

1. Участие в комплексе обслуживания постояльцев гостиницы.
2. Расселение клиентов по номерам и контроль их выезда.
3. Отслеживание ситуации с бронированием номеров.
4. Обеспечение необходимого переселения клиентов в другие номера.
5. Взаимодействие с агентами по вопросам размещения в гостинице участников конференций и других коллективных мероприятий.
6. Информирование клиентов по возможности приобретения ими дополнительных услуг.
7. Координация рабочих процессов гостиничного персонала в пределах своей компетенции.
8. Прием и составление соответствующих документов.
9. Помощь клиентам гостиницы в сфере гостиничного обслуживания.

10. Участие в разрешении возможных конфликтных ситуаций с постояльцами, в том числе по качеству обслуживания.
11. Осмотр гостиничных номеров и сбор информации по их состоянию.
12. Информирование руководителя гостиницы по наполненности гостиницы и другим параметрам.
13. Отслеживание ситуации с пожарной безопасностью, санитарией и работой гостиничного оборудования.
14. Мониторинг ситуации с расходными материалами и их запасами в гостинице.

3. Ответственность

Администратор гостиницы может привлекаться к ответственности в следующих случаях:

1. За ущерб, причиненный гостинице из-за невыполнения или ненадлежащего выполнения рабочих функций, в соответствии с нормами трудового законодательства.
2. За игнорирование распоряжений руководства и пренебрежение должностными обязанностями, в соответствии со стандартами, установленными в гостинице.
3. За нарушения действующих законов, в соответствии с теми нормами, которые изложены в действующем законодательстве.

4. Права

Администратор гостиницы наделяется комплексом прав:

1. Координировать работу рядовых работников в пределах своей сферы ответственности.
2. Взаимодействовать с руководством по вопросам улучшения качества обслуживания.
3. Принимать участие в совещаниях персонала, где обсуждаются текущие вопросы функционирования гостиницы.
4. Подписывать документы в сфере своей ответственности.
5. Представлять гостиницу во взаимодействии с постояльцами и другими лицами в пределах своей компетенции.
6. Требовать от гостиничных служащих предоставления, данных и ресурсов, нужных для исполнения своих обязанностей.
7. Требовать от гостиничного руководства создания условий для возможности успешного выполнения своей работы.