

Должностная инструкция

портье

1. Общие положения

1. Портье подчиняется дежурному администратору отеля.
2. Портье увольняется и нанимается соответствующим приказом управляющего отелем.
3. От кандидата на эту должность требуется:
 - законченное среднее образование;
 - трудовой опыт в гостиничном деле от года.
4. При временном отсутствия портье (заболевание, отпуск и т.д.) его приказом управляющего отелем заменяет другой сотрудник.
5. Портье обязан знать:
 - требования к качеству обслуживания в отеле;
 - законодательную базу, регулирующую его деятельность;
 - стандарты общения с клиентами;
 - руководящий и обслуживающий персонал отеля;
 - стоимость и набор услуг, предоставляемых отелем;
 - параметры, применяемые для оценки качества работы персонала;
 - стандарты регистрации и размещения постояльцев;
 - стандарты оформления обязательной для клиентов документации;
 - порядок размещения в отеле номеров и служб;
 - правила бронирования номеров, заселения и выписки клиентов, а также расчетов с ними;
 - обязательные для соблюдения персоналом отеля правила безопасности, внешнего вида и трудовой дисциплины;
 - распорядок функционирования отеля и его служб.
6. Портье руководствуется:
 - актуальной нормативно-правовой базой;
 - профессиональными правилами;
 - внутренними документами отеля;
 - информацией из инструкции.

2. Функции

За портье закрепляются следующие трудовые функции:

1. Помощь в заселении и размещении клиентов отеля.
2. Помощь в заполнении клиентами необходимых документов.
3. Отслеживание качества подготовки номеров к приему новых постояльцев.
4. Мониторинг ситуации со сдачей номеров, их заселением и бронированием.
5. Отслеживание своевременности и полноты оплаты клиентами услуг отеля.
6. Наблюдение за соблюдением клиентами и персоналом правил отеля.
7. Помощь персоналу в разрешении возникших спорных ситуаций с постояльцами.
8. Хранение и выдача ключей и карточек от номеров.
9. Информирование администратора о забытых и утерянных посетителями предметах.
10. Информирование дежурного администратора о возможных ЧС.

11. Взаимодействие с персоналом отеля по вопросам помощи клиентам.
12. Поддержание в работе обязательных для сотрудников отеля правил (внешний вид, трудовая дисциплина, пожарная безопасность и пр.).
13. Отслеживание соблюдения в отеле параметров чистоты и порядка.
14. Консультирование клиентов, а также оказание им помощи, в границах своей компетенции.
15. Ведение необходимого документооборота.
16. Выполнение распоряжений дежурного администратора, не противоречащих положениям трудовой документации.

3. Ответственность

Портье отвечает за следующие нарушения:

1. Невыполнение трудовых функций, данных в этой инструкции и другой документации, — в пределах, указанных в трудовом законодательстве.
2. Несоблюдение действующих норм и законов — в соответствии с параметрами, изложенными в разделах административного, трудового или уголовного законодательства.
3. Причинение материального ущерба отелю — в пределах, описанных в соответствующих разделах законодательства.

4. Права

Портье владеет следующими полномочиями:

1. Предлагать менеджменту отеля мероприятия по совершенствованию трудовых параметров.
2. Иметь доступ к необходимым в работе внутренним данным и документам.
3. Требовать от менеджмента отеля создания условий, нужных для эффективного выполнения должностных обязанностей.
4. На время работы получать доступ к служебному помещению в отеле.
5. Знакомиться с проектами документов, затрагивающих его зону ответственности.