



**Служба приема и размещения**- осуществляет встречу, прием и размещение гостей, круглосуточное взаимодействие с клиентами посредством внутренней и внешней телефонной, факсимильной, почтовой связи и электронной почты. Контролирует работу и обеспечивает взаимодействие дежурных служб гостиницы в ночное время, выходные и праздничные дни. Производит бронирование мест в гостинице. Обеспечивает оказание дополнительных услуг клиентам гостиницы по работе с документацией. Старший администратор организует и контролирует деятельность службы приема и размещения и процесс непрерывного взаимодействия с другими службами предприятия, регулирует потребность и расстановку кадров. Распределяет обязанности, контролирует исполнение действующих стандартов и правил обслуживания, способствует повышению уровня и качества обслуживания методами контроля деятельности, внедрения новых и улучшения действующих стандартов обслуживания, проявляет инициативу в вопросах повышения квалификации и обучения подчиненных сотрудников. Каждый сотрудник знает сферу своей деятельности и ответственности в соответствии с должностными инструкциями, знает нормативные и законодательные документы, регулирующие вопросы оказания гостиничных услуг в пределах необходимой компетенции, ознакомлен с действующими регламентами и стандартами и правилами, относящимися к профессиональной деятельности.

**Должностные обязанности администратора гостиницы** -Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий. ·Осуществляет контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования. ·Информирует проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение. ·Дает устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д. ·Принимает и оформляет необходимые документы. ·Осуществляет контроль над исполнением работниками указаний руководства организации. ·Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены. ·Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих

при обслуживании проживающих. ·Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия. ·Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.3 Должностные обязанности старшего администратора

- Осуществляет своевременное и качественное культурное обслуживание посетителей в соответствии с действующими стандартами обслуживания.
- Осуществляет учет, распределение и правильное использование жилых номеров и свободных мест, а также контроль за соблюдением паспортного режима.
- Принимает и оформляет необходимые документы по регистрации проживающих по месту временного пребывания.
- Координирует работу администраторов и других гостиничных работников.
- Обеспечивает соблюдение стандартов обслуживания посетителей.
- Обеспечивает исполнение подчиненными работниками указаний руководства гостиницы.
- Осуществляет контроль за сохранностью материальных ценностей.
- Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
- Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
- Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.
- Осуществляет контроль за соответствующим состоянием помещений и жилых номеров гостиницы в течение смены.
- Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены.
- Информирует менеджера гостиницы об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

**Регистратор**-1) принимает, размещает и регистрирует заезжающих гостей в соответствии с установленной процедурой и возможностями, включая формальности кредитного оформления;

- 2) распределяет и закрепляет номера, проводит предварительную регистрацию гостей в соответствии с существующей системой;
- 3) занимается оформлением выезда гостей;
- 4) находясь в распоряжении службы приема, выполняет разную административную работу;
- 5) информирует хозяйственные службы об освобождающихся номерах, ведет учет номеров, сданных под заезд;
- 6) проверяет отчеты хозяйственных служб о готовности номеров к

заезду;

7) занимается фактами расхождения в данных отчетах; проблемами гостей, обратившихся в службу приема.

**Кассир службы приема-**1) оформляет выезд гостей и взимает оплату по счетам, контролируя полное оформление счета проживающего в соответствии с установленной процедурой оплаты, включая подтверждение кредитной карточки;

- 2) производит кассовый расчет гостей (оплату наличными, чеками, обмен валюты и другие операции), соблюдая характерные для гостиничного предприятия процедуры оплаты с присущими операциям ограничениями;
- 3) несет материальную ответственность за сохранность денежных сумм в сейфах;
- 4) ведет учет, депонирует наличные деньги и чеки в конце каждой смены в соответствии с требованием;
- 5) постоянно контактирует со службой приема, регистраторами, бухгалтером-ревизором ночной смены;
- 6) несет ответственность за эффективное и корректное обслуживание гостей.

Находится под непосредственным контролем главного кассира и ревизора.

#### **Заведующий отделом пропусков:**

- 1) организует работу отдела в соответствии с установленным порядком и действующими руководящими документами по организации пропускного режима гостиницы;
- 2) обеспечивает соблюдение пропускного режима и осуществляет контроль за правильностью оформления, выдачей и возвратом пропусков, дающих право прохода (выхода) или въезда (выезда) на территорию гостиницы, а также учет и хранение бланков и возвращенных пропусков;
- 3) руководит работой по подготовке необходимых отчетов и справок, связанных с деятельностью отдела и выдачей пропускных документов;
- 4) составляет в установленном порядке акты на уничтожение документов, срок хранения которых истек.

#### **Дежурный отдела пропусков:**

- 1) выписывает, оформляет и выдает в соответствии с установленным порядком постоянные, временные и разовые пропуска и другие документы, предоставляющие право прохода (выхода), въезда (выезда) на территорию гостиницы;

- 2) регистрирует в журналах либо в других первичных документах пропускные документы и ведет учет полученных незаполненных бланков, выданных и возвращенных пропусков;
- 3) передает на подпись руководителю постоянные пропуска, следит за своевременным их возвращением;
- 4) составляет ежедневные отчеты о выдаче и возврате пропусков различного вида и подготавливает необходимые справки, связанные с оформлением пропускных документов;
- 5) обеспечивает сохранность незаполненных бланков и возвращенных пропусков.

### **Дежурный отдела пропусков:**

- 1) путем руководства, наблюдения и контроля обеспечивает гостям эффективное, быстрое и вежливое предоставление различных услуг;
- 2) руководит персоналом, обеспечивая гостей услугами швейцара, носильщика багажа, рассыльного, а также почтовыми, информационными и другими услугами:
  - ? готовит расписание дежурств, организует смены для обеспечения укомплектованности персонала в любое время;
  - ? ведет табель рабочего времени для оформления платежной ведомости;
  - ? по согласованию с отделом кадров нанимает и увольняет персонал, применяет дисциплинарные меры;
  - ? дает рекомендации по обучению в процессе работы, а также лично осуществляет обучение;
- 3) принимает меры по жалобам гостей;
- 4) следит, чтобы информация по гостиничным услугам, а также району, в котором расположена гостиница, была легкодоступна и своевременна;
- 5) принимает от гостей заказы на билеты в театры, места в ресторанах, автомашины, экскурсии и др.;
- 6) контролирует перемещение и хранение багажа и пакетов гостей. Обеспечивает соблюдение процедуры выноса багажа в контакте со службой размещения и кассиром;
- 7) отвечает за обеспечение эффективного и вежливого обслуживания носильщиками и за надлежащее использование их инвентаря;
- 8) проявляет бдительность в вопросах безопасности гостей, их имущества, а также самой гостиницы;

- 9) осуществляет непосредственный контроль над дежурными носильщиками, швейцарами, ночными носильщиками, рассыльными.

### **Главный консьерж:**

- 1) путем руководства, наблюдения и контроля обеспечивает гостям эффективное, быстрое и вежливое предоставление различных услуг;
- 2) руководит персоналом, обеспечивая гостей услугами швейцара, носильщика багажа, рассыльного, а также почтовыми, информационными и другими услугами:
  - ? готовит расписание дежурств, организует смены для обеспечения укомплектованности персонала в любое время;
  - ? ведет табель рабочего времени для оформления платежной ведомости;
  - ? по согласованию с отделом кадров нанимает и увольняет персонал, применяет дисциплинарные меры;
  - ? дает рекомендации по обучению в процессе работы, а также лично осуществляет обучение;
- 3) принимает меры по жалобам гостей;
- 4) следит, чтобы информация по гостиничным услугам, а также району, в котором расположена гостиница, была легкодоступна и своевременна;
- 5) принимает от гостей заказы на билеты в театры, места в ресторанах, автомашины, экскурсии и др.;
- 6) контролирует перемещение и хранение багажа и пакетов гостей. Обеспечивает соблюдение процедуры выноса багажа в контакте со службой размещения и кассиром;
- 7) отвечает за обеспечение эффективного и вежливого обслуживания носильщиками и за надлежащее использование их инвентаря;
- 8) проявляет бдительность в вопросах безопасности гостей, их имущества, а также самой гостиницы;
- 9) осуществляет непосредственный контроль над дежурными носильщиками, швейцарами, ночными носильщиками, рассыльными.

### **Посыльный:**

- 1) оказывает мелкие услуги гостям, подносит ручную кладь, проверяет готовность номера, объясняет гостю, как работает оборудование номера;
- 2) доставляет почтовые отправления, сообщения, посылки и другие предметы в номера гостей;

- 3) выполняет поручения гостей и за пределами гостиницы по указанию дежурных службы приема;
- 4) доставляет письма или сообщения в другие отделы гостиницы;
- 5) выполняет уборку вестибюля: выбрасывает мусор из пепельниц, убирает газеты и др.;
- 6) информирует гостей и дает им справки по общим вопросам;
- 7) удовлетворяет жалобы гостей или быстро сообщает о них дежурному, если не может удовлетворить жалобу сам.