**Должностная инструкция и обязанности администратора гостиницы**

Утверждена управляющим гостиницей, Велибековым Ш. С.
Директор гостиницы: Велибекова Р. Г.
Дата утверждения: 09.08.2022 г.
Город: Дербент

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена на основании трудового договора в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации, Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»» и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Российской Федерации.

**I. Общие положения**

1.1. Должностная инструкция регулирует следующие параметры, касающиеся деятельности администратора гостиницы: должностные обязанности, права, ответственность, взаимоотношения и связи по должности.
1.2. Администратор гостиницы относится к категории специалистов.
1.3. Администратор гостиницы назначается на должность и освобождается от нее приказом директора гостиницы.
1.4. Администратор гостиницы подчиняется непосредственно директору гостиницы.
1.5. Во время отсутствия администратора гостиницы его права и обязанности возлагаются на других специалистов гостиницы, о чем директором гостиницы выпускается соответствующее распоряжение.
1.6. На должность администратора гостиницы назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование — программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих. Требования к стажу работы и особые условия допуска к работе не предъявляются.
1.7. Администратор гостиницы должен знать:
• нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
• правила приема и обслуживания в гостиницах;
• правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах;
• правила проведения расчетов с гостями гостиницы в наличной и безналичной форме;
• принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах;
• правила бронирования номеров в гостиницах;
• правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах;
• основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах;
• основы межличностного и делового общения;
• требования охраны труда;
• основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
• правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
1.8. Администратор гостиницы должен уметь:
• осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиницы;
• обрабатывать информацию о гостях гостиницы с использование специализированных программных комплексов;
• осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостинице в наличной и безналичной форме;
• представлять информацию о службах или услугах гостинцы, о городе, в котором она расположена;
• оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиницы;
• оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостинице;
• предупреждать и разрешать конфликтные ситуации;
• осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиницы;
• распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи;
• хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиницы;
• контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами;
• составлять отчеты о работе службы приема и размещения.
1.9. Администратор гостиницы руководствуется в своей деятельности:
• законодательными актами РФ;
• Уставом организации, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами организации;
• приказами и распоряжениями генерального директора;
• настоящей должностной инструкцией.

**II. Должностные обязанности администратора гостиницы**

Администратор гостиницы выполняет следующие должностные обязанности:
2.1. встреча, рзмещение и регистрация гостей,
2.2. работа с системой бронирования номеров,
2.3. работа с кассовым аппаратом, терминалом для банковских карт,
2.4. консультирование гостей по возникающим вопросам,
2.5. прием и распределение входящих звонков и документации,
2.6. координирование внутренних служб гостиницы/отеля,
2.7. контроль состояния номеров перед заселением и после выселения гостей,
2.8. работа с просьбами и жалобами гостей,
2.9. составление итоговых отчетов за смену.

**III. Права администратора гостиницы**

Администратор гостиницы имеет право:
3.1. Запрашивать у директора гостиницы информационные материалы и нормативно-правовые документы, необходимые для выполнения должностных обязанностей, разъяснения и уточнения по выданным поручениям.
3.2. Запрашивать у директора гостиницы и других работников документы, необходимые для выполнения должностных обязанностей.
3.3. Знакомиться с проектами решений директора гостиницы, касающимися исполняемых должностных обязанностей, с документами, определяющими права и обязанности по занимаемой должности, критериями оценки качества исполнения должностных обязанностей.
3.4. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся приема и размещения гостей гостиницы, координации работы различных служб гостиницы.
3.5. Информировать директора гостиницы о нарушениях трудового законодательства в организации.
3.6. Разрабатывать и вносить на рассмотрение директора гостиницы предложения по организации труда в рамках своих должностных обязанностей, по улучшению процедуры приема и размещения гостей, по координации работы различных служб гостиницы.
3.7. На защиту профессиональной чести и достоинства, знакомиться с документами, содержащими оценку его деятельности, и давать по ним разъяснения.

**IV. Ответственность администратора гостиницы**

Администратор гостиницы несет ответственность:
4.1. За невыполнение, несвоевременное или халатное исполнение своих должностных обязанностей.
4.2. За несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальности информации.
4.3. За нарушение или ненадлежащее исполнение Устава, правил внутреннего трудового распорядка, должностной инструкции, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.

**V. Взаимоотношения и связи по должности**
5.1. Администратор гостиницы работает в сменном режиме по графику, утвержденному директором гостиницы.
5.2. Представляет директору гостиницы итоговые отчеты за смену и иные отчетные периоды.
5.3. Получает от директора гостиницы и знакомится под роспись с нормативно-правовой информацией.
5.4. Исполняет должностные обязанности других специалистов гостиницы во время их отсутствия в соответствии с распоряжением директора гостиницы.

**VI. Заключительные положения**
6.1. Сотрудник знакомится с должностной инструкцией под роспись при приеме на работу до подписания трудового договора.
6.2. Один экземпляр должностной инструкции находится у работодателя, другой — у сотрудника.
6.3. Сотрудник знакомится под роспись с изменениями в должностной инструкции, касающимися общих положений, должностных обязанностей, прав, ответственности и оформленными соответствующим распоряжением директора гостиницы.

С инструкцией ознакомлен:

подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.