## Шаблон должностной инструкции администратора гостиницы

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
Фамилия И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

### 1. Общие положения

1.1. Администратор относится к категории специалистов.  
1.2. Администратор назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора компании по представлению управляющего гостиницей.  
1.3. Администратор подчиняется непосредственно управляющему  гостиницей.  
1.4. На время отсутствия администратора его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.  
1.5. На должность администратора назначается лицо, отвечающее следующим требованиям: среднее или среднее профессиональное образование и стаж аналогичной работы не менее полугода.  
1.6. Администратор должен знать:  
— законы, постановления, распоряжения, приказы, другие нормативные акты государственных органов по вопросам оказания услуг;  
— структуру организации, должностные обязанности и полномочия работников организации, режим их работы;  
— правила и методы организации процесса обслуживания посетителей;  
— виды оказываемых услуг.  
1.7. Администратор руководствуется в своей деятельности:  
— законодательными актами РФ;  
— Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;  
— приказами и распоряжениями руководства;  
— настоящей должностной инструкцией.

### 2. Функциональные обязанности

Администратор выполняет следующие должностные обязанности:  
2.1. Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.  
2.2. Консультирует посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг, проводимым специальным акциям, наличием бонусных программ и т.д.  
2.3. Ведет запись на прием, информирует специалистов об имеющейся записи, ведет клиентскую базу.  
2.4. Принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей.  
2.5. Обеспечивает чистоту и порядок в помещениях, контролирует работу уборщиц.  
2.6. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.  
2.7. Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.  
2.8. Выполняет отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.

### 3. Права

Администратор имеет право:  
3.1. Знакомиться с решениями руководства организации, касающимися его деятельности.  
3.2. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы компании.  
3.3. Сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.  
3.4. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.  
3.5. Принимать решения в пределах своей компетенции.

### 4. Ответственность

Администратор несет ответственность:  
4.1. За невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей.  
4.2. За несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации.  
4.3. За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.