



ЮЛИЯ ПОЛЮШКО

**СБОРНИК
ДОЛЖНОСТНЫХ
ИНСТРУКЦИЙ
ДЛЯ
ПЕРСОНАЛА
ГОСТИНИЧНОГО
СЕРВИСА**

ЧАСТЬ 2

Юлия Полюшко
Сборник должностных
инструкций для персонала
гостиничного сервиса. Часть 2

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=41259118
ISBN 9785449637840

Аннотация

Данный сборник представляет собой новый научно-популярный труд. Особенность этого издания в богатой информативной ценности. Сборник содержит 114 штатных единиц персонала гостиничного сервиса с подробной проработкой линий их подчиненности, квалификационных требований и должностных обязанностей.

Содержание

Введение	5
Благодарности	8
Специалисты	9
Должностная инструкция администратора бизнес-центра в гостинице	9
Должностная инструкция администратора гостиницы	17
Должностная инструкция культуролога- аниматора в гостинице	25
Должностная инструкция банкетного менеджера в гостинице	32
Должностная инструкция бармена гостиницы	39
Конец ознакомительного фрагмента.	47

**Сборник должностных
инструкций для персонала
гостиничного сервиса
Часть 2**

Юлия Полюшко

© Юлия Полюшко, 2019

ISBN 978-5-4496-3784-0 (т. 2)

ISBN 978-5-4496-3726-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Данный сборник должностных инструкций персонала гостиничного сервиса составлен в целях совершенствования образовательного процесса и повышения эффективности трудовой деятельности в гостиничной индустрии.

Должностная инструкция является внутренним организационно-распорядительным документом, содержащим конкретный перечень должностных обязанностей работника с учетом особенностей организации производства, труда и управления, его прав и мер ответственности, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

Основными целями разработки должностных инструкций являются: создание организационно-правовой основы деятельности должностных лиц предприятия; повышение ответственности должностных лиц за результаты их деятельности, осуществляемой на основании трудового договора; обеспечение объективности при аттестации, присвоении специальных званий и квалификационных разрядов работнику, его поощрении и при наложении на него дисциплинарного взыскания.

Задачами разработки должностных инструкций являются: рациональное распределение функциональных обязанностей; повышение своевременности и надежности выполне-

ния задач; улучшение социально-психологического климата в коллективе и устранение конфликтов; четкое определение функциональных связей работника и его взаимоотношений с другими специалистами; конкретизация прав работника; повышение личной и коллективной ответственности; повышение эффективности морального и материального стимулирования работников; организация равномерной загрузки работников.

Грамотно составленная должностная инструкция дает четкое представление о трудовых обязанностях работника и помогает разрешать возникающие трудовые споры.

Все материалы сборника основаны на действующих нормативно-правовых документах. Представленные образцы должностных инструкций носят рекомендательный характер и могут служить основой для разработки собственных должностных инструкций, содержащих уточненный перечень квалификационных требований, должностных обязанностей и прав работников, меру их ответственности и схему подчиненности с учетом особенностей деятельности конкретной гостиницы.

В данном сборнике разработана уникальная структура должностной инструкции, которая позволяет максимально полно раскрыть каждого сотрудника гостиницы.

Все должностные инструкции в данном издании разделены на следующие категории работников: высший менеджмент; менеджмент среднего звена; специалисты; служащие;

рабочие.

Задача сборника удовлетворить назревшую потребность в едином общедоступном сборнике должностных инструкций по специальности «Гостиничный сервис».

Поскольку материала в сборнике очень много он разделен на две части. В первую часть сборника входят следующие категории работников: высший менеджмент, менеджмент среднего звена, служащие и рабочие. Во вторую часть сборника входят специалисты.

Благодарности

Хочу выразить огромную благодарность всему преподавательскому составу кафедры туризма и гостеприимства, а также преподавателям смежных дисциплин с других кафедр ИСОиП ДГТУ. Именно благодаря вам я узнала и отразила в данном сборнике насколько многогранным может быть персонал гостиничного сервиса.

Также огромнейшую благодарность хочу выразить Выголовой Анне Станиславовне, курировавшей меня в написании дипломной работы.

Отдельную благодарность выражаю Дегтяревой Татьяне Викторовне и Ивушкиной Елене Борисовне. Эти люди поверили в меня с первого курса, когда у меня не совсем получалось учиться и сделали из меня специалиста по социально-культурному сервису и туризму.

Специалисты

Должностная инструкция администратора бизнес- центра в гостинице

1. Общие положения

1.1 Под термином «администратор бизнес-центра» имеется в виду специалист, осуществляющий руководство бизнес-центром в гостинице.

1.2 Администратор бизнес-центра гостиницы является штатной единицей службы обслуживания гостиницы.

1.3 Администратор бизнес-центра гостиницы относится к категории специалистов.

1.4 Администратор бизнес-центра гостиницы назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора гостиницы.

1.5 Администратор бизнес-центра гостиницы подчиняется непосредственно менеджеру службы обслуживания в гостинице.

1.6 На должность администратора бизнес-центра гостиницы назначается лицо, имеющее среднее или высшее обра-

зование, стаж хозяйственной или административной работы не менее 2 лет, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей администратор бизнес-центра гостиницы должен находиться в установленной форменной одежде, иметь опрятный внешний вид, быть вежливым и внимательным с гостями, соблюдать стандарт поведения для сотрудников гостиницы, правила техники безопасности и охраны труда.

1.8 Администратор бизнес-центра гостиницы является материально-ответственным лицом и несет полную материальную ответственность за сохранность вверенных ему материальных ценностей в соответствии с действующим законодательством и внутренними правилами несения материальной ответственности.

1.9 В своей работе администратор бизнес-центра гостиницы руководствуется:

- Локальными актами и организационно-распорядительными документами гостиницы;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты;
- Указами, приказами, решениями и поручениями непосредственного руководителя;
- Настоящей должностной инструкцией.

1.10 Администратор бизнес-центра гостиницы должен знать:

1.10.1 Общие знания работника гостиницы:

- Безопасные приемы выполнения работ;
- Правила оказания первой помощи пострадавшим;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Правила охраны труда, производственной санитарии и личной гигиены, пожарной безопасности;
- Правила и методы организации обслуживания гостей;
- Виды оказываемых услуг;
- Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы;
- Порядок вызова и номера аварийных служб;
- Места расположения медицинских аптек в зданиях гостиницы;
- Места расположения на этажах средств пожаротушения, электрорубильников, запорной арматуры;
- Словарный запас и терминологию по тематике гостиничного сервиса.

1.10.2 Специальные (профессиональные) знания по специальности:

- Расположение помещений бизнес-центра гостиницы;
- Правила и методы организации работы бизнес-центра;
- Виды услуг бизнес-центра, их стоимость;
- Стандарты делопроизводства;

- Принципы организации снабжения бизнес-центра;
- Техническое оснащение бизнес-центра.

1.11 Администратор бизнес-центра гостиницы должен обладать коммуникабельностью, должен быть энергичен и позитивно настроен на выполнение своих функциональных обязанностей.

1.12 Администратор бизнес-центра гостиницы приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

1.13 На время отсутствия администратора бизнес-центра гостиницы (командировка, отпуск, болезнь и пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

1.14 Администратор бизнес-центра гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Администратор бизнес-центра гостиницы:

2.1 Осуществляет общее руководство бизнес-центром гостиницы.

2.2 Обеспечивает подготовку бизнес-центра к рабочему дню.

2.3 Следит за чистотой и порядком в помещениях бизнес-центра.

2.4 Создает условия для внедрения новейшей техники и технологий в бизнес-центре.

2.5 Составляет сметы на материально-техническое оснащение бизнес-центра.

2.6 Осуществляет контроль за правильной эксплуатацией оргтехники и рациональному использованию канцтоваров и других расходных материалов бизнес-центра.

2.7 Обеспечивает надлежащее содержание и эксплуатацию помещений бизнес-центра.

2.8 Организует делопроизводство в бизнес-центре, прием входящих звонков и управление исходящими звонками.

2.9 Организует эффективное и культурное обслуживание гостей в бизнес-центре, консультирует их по административным вопросам, предоставляет информационные и иные материалы.

2.10 Ведет учет гостей, пользующихся бизнес-центром.

2.11 Выполняет отдельные поручения своего непосредственного руководителя.

3. Права

Администратор бизнес-центра гостиницы имеет право:

3.1 На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.

3.2 Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, относящиеся к его деятельности.

3.3 Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.

3.4 Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся ис-

полняемых должностных обязанностей.

3.5 Доводить до сведения непосредственного руководителя все выявленные в процессе осуществления должностных обязанностей замечания, касающиеся деятельности гостиницы (ее структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.

3.6 Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности сотрудника гостиницы.

3.7 Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов профессиональной деятельности.

3.8 Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3.9 Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

3.10 Повышать свою профессиональную квалификацию.

3.11 Участвовать в общественной жизни коллектива работников гостиницы.

3.12 Принимать самостоятельные решения, связанные с возникновением спорных ситуаций в пределах своей компетенции, если принятое им решение не идет в разрез с интересами гостиницы.

3.13 Другие права, предусмотренные трудовым законодательством.

4. Ответственность

Администратор бизнес-центра гостиницы несет ответственность:

4.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.

4.2 За причинение материального ущерба работодателю, в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

4.3 За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

5. Условия работы

5.1 Режим работы администратора бизнес-центра гостиницы определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в гостинице.

5.2 В связи с производственной необходимостью администратор бизнес-центра гостиницы может выезжать в служебные командировки (в т.ч. местного значения).

5.3 Для решения оперативных вопросов по обеспечению производственной деятельности гостиницы администратору бизнес-центра может выделяться служебный автотранспорт.

6. Право подписи

6.1 Администратору бизнес-центра гостиницы для обес-

печения его деятельности предоставляется право подписи организационно-распорядительных документов по вопросам, входящим в его должностные обязанности.

Должностная инструкция администратора гостиницы

1. Общие положения

1.1 Под термином «администратор гостиницы» имеется в виду специалист, отвечающий за прием и размещение гостей, включая встречу, регистрацию, размещение по номерам, расчет за проживание и дополнительные услуги, а также за координацию взаимодействия служб гостиницы.

1.2 Администратор гостиницы является штатной единицей службы приема и размещения гостиницы.

1.3 Администратор гостиницы относится к категории специалистов.

1.4 Администратор гостиницы назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора гостиницы.

1.5 Администратор гостиницы подчиняется непосредственно менеджеру службы приема и размещения

1.6 На должность администратора гостиницы назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей админи-

стратор гостиницы должен находиться в установленной форменной одежде, иметь опрятный внешний вид, быть вежливым и внимательным с гостями, соблюдать стандарт поведения для сотрудников гостиницы, правила техники безопасности и охраны труда.

1.8 Администратор гостиницы является материально-ответственным лицом и несет полную материальную ответственность за сохранность вверенных ему материальных ценностей в соответствии с действующим законодательством и внутренними правилами несения материальной ответственности.

1.9 В своей работе администратор гостиницы руководствуется:

- Локальными актами и организационно-распорядительными документами гостиницы;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты;
- Указами, приказами, решениями и поручениями непосредственного руководителя;
- Настоящей должностной инструкцией.

1.10 Администратор гостиницы должен знать:

1.10.1 Общие знания работника гостиницы:

- Безопасные приемы выполнения работ;
- Правила оказания первой помощи пострадавшим;

- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Правила охраны труда, производственной санитарии и личной гигиены, пожарной безопасности;
- Правила и методы организации обслуживания гостей;
- Виды оказываемых услуг;
- Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы;
- Порядок вызова и номера аварийных служб;
- Места расположения медицинских аптек в зданиях гостиницы;
- Места расположения на этажах средств пожаротушения, электрорубильников, запорной арматуры;
- Словарный запас и терминологию по тематике гостиничного сервиса.

1.10.2 Специальные (профессиональные) знания по специальности:

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы;
- Структуру управления гостиницей;
- Правила приема и хранения личных вещей гостей;
- Лимиты остатков кассовой наличности, установленной для гостиницы, правила обеспечения их сохранности;
- Правила учета, хранения и доставки по назначению корреспонденции, пакетов, посылок и иных предметов;

- Типовые инструкции по эксплуатации пассажирских и грузовых лифтов;
- Порядок проверки и использования звуковой сигнализации и двусторонней переговорной связи;
- Перечень оказываемых на гостевой стоянке основных и дополнительных услуг;
- Правила прописки и выписки граждан;
- Порядок подготовки различного рода справок;
- Правила оформления багажа и ручной клади.
- Нормативные, методические и другие руководящие материалы по вопросам гостиничного обслуживания;
- Прейскуранты и тарифы на номера, места и предоставляемые гостям услуги;
- Порядок оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации.

1.11 Администратор гостиницы должен обладать коммуникабельностью, должен быть энергичен и позитивно настроен на выполнение своих функциональных обязанностей.

1.12 Администратор гостиницы приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

1.13 На время отсутствия администратора гостиницы (командировка, отпуск, болезнь и пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

1.14 Администратор гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Администратор гостиницы:

2.1 Обеспечивает эффективное и культурное обслуживание гостей, создание для них комфортных условий.

2.2 Контролирует своевременную подготовку номеров к приему гостей, соблюдение чистоты в гостинице, регулярную смену белья в номерах, сохранность имущества и оборудования.

2.3 Информировывает гостей об оказании дополнительных платных услуг, принимает заказы и контролирует их выполнение.

2.4 Дает устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

2.5 Принимает и оформляет необходимые документы.

2.6 Осуществляет контроль за исполнением персоналом указаний руководства гостиницы.

2.7 Контролирует соблюдение персоналом гостиницы трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

2.8 Принимает меры к разрешению конфликтов с гостями.

2.9 Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием гостей и проводит соответствующую

щие организационно-технические мероприятия.

2.10 Информировывает руководство гостиницы о недостатках в обслуживании гостей, принимает меры по их устранению.

2.11 Обеспечивает прибыльное функционирование гостиничного бизнеса.

3. Права

Администратор гостиницы имеет право:

3.1 На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.

3.2 Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, относящиеся к его деятельности.

3.3 Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.

3.4 Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

3.5 Доводить до сведения непосредственного руководителя все выявленные в процессе осуществления должностных обязанностей замечания, касающиеся деятельности гостиницы (ее структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.

3.6 Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности сотрудника гостиницы.

3.7 Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения оператив-

ных вопросов профессиональной деятельности.

3.8 Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3.9 Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

3.10 Повышать свою профессиональную квалификацию.

3.11 Участвовать в общественной жизни коллектива работников гостиницы.

3.12 Принимать самостоятельные решения, связанные с возникновением спорных ситуаций в пределах своей компетенции, если принятое им решение не идет в разрез с интересами гостиницы.

3.13 Другие права, предусмотренные трудовым законодательством.

4. Ответственность

Администратор гостиницы несет ответственность:

4.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.

4.2 За причинение материального ущерба работодателю, в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

4.3 За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим

ющим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

5. Условия работы

5.1 Режим работы администратора гостиницы определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в гостинице.

5.2 В связи с производственной необходимостью администратор гостиницы может выезжать в служебные командировки (в т.ч. местного значения).

5.3 Для решения оперативных вопросов по обеспечению производственной деятельности гостиницы администратору может выделяться служебный автотранспорт.

6. Право подписи

6.1 Администратору гостиницы для обеспечения его деятельности предоставляется право подписи организационно-распорядительных документов по вопросам, входящим в его должностные обязанности.

Должностная инструкция культуролога-аниматора в гостинице

1. Общие положения

1.1 Под термином «культуролог-аниматор» имеется в виду работник, занимающийся организацией и проведением досуга гостей.

1.2 Культуролог-аниматор гостиницы является штатной единицей службы обслуживания гостиницы.

1.3 Культуролог-аниматор гостиницы относится к категории специалистов.

1.4 Культуролог-аниматор гостиницы назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора гостиницы.

1.5 Культуролог-аниматор гостиницы подчиняется непосредственно менеджеру службы обслуживания гостиницы.

1.6 На должность культуролога-аниматора гостиницы назначается лицо, имеющее среднее или высшее профессиональное образование (гуманитарное, педагогическое), стаж работы не менее 2 лет, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей культуролог-аниматор гостиницы должен находиться в установлен-

ной форменной одежде, иметь опрятный внешний вид, быть вежливым и внимательным с гостями, соблюдать стандарт поведения для сотрудников гостиницы, правила техники безопасности и охраны труда.

1.8 Культуролог-аниматор гостиницы является материально-ответственным лицом и несет полную материальную ответственность за сохранность вверенных ему материальных ценностей в соответствии с действующим законодательством и внутренними правилами несения материальной ответственности.

1.9 В своей работе культуролог-аниматор гостиницы руководствуется:

- Локальными актами и организационно-распорядительными документами гостиницы;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты;
- Указами, приказами, решениями и поручениями непосредственного руководителя;
- Настоящей должностной инструкцией.

1.10 Культуролог-аниматор гостиницы должен знать:

1.10.1 Общие знания работника гостиницы:

- Безопасные приемы выполнения работ;
- Правила оказания первой помощи пострадавшим;
- Правила внутреннего трудового распорядка;

- Правила охраны труда, производственной санитарии и личной гигиены, пожарной безопасности;
- Правила и методы организации обслуживания гостей;
- Виды оказываемых услуг;
- Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы;
- Порядок вызова и номера аварийных служб;
- Места расположения медицинских аптек в зданиях гостиницы;
- Места расположения на этажах средств пожаротушения, электрорубильников, запорной арматуры;
- Словарный запас и терминологию по тематике гостиничного сервиса.

1.10.2 Специальные (профессиональные) знания по специальности:

- Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере культуры, спорта и туризма;
- Методы анализа, сбора и обобщения информации в области культуры и искусства;
- Приемы и методы развития познавательной и творческой инициативы в социокультурной сфере людей различных социальных групп;
- Историю и теорию культуры и искусства;
- Туристскую анимацию, основы театрального искусства, режиссуры и других специальных дисциплин;

– Содержание дисциплин психолого-педагогического цикла;

– Инновационные технологии организации социокультурной деятельности.

1.11 Культуролог-аниматор гостиницы должен обладать коммуникабельностью, должен быть энергичен и позитивно настроен на выполнение своих функциональных обязанностей.

1.12 Культуролог-аниматор гостиницы приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

1.13 На время отсутствия культуролога-аниматора гостиницы (командировка, отпуск, болезнь и пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

1.14 Культуролог-аниматор гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Культуролог-аниматор гостиницы:

2.1 Изучает и анализирует культурные процессы, происходящие в обществе, с целью определения запросов разных социальных групп населения дальнейшей организации их досуга.

2.2 Устанавливает контакты с учреждениями культуры, творческими организациями, общественными объединениями.

2.3 Разрабатывает и осуществляет зональные и целевые

культурно-досуговые программы.

2.4 Организует спортивно-туристскую деятельность, применяет в ней новейшие достижения, современное оборудование, разрабатывает туристские досуговые программы.

2.5 Организует физкультурно-оздоровительную деятельность с позиций современных достижений психолого-педагогической науки и передовой практики, разрабатывает индивидуальные и групповые досуговые программы для гостей.

2.6 Организует зрелищно-развлекательные программы для гостей.

2.7 Разрабатывает и внедряет инновационные технологии организации социокультурной деятельности.

3. Права

Культуроог-аниматор гостиницы имеет право:

3.1 На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.

3.2 Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, относящиеся к его деятельности.

3.3 Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.

3.4 Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

3.5 Доводить до сведения непосредственного руководителя все выявленные в процессе осуществления должност-

ных обязанностей замечания, касающиеся деятельности гостиницы (ее структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.

3.6 Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности сотрудника гостиницы.

3.7 Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов профессиональной деятельности.

3.8 Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3.9 Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

3.10 Повышать свою профессиональную квалификацию.

3.11 Участвовать в общественной жизни коллектива работников гостиницы.

3.12 Принимать самостоятельные решения, связанные с возникновением спорных ситуаций в пределах своей компетенции, если принятое им решение не идет в разрез с интересами гостиницы.

3.13 Другие права, предусмотренные трудовым законодательством.

4. Ответственность

Культуролог-аниматор гостиницы несет ответственность:

4.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение сво-

их должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.

4.2 За причинение материального ущерба работодателю, в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

4.3 За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

5. Условия работы

5.1 Режим работы культуролога-аниматора гостиницы определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в гостинице.

5.2 В связи с производственной необходимостью культуролог-аниматор гостиницы может выезжать в служебные командировки (в т.ч. местного значения).

5.3 Для решения оперативных вопросов по обеспечению производственной деятельности гостиницы культурологу-аниматору может выделяться служебный автотранспорт.

6. Право подписи

6.1 Культурологу-аниматору гостиницы для обеспечения его деятельности предоставляется право подписи организационно-распорядительных документов по вопросам, входящим в его должностные обязанности.

Должностная инструкция банкетного менеджера в гостинице

1. Общие положения

1.1 Под термином «банкетный менеджер» имеется в виду работник, отвечающий за подготовку, организацию и проведение банкета в гостинице.

1.2 Банкетный менеджер гостиницы является штатной единицей службы питания гостиницы.

1.3 Банкетный менеджер гостиницы относится к категории специалистов.

1.4 Банкетный менеджер гостиницы назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора гостиницы.

1.5 Банкетный менеджер гостиницы подчиняется непосредственно менеджеру службы питания в гостинице.

1.6 На должность банкетного менеджера назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование, стаж работы не менее 1 года, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей банкетный менеджер гостиницы должен находиться в установленной форменной одежде, иметь опрятный внешний вид, быть веж-

ливым и внимательным с гостями, соблюдать стандарт поведения для сотрудников гостиницы, правила техники безопасности и охраны труда.

1.8 Банкетный менеджер гостиницы является материально-ответственным лицом и несет полную материальную ответственность за сохранность вверенных ему материальных ценностей в соответствии с действующим законодательством и внутренними правилами несения материальной ответственности.

1.9 В своей работе банкетный менеджер гостиницы руководствуется:

- Локальными актами и организационно-распорядительными документами гостиницы;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты;
- Указами, приказами, решениями и поручениями непосредственного руководителя;
- Настоящей должностной инструкцией.

1.10 Банкетный менеджер гостиницы должен знать:

1.10.1 Общие знания работника гостиницы:

- Безопасные приемы выполнения работ;
- Правила оказания первой помощи пострадавшим;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Правила охраны труда, производственной санитарии

и личной гигиены, пожарной безопасности;

- Правила и методы организации обслуживания гостей;
- Виды оказываемых услуг;
- Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы;
- Порядок вызова и номера аварийных служб;
- Места расположения медицинских аптек в зданиях гостиницы;
- Места расположения на этажах средств пожаротушения, электрорубильников, запорной арматуры;
- Словарный запас и терминологию по тематике гостиничного сервиса.

1.10.2 Специальные (профессиональные) знания по специальности:

- Виды банкетов;
- Типы расстановки столов и стульев;
- Виды сервировки столов по каталогу;
- Виды необходимого оборудования;
- Время работы бара, типы напитков, когда и как они должны подаваться;
- Время подачи закусок и горячих блюд;
- Типы художественного оформления банкетных мероприятий.

1.11 Банкетный менеджер гостиницы должен обладать коммуникабельностью, должен быть энергичен и позитивно

настроен на выполнение своих функциональных обязанностей.

1.12 Банкетный менеджер гостиницы приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

1.13 На время отсутствия банкетного менеджера гостиницы (командировка, отпуск, болезнь и пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

1.14 Банкетный менеджер гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Банкетный менеджер гостиницы:

2.1 Ведет переговоры с заказчиком, осуществляет личную встречу с ним.

2.2 Осуществляет предварительное планирование мероприятия.

2.3 Осуществляет подбор и развитие персонала для обслуживания банкетов.

2.4 Ставит задачи персоналу и вспомогательным службам, контролирует их выполнение.

2.5 Руководит обслуживанием всех банкетных мероприятий.

2.6 Следит за работой уборщиков по оформлению зала, в котором будет проходить мероприятие.

2.7 Составляет график работы официантов и утверждает бригады, ответственные за каждое конкретное мероприятие.

2.8 Согласовывает с шеф-поваром меню и сервисные процедуры.

2.9 Проверяет список уточнений, сделанных непосредственно перед мероприятием.

2.10 Подает гостю счет сразу же после окончания мероприятия.

2.11 Строго следует процедурам, принятым в данной гостинице для отдела обслуживания массовых мероприятий, включая меры по противопожарной безопасности.

2.12 Подсчитывает наценку за обслуживание и чаевые с последующим распределением этих денег между обслуживающим персоналом.

3. Права

Банкетный менеджер гостиницы имеет право:

3.1 На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.

3.2 Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, относящиеся к его деятельности.

3.3 Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.

3.4 Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

3.5 Доводить до сведения непосредственного руководителя все выявленные в процессе осуществления должностных обязанностей замечания, касающиеся деятельности го-

стиницы (ее структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.

3.6 Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности сотрудника гостиницы.

3.7 Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов профессиональной деятельности.

3.8 Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3.9 Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

3.10 Повышать свою профессиональную квалификацию.

3.11 Участвовать в общественной жизни коллектива работников гостиницы.

3.12 Принимать самостоятельные решения, связанные с возникновением спорных ситуаций в пределах своей компетенции, если принятое им решение не идет в разрез с интересами гостиницы.

3.13 Другие права, предусмотренные трудовым законодательством.

4. Ответственность

Банкетный менеджер гостиницы несет ответственность:

4.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей

должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.

4.2 За причинение материального ущерба работодателю, в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

4.3 За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

5. Условия работы

5.1 Режим работы банкетного менеджера гостиницы определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в гостинице.

5.2 В связи с производственной необходимостью банкетный менеджер гостиницы может выезжать в служебные командировки (в т.ч. местного значения).

5.3 Для решения оперативных вопросов по обеспечению производственной деятельности гостиницы банкетному менеджеру может выделяться служебный автотранспорт.

6. Право подписи

6.1 Банкетному менеджеру гостиницы для обеспечения его деятельности предоставляется право подписи организационно-распорядительных документов по вопросам, входящим в его должностные обязанности.

Должностная инструкция бармена гостиницы

1. Общие положения

1.1 Под термином «бармен» имеется в виду работник, обслуживающий гостей за барной стойкой и в зале, занимающийся приготовлением и подачей алкогольных, слабоалкогольных, горячих и других напитков, а также несложных блюд и закусок.

1.2 Бармен гостиницы является штатной единицей службы питания гостиницы.

1.3 Бармен гостиницы относится к категории специалистов.

1.4 Бармен гостиницы назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора гостиницы.

1.5 Бармен гостиницы подчиняется непосредственно менеджеру службы питания гостиницы.

1.6 На должность бармена гостиницы назначается лицо, имеющее среднее специальное образование, без предъявления требований к стажу работы, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей бармен го-

стиницы должен находиться в установленной форменной одежде, иметь опрятный внешний вид, быть вежливым и внимательным с гостями, соблюдать стандарт поведения для сотрудников гостиницы, правила техники безопасности и охраны труда.

1.8 Бармен гостиницы является материально-ответственным лицом и несет полную материальную ответственность за сохранность вверенных ему материальных ценностей в соответствии с действующим законодательством и внутренними правилами несения материальной ответственности.

1.9 В своей работе бармен гостиницы руководствуется:

- Локальными актами и организационно-распорядительными документами гостиницы;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты;
- Указами, приказами, решениями и поручениями непосредственного руководителя;
- Настоящей должностной инструкцией.

1.10 Бармен гостиницы должен знать:

1.10.1 Общие знания работника гостиницы:

- Безопасные приемы выполнения работ;
- Правила оказания первой помощи пострадавшим;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Правила охраны труда, производственной санитарии

и личной гигиены, пожарной безопасности;

- Правила и методы организации обслуживания гостей;
- Виды оказываемых услуг;
- Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы;
- Порядок вызова и номера аварийных служб;
- Места расположения медицинских аптек в зданиях гостиницы;
- Места расположения на этажах средств пожаротушения, электрорубильников, запорной арматуры;
- Словарный запас и терминологию по тематике гостиничного сервиса.

1.10.2 Специальные (профессиональные) знания по специальности:

- Меню предприятия питания и цены;
- Виды, ассортимент, технологию приготовления, порядок оформления и отпуска алкогольных, слабоалкогольных коктейлей и напитков;
- Виды и назначение используемого в барах инвентаря, столовой посуды, столовых приборов, столового белья;
- Порядок получения, сдачи и учета столовых: посуды, приборов, белья и инвентаря;
- Правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря;
- Порядок оформления счета к оплате;

- Требования, предъявляемые к сопроводительным документам на товарно-материальные ценности и продукцию;
- Срок и порядок хранения и реализации продукции;
- Правила эксплуатации музыкальной аппаратуры;
- Правила оформления витрины и барной стойки.

1.11 Бармен гостиницы должен обладать коммуникабельностью, должен быть энергичен и позитивно настроен на выполнение своих функциональных обязанностей.

1.12 Бармен гостиницы приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

1.13 На время отсутствия бармена гостиницы (командировка, отпуск, болезнь и пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

1.14 Бармен гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Бармен гостиницы:

2.1 Обслуживает гостей на высоком уровне с предоставлением достаточного ассортимента продукции зарубежного и отечественного производства.

2.2 Внимателен и вежлив, соблюдает правила внутреннего распорядка.

2.3 Оказывает квалифицированную консультацию гостю в выборе напитков, коктейлей.

2.4 Правильно производит расчеты с гостями.

2.5 Знает порядок составления заявок на необходимое количество и ассортимент напитков, закусок и других товаров, ведет учет.

2.6 Своевременно получает товары и продукты со склада или производства.

2.7 Знает сорта и виды отечественных и импортных товаров, а также их краткую товароведческую характеристику.

2.8 Знает рецептуру и этикет приготовления коктейлей и напитков, правила обслуживания иностранных гостей в баре.

2.9 По производственной необходимости и желанию гостя, обслуживает его непосредственно за столом в зале бара.

2.10 Знает порядок составления и своевременно представляет в бухгалтерию по установленной форме товарные отчеты о движении и остатке товаров.

2.11 Проверяет наличие маркировки вино-водочных изделий, получаемых со склада.

2.12 Одет в форменную одежду.

2.13 Обеспечивает надлежащее санитарное состояние торгового зала бара, подсобного помещения, товарно-технологического оборудования и инвентаря.

2.14 Оформляет витрину и барную стойку.

2.15 Контролирует сроки хранения и реализации продукции.

2.16 Следит за наличием, соответствием и сроками действия сопроводительных документов на товар.

2.17 Содержит свое рабочее место в полном порядке и чистоте.

2.18 Принимает у официанта заказы на отпуск продукции из бара.

2.19 Своевременно отпускает официанту из бара заказанную продукцию соответствующего качества и товарного вида.

3. Права

Бармен гостиницы имеет право:

3.1 На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.

3.2 Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, относящиеся к его деятельности.

3.3 Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.

3.4 Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

3.5 Доводить до сведения непосредственного руководителя все выявленные в процессе осуществления должностных обязанностей замечания, касающиеся деятельности гостиницы (ее структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.

3.6 Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности сотрудника гостиницы.

3.7 Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов профессиональной деятельности.

3.8 Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

3.9 Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

3.10 Повышать свою профессиональную квалификацию.

3.11 Участвовать в общественной жизни коллектива работников гостиницы.

3.12 Принимать самостоятельные решения, связанные с возникновением спорных ситуаций в пределах своей компетенции, если принятое им решение не идет в разрез с интересами гостиницы.

3.13 Другие права, предусмотренные трудовым законодательством.

4. Ответственность

Бармен гостиницы несет ответственность:

4.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.

4.2 За причинение материального ущерба работодателю, в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

4.3 За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

5. Условия работы

5.1 Режим работы бармена гостиницы определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в гостинице.

5.2 В связи с производственной необходимостью бармен гостиницы может выезжать в служебные командировки (в т.ч. местного значения).

5.3 Для решения оперативных вопросов по обеспечению производственной деятельности гостиницы бармену может выделяться служебный автотранспорт.

6. Право подписи

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.