



ЮЛИЯ ПОЛЮШКО

**СБОРНИК
ДОЛЖНОСТНЫХ
ИНСТРУКЦИЙ
ДЛЯ
ПЕРСОНАЛА
ГОСТИНИЧНОГО
СЕРВИСА**

ЧАСТЬ 1

Юлия Полюшко
Сборник должностных
инструкций для персонала
гостиничного сервиса. Часть 1

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=41258747
ISBN 9785449637253

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
Высший менеджмент	9
Должностная инструкция генерального директора гостиницы	9
Должностная инструкция административного директора гостиницы	20
Должностная инструкция коммерческого директора гостиницы	29
Должностная инструкция директора номерного фонда гостиницы	38
Должностная инструкция директора по питанию в гостинице	46
Конец ознакомительного фрагмента.	48

**Сборник должностных
инструкций для персонала
гостиничного сервиса
Часть 1**

Юлия Полюшко

© Юлия Полюшко, 2019

ISBN 978-5-4496-3725-3 (т. 1)

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.

Высший менеджмент

Должностная инструкция генерального директора гостиницы

1. Общие положения

1.1 Под термином «генеральный директор» имеется в виду специалист, который руководит производственно-хозяйственной деятельностью гостиницы, неся всю полноту ответственности за эффективное использование и сохранность имущества.

1.2 Генеральный директор гостиницы является штатной единицей административно-управленческой службы гостиницы.

1.3 Генеральный директор гостиницы относится к категории высшего управленческого персонала и осуществляет руководство над:

- Директор номерного фонда;
- Директор по питанию;
- Административный директор;
- Коммерческий директор;
- Финансовый директор.

1.4 Генеральный директор гостиницы назначается

на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом владельца гостиницы.

1.5 Генеральный директор гостиницы подчиняется непосредственно владельцу гостиницы.

1.6 На должность генерального директора гостиницы назначается лицо, имеющее высшее экономическое или техническое образование, дополнительное профессиональное образование в области менеджмента гостиничного дела, стаж работы на руководящих должностях в гостиничном хозяйстве не менее 5 лет, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей генеральный директор 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 Генеральный директор 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 генеральный директор гостиницы ру-

ководствуется:

- 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 Генеральный директор 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 акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

– Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, в том числе регистрацию и паспортно-визовый режим;

– Правила содержания жилых и иных помещений гостиницы и организации безопасных условий проживания гостей;

– Профиль, специализацию и особенности структуры гостиницы с учетом ее категории;

– Перспективы технического, экономического и социального развития гостиничного хозяйства;

– Производственные мощности и кадровые ресурсы гостиницы;

– Технологию обслуживания гостей и организацию производства;

– Налоговое и экологическое законодательство;

– Порядок составления и согласования бизнес-планов производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности гостиницы;

– Рыночные методы хозяйствования и управления гостиницей;

ницей;

- Систему экономических индикаторов, позволяющих гостинице определять свое положение на рынке и разрабатывать программы выхода на новые рынки сбыта;
- Порядок заключения и исполнения хозяйственных финансовых договоров;
- Конъюнктуру рынка;
- Передовой отечественный и зарубежный опыт организации гостиничного бизнеса и обслуживания;
- Иностраный язык;
- Международные правила этикета и делового общения;
- Управление экономикой и финансами гостиницы;
- Организацию производства и труда работников;
- Порядок разработки и заключения отраслевых тарифных соглашений, коллективных договоров и регулирования социально-трудовых отношений.

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

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

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

1.14 Генеральный директор гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Генеральный директор гостиницы:

2.1 Осуществляет планирование деятельности гостиницы, руководство производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью гостиницы.

2.2 Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности гостиницы с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы гостиницы, рост объемов реализации услуг, увеличение прибыли, улучшение качества и конкурентоспособности услуг, их соответствие мировым стандартам, удовлетворение потребностей туристов и других гостей в гостиничных услугах.

2.3 Обеспечивает выполнение гостиницей обязательств перед федеральным, региональным и местным бюджетами, государственными внебюджетными фондами, поставщиками, заказчиками и кредиторами, включая организации банка, а также трудовых договоров и бизнес-планов.

2.4 Организует производственно-экономическую деятельность гостиницы на основе использования новой техники и технологий обслуживания, прогрессивных форм управления и организации труда, научно обоснованных нормативов материальных, финансовых и трудовых затрат, изуче-

ния конъюнктуры рынка и передового опыта (отечественного и зарубежного) в целях повышения качества услуг, экономической эффективности, рационального использования, расходования всех видов ресурсов.

2.5 Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных для здоровья условий труда, соблюдению требований законодательства об охране окружающей среды.

2.6 Обеспечивает правильное сочетание экономических, административных и социально-психологических методов управления, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за результаты работы всего коллектива.

2.7 Совместно с трудовым коллективом обеспечивает на основе принципов социального партнерства разработку, заключение и выполнение коллективного договора, соблюдение трудовой и производственной дисциплины, способствует развитию трудовой мотивации, инициативы и активности рабочих и служащих гостиницы.

2.8 Поручает ведение отдельных направлений деятельности другим должностным лицам – заместителям директора,

руководителям подразделений и служб гостиницы.

2.9 Обеспечивает соблюдение законности деятельности гостиницы и осуществление ее хозяйственно-экономических связей, использование правовых средств для финансового управления и функционирования в рыночных условиях, укрепления договорной и финансовой дисциплины, регулирования социально-трудовых отношений, обеспечения инвестиционной привлекательности гостиницы в целях поддержания и расширения масштабов предпринимательской деятельности.

2.10 Защищает имущественные интересы гостиницы в суде, арбитраже, органах государственной власти и управления.

2.11 Обеспечивает ведение и своевременное предоставление высшему руководству или владельцу гостиницы отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности гостиницы.

3. Права

Генеральный директор гостиницы имеет право:

3.1 Запрашивать и получать от структурных подразделений сведения, справочные и другие материалы, необходимые для выполнения обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией.

3.2 Принимать меры при обнаружении дисциплинарных нарушений подчиненных работников и докладывать об этих нарушениях владельцу гостиницы для привлечения виновных к ответственности.

3.3 По согласованию с владельцем гостиницы привлекать экспертов и специалистов в области административно-хозяйственной деятельности для консультаций, подготовки заключений, рекомендаций и предложений.

3.4 Требовать от высшего руководства гостиницы обеспечения организационно-технических условий для оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

3.5 На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.

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

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

3.8 Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.

3.9 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.

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

3.11 Вступать во взаимоотношения с подразделениями

сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов профессиональной деятельности.

3.12 Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

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

3.14 Повышать свою профессиональную квалификацию.

3.15 Участвовать в общественной жизни коллектива работников гостиницы.

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

3.17 Другие права, предусмотренные трудовым законодательством.

4. Ответственность

Генеральный директор 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 осуществле-

ния своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

5. Условия работы

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

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

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

6. Право подписи

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

Должностная инструкция административного директора гостиницы

1. Общие положения

1.1 Под термином «административный директор» имеется в виду специалист высшего руководящего звена, осуществляющий руководство от имени генерального директора гостиницы инженерно-технической службой, отделом персонала, службой безопасности, отделом маркетинга и СПА-комплексом в гостинице.

1.2 Административный директор гостиницы является штатной единицей административно-управленческой службы гостиницы.

1.3 Административный директор гостиницы относится к категории высшего управленческого персонала и осуществляет руководство над:

- Главный инженер;
- Менеджер отдела персонала;
- Менеджер службы безопасности;
- Менеджер отдела маркетинга;
- Менеджер СПА-комплекса.

1.4 Административный директор гостиницы назначается на должность и освобождается от должности в установ-

ленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора гостиницы.

1.5 Административный директор гостиницы подчиняется непосредственно генеральному директору гостиницы.

1.6 На должность административного директора гостиницы назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование, стаж работы на руководящих должностях в гостиничном хозяйстве не менее 3 лет, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей административный директор 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 Административный директор 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 административный директор 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 Административный директор 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 аптечек в зданиях гостиницы;
- Места расположения на этажах средств пожаротушения, электрорубильников, запорной арматуры;
- Словарный запас и терминологию по тематике гости-

ничного сервиса.

1.10.2 Специальные (профессиональные) знания по специальности:

- Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- Профиль, специализацию и особенности структуры гостиницы с учетом ее категории;
- Перспективы технического, экономического и социального развития гостиничного хозяйства;
- Производственные мощности и кадровые ресурсы гостиницы;
- Рыночные методы хозяйствования и управления гостиницей;
- Научно-технические достижения и опыт ведущих гостиниц;
- Порядок установления наименований профессий рабочих и должностей служащих, общего и непрерывного стажа работы, льгот, компенсаций, оформления пенсий работникам;
- Основы делопроизводства;
- Методические материалы по организации маркетинга и оценке финансово-экономического состояния гостиничного рынка;
- Принципы организации охраны объектов гостиницы;
- Правила приема, сопровождения и сдачи товарно-материальных ценностей;

- Менеджмент персонала;
- Менеджмент гостиничного хозяйства;
- Организацию работы и состав персонала инженерно-технической службы;
- Организацию работы и состав персонала службы безопасности;
- Организацию работы и состав персонала отдела маркетинга;
- Организацию работы и состав персонала СПА-комплекса.

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

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

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

1.14 Административный директор гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Административный директор гостиницы:

2.1 Осуществляет руководство производственно-хозяй-

ственной деятельностью гостиницы.

2.2 Организует работу и взаимодействие всех подконтрольных функциональных и обеспечивающих подразделений и служб;

2.3 Принимает меры по обеспечению подконтрольных служб квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта.

2.4 Поручает ведение отдельных направлений деятельности другим должностным лицам – заместителям директора, руководителям подразделений и служб гостиницы.

2.5 Обеспечивает ведение и своевременное предоставление высшему руководству или владельцу гостиницы отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности подконтрольных служб.

2.6 Обеспечивает соответствие согласно стандартам внешнего вида и требований личной гигиены всего обслуживающего персонала.

2.7 Осуществляет ежеквартальную инвентаризацию и составляет заказ на необходимые в использовании ресурсы.

2.8 Обеспечивает высокий уровень эффективности производства, внедрение новой техники и технологии, прогрессивных форм обслуживания и организации труда.

2.9 Представляет интересы генерального директора и действует от его имени.

2.10 Предоставляет сведения, связанные с техническими

характеристиками, безопасностью, персоналом и маркетингом гостиницы контролирующим органам.

2.11 Устанавливает для подчиненных ему работников служебные обязанности и принимает меры по обеспечению их исполнения.

2.12 Осуществляет доведение до сотрудников подконтрольных служб распоряжений генерального директора гостиницы.

3. Права

Административный директор 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 сотруд-

ника 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

Административный директор 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 административного директора гостиницы определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в гостинице.

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

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

6. Право подписи

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

Должностная инструкция коммерческого директора гостиницы

1. Общие положения

1.1 Под термином «коммерческий директор» имеется в виду специалист высшего руководящего звена, осуществляющий руководство от имени генерального директора коммерческой службой гостиницы.

1.2 Коммерческий директор гостиницы является штатной единицей коммерческой службы гостиницы.

1.3 Коммерческий директор гостиницы относится к категории высшего управленческого персонала и осуществляет руководство над:

– Менеджер коммерческой службы.

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

1.5 Коммерческий директор гостиницы подчиняется непосредственно генеральному директору гостиницы.

1.6 На должность коммерческого директора гостиницы назначается лицо, имеющее высшее экономическое или юридическое образование, стаж работы на руководящих должностях не менее 3 лет, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на ра-

бочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей коммерческий директор 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 Коммерческий директор 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 коммерческий директор 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 Коммерческий директор 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:

- Коммерческое, гражданское, финансовое, налоговое, инвестиционное законодательство;
- Профиль, специализацию, особенности структуры гостиницы;
- Перспективы технического и финансово-экономического развития гостиницы;
- Порядок разработки бизнес-планов;

- Производственные мощности гостиницы;
- Основы технологии оказания услуг и продукты гостиницы;
- Рыночные методы хозяйствования и финансового менеджмента;
- Основы бухгалтерского учета;
- Основные принципы финансового планирования;
- Перспективы инновационной и инвестиционной деятельности в гостинице;
- Основы менеджмента и маркетинга;
- Порядок заключения и исполнения финансовых и хозяйственных договоров;
- Основы администрирования;
- Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи.

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

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

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

1.14 Коммерческий директор гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Коммерческий директор гостиницы:

2.1 Осуществляет руководство финансово-хозяйственной деятельностью гостиницы в области материально-технического обеспечения, сбыта продукции (продажи товаров, оказания услуг).

2.2 Координирует разработку и составление перспективных и текущих планов материально-технического обеспечения и сбыта продукции (продажи товаров, оказания услуг), финансовых планов.

2.3 Организует руководство материально-техническим снабжением гостиницы, деятельностью по транспортировке и сбыту продукции (продаже товаров, оказанию услуг).

2.4 Координирует разработку нормативов и стандартов материально-технического обеспечения (запасов материально-технических ресурсов), стандартов качества продукции (товаров, услуг), хранения готовой продукции (товаров), нормативов запасов готовой продукции (товаров).

2.5 Руководит разработкой мер по ресурсосбережению, совершенствованию нормирования запасов, улучшению экономических показателей, повышению эффективности деятельности гостиницы, укреплению финансовой дисциплины.

2.6 Осуществляет координацию разработки маркетинго-

вой стратегии.

2.7 Дает рекомендации и консультации менеджерам и специалистам по финансовому планированию, сбыту, продаже, контролирует их работу.

2.8 Обеспечивает своевременное составление сметно-финансовых и других документов, расчетов, отчетов о выполнении планов материально-технического снабжения, по сбыту готовой продукции (продаже товаров, оказания услуг), финансовой деятельности.

2.9 Визирует бюджет гостиницы на операционный год и управляет им.

2.10 Дает заключение по возможности финансирования и реализации проектов, предложенных подразделениями гостиницы и одобренных финансовой службой гостиницы.

2.11 Осуществляет контроль за финансовыми и экономическими показателями деятельности гостиницы, расходованием финансовых средств.

2.12 Проводит переговоры от имени гостиницы с контрагентами гостиницы по хозяйственным и финансовым сделкам, заключает от имени гостиницы хозяйственные и финансовые договоры, обеспечивает выполнение договорных обязательств.

2.13 Участвует от имени гостиницы в ярмарках, торгах, на бирже, выставках по рекламе и реализации продукции (товаров, услуг).

2.14 Обеспечивает своевременную выплату заработной

платы работникам гостиницы.

3. Права

Коммерческий директор 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 со-

действия 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

Коммерческий директор 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 коммерческого директора гостиницы определяется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в гостинице.

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

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

6. Право подписи

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

Должностная инструкция директора номерного фонда гостиницы

1. Общие положения

1.1 Под термином «директор номерного фонда» имеется в виду специалист высшего руководящего звена, осуществляющий руководство от имени генерального директора службой приема и размещения, службой эксплуатации номерного фонда и службой обслуживания в гостинице.

1.2 Директор номерного фонда гостиницы является штатной единицей административно-управленческой службы гостиницы.

1.3 Директор номерного фонда гостиницы относится к категории высшего управленческого персонала и осуществляет руководство над:

- Менеджер службы приема и размещения;
- Менеджер службы эксплуатации номерного фонда;
- Менеджер службы обслуживания.

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

1.5 Директор номерного фонда гостиницы подчиняется непосредственно генеральному директору гостиницы.

1.6 На должность директора номерного фонда гостини-

цы назначается лицо, имеющее высшее образование в области гостиничного менеджмента, стаж работы на руководящих должностях в гостиничном хозяйстве не менее 3 лет, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей директор номерного фонда 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 Директор номерного фонда 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 директор номерного фонда 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 непо-

средственного руководителя;

– Настоящей должностной инструкцией.

1.10 Директор номерного фонда 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 руково-

дящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы гостиницы;

– Порядок вызова и номера аварийных служб;

– Места расположения медицинских аптек в зданиях го-

стиницы;

– Места расположения на этажах средств пожаротушения,

электрорубильников, запорной арматуры;

– Словарный запас и терминологию по тематике гости-

ничного сервиса.

1.10.2 Специальные (профессиональные) знания по спе-

циальности:

– Системы служб приема и размещения;

– Планировку помещений службы приема и размещения;

– Методы работы с жалобами гостей;

- Аббревиатуры, принятые в международном турбизнесе/гостиничном хозяйстве;
- Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы;
- Функционально-планировочную организацию и материальную базу гостиницы;
- Расположение и оснащение номеров;
- Оборудование и материалы, применяемые в работе подконтрольных служб;
- Методы и технологии уборки;
- Менеджмент персонала;
- Менеджмент гостиничного хозяйства;
- Организацию работы и состав персонала службы приема и размещения;
- Организацию работы и состав персонала службы эксплуатации номерного фонда;
- Организацию работы и состав персонала службы обслуживания.

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

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

1.13 На время отсутствия директора номерного фонда го-

стиницы (командировка, отпуск, болезнь и пр.) его обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

1.14 Директор номерного фонда гостиницы обязан соблюдать режим сохранения коммерческой тайны.

2. Должностные обязанности

Директор номерного фонда гостиницы:

2.1 Обеспечивает необходимый уровень обслуживания и содержания помещений по категории гостиницы.

2.2 Принимает необходимые меры по максимальному увеличению доходов от использования номеров.

2.3 Осуществляет контроль за расходами на производственные нужды подконтрольных служб.

2.4 Обеспечивает соответствие согласно стандартам внешнего вида и требований личной гигиены всего обслуживающего персонала.

2.5 Осуществляет регулярную проверку состояния номеров гостиницы, коридоров, холлов и других помещений, используемых гостями, с целью соблюдения надлежащего состояния согласно производственных требований.

2.6 Осуществляет ежеквартальную инвентаризацию и составляет заказ на необходимые в использовании ресурсы.

2.7 Реагирует на жалобы гостей относительно функционирования подконтрольных служб, принимает меры по локализации конфликтных ситуаций с гостями и среди персонала.

2.8 Несет ответственность за внедрение программы повышения квалификации в подконтрольных службах.

2.9 Осуществляет управление дежурными дневной и ночной смены, ежедневно контролирует их отчетную документацию.

3. Права

Директор номерного фонда 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

Директор номерного фонда 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 осуществле-

ния своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

5. Условия работы

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

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

5.3 Для решения оперативных вопросов по обеспечению производственной деятельности гостиницы директору номерного фонда может выделяться служебный автотранспорт.

6. Право подписи

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

Должностная инструкция директора по питанию в гостинице

1. Общие положения

1.1 Под термином «директор по питанию» имеется в виду специалист высшего руководящего звена, осуществляющий руководство от имени генерального директора службой питания гостиницы.

1.2 Директор по питанию в гостинице является штатной единицей административно-управленческой службы гостиницы.

1.3 Директор по питанию в гостинице относится к категории высшего управленческого персонала и осуществляет руководство над:

- Менеджер службы питания;
- Шеф-повар;
- Банкетный менеджер.

1.4 Директор по питанию в гостинице назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора гостиницы.

1.5 Директор по питанию в гостинице подчиняется непосредственно генеральному директору гостиницы.

1.6 На должность директора по питанию в гостинице назначается лицо, имеющее высшее профессиональное об-

разование, стаж работы в системе общественного питания на руководящих должностях не менее 3 лет, медицинскую книжку, оформленную надлежащим образом, прошедшее стажировку на рабочем месте.

1.7 При исполнении служебных обязанностей директор по питанию в гостинице 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 Директор по питанию в гостинице 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 директор по питанию в гостинице руководствуется:

- Локальными актами и организационно-распорядительными документами гостиницы;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечения производственной санитарии и противопожарной защиты;

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.