

Должностная инструкция портье

Общие положения

- 1.1. Портье относится к категории технических исполнителей.
- 1.2. На должность портье назначается лицо, имеющее среднее (полное) общее образование или среднее профессиональное образование, знание не менее 2-х иностранных языков в объеме специальных курсов.
- 1.3. Назначение на должность портье и освобождение от нее производится приказом директора гостиницы.
- 1.4. Портье должен знать:
 - постановления, распоряжения, приказы вышестоящих органов, методические, нормативные и другие руководящие материалы по вопросам гостиничного обслуживания;
 - правила пользования гостиницами;
 - правила приема и обслуживания граждан;
 - прейскуранты и тарифы на номера, места и предоставляемые услуги проживающим;
 - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
 - порядок оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации;
 - расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц;
 - порядок использования номерного фонда и бронирования;
 - порядок расчетов за предоставляемые услуги;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - приемы и методы оказания доврачебной медицинской помощи;
 - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;
 - (Заполнить).
- 1.5. Портье подчиняется непосредственно [дежурному администратору; иному должностному лицу].
- 1.6. Во время отсутствия портье (отпуск, болезнь и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора гостиницы, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.
- 1.7. (Заполнить).

Должностные обязанности

Портье:

- 2.1. Ведет учет движения номерного фонда гостиницы.
- 2.2. Оформляет разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность.
- 2.3. Принимает и оформляет необходимые документы.
- 2.4. Осуществляет контроль за своевременной подготовкой номеров к приему граждан.
- 2.5. Ведет документацию по установленным формам.
- 2.6. Осуществляет контроль за соблюдением проживающими правил пользования гостиницами.
- 2.7. Следит за своевременностью оплаты проживания и предоставляемых услуг, не допуская задолженности.
- 2.8. Обеспечивает контроль за паспортным режимом при оформлении граждан.
- 2.9. Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих, и их взаимному уважению.
- 2.10. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.
- 2.11. Сдаст в бухгалтерию необходимые отчеты и документы.
- 2.12. Обеспечивает хранение, выдачу и получение ключей от номеров гостиницы.

- 2.13. Информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах и принимает заказы на их выполнение.
- 2.14. Принимает и вручает поступившую корреспонденцию проживающим.
- 2.15. (Заполнить).

Права

Портье имеет право:

- 3.1. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.
- 3.2. Вносить на рассмотрение руководства гостиницы предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.
- 3.3. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках и вносить предложения по их устранению.
- 3.4. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
- 3.5. (Заполнить).

Ответственность

Портье несет ответственность:

- 4.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.
- 4.2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
- 4.3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.