

ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОБОВ'ЯЗКИ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЮ

КЕРУЮЧИЙ (ДИРЕКТОР, ЗАВІДУВАЧ) ГОТЕЛЕМ

- ▣ **Завдання та обов'язки.** Здійснює керівництво виробничо-господарською діяльністю готелю згідно з чинним законодавством. Організовує роботу і взаємодію структурних підрозділів для приймання та обслуговування громадян, які прибули для тимчасового проживання у готелі. Контролює вчасність і правильність розрахунку з громадянами за проживання, послуги і бронювання номерів (місць) за цінами і тарифами, які встановлено у готелі.
- ▣ Організовує і контролює вчасність і якість підготовки номерів (місць), прибирання адміністративних і підсобних приміщень, місць загального користування і прибудинкової території. Забезпечує технічне оснащення готелю, умеблювання, наявність інвентарю, матеріалів, форменого одягу для працівників згідно з класифікаційною категорією. Організовує систематичну перевірку наявності, справності обладнання усіх приміщень готелю, вживає заходів щодо усунення виявлених несправностей і некомплектності. Здійснює контроль за економним витрачанням матеріалів та енергетичних ресурсів. Організовує розроблення поточних та перспективних планів розвитку та вдосконалення матеріально-технічної бази готелю, контролює їх виконання.

ГОЛОВНИЙ АДМІНІСТРАТОР ГОТЕЛЮ

- ▣ **Завдання та обов'язки.** Здійснює керівництво діяльністю служби приймання та обслуговування громадян, що прибули до готелю для тимчасового проживання. Забезпечує правильне використання номерів і місць згідно з чинними нормативними документами. Періодично перевіряє правильність і своєчасність розрахунків з особами, що проживають у готелі, згідно з встановленими цінами і тарифами за проживання, бронювання номерів (місць) і додаткові платні послуги, не допускаючи заборгованості.
- ▣ Організовує контроль за своєчасною та якісною підготовкою номерів і місць перед заселенням, якістю періодичного і комплексного прибирання номерів, місць загального користування, підсобних та адміністративних приміщень. Організовує облік осіб, що проживають у готелі, за встановленими формами документів первинного обліку. Щодня складає відомості про завантаженість готелю за поточну добу та наявність вільних місць. У разі поселення учасників масових заходів (з'їздів, конференцій, семінарів тощо) організовує роботу служби для оперативного оформлення документів, розміщення та обслуговування прибулих. Контролює надання особам, що проживають у готелі, встановлених безплатних і платних послуг, піклується про підвищення якості та культури обслуговування.

АДМІНІСТРАТОР ГОТЕЛЮ

- ▣ **Завдання та обов'язки.** Надає за пред'явленням паспорта або іншого документа, що засвідчує особу, номери і місця прибулим до готелю. Здійснює розрахунок за проживання та надання послуг у разі відсутності касира. Наглядає за своєчасністю оплати за проживання у готелі та за послуги, не допускаючи заборгованості. Забезпечує правильне використання номерів і місць, наглядає за своєчасною їх підготовкою для заселення та узгоджує термін проживання.
- ▣ Веде облік осіб, що проживають у готелі, здійснює контроль за звільненням номерів і місць. Складає відомості про завантаженість готелю за поточну добу, оформлює переведення осіб, що проживають у готелі, з одного номера в інший за їх проханням. Забезпечує виконання правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі. Вживає заходів щодо розв'язання конфліктів, які виникають між особами, які проживають у готелі, та обслуговуючим персоналом. Приймає заявки на бронювання місць.

ЧЕРГОВИЙ АДМІНІСТРАТОР ГОТЕЛЮ

- ▣ **Завдання та обов'язки.** Надає за поданням паспорта або іншого документа, який посвідчує особу, номери і місця громадянам, що прибувають у готель. За відсутності касира робить розрахунки оплати за проживання і надані послуги. Стежить за своєчасністю оплати проживання в готелі і послуг, що надаються, не допускаючи утворення заборгованості. Забезпечує правильне використання номерів і місць у готелі, стежить за їх вчасною підготовкою для поселення громадян і погоджує терміни проживання.
- ▣ Веде облік руху мешканців у готелі і здійснює контроль за номерами і місцями, що звільняються. Складає відомості про заповнення готелю за поточну добу, оформлює переселення проживаючих за їхнім проханням з одного номера в інший. Забезпечує виконання правил користування і внутрішнього розпорядку в готелі. Вживає заходів щодо розв'язання конфліктів, що виникають між мешканцями та обслуговуючим персоналом готелю. Приймає заявки на бронювання місць, приймає кореспонденцію, що надходить у готель, і передає її за призначенням. Веде облік речей, забутих у готелі мешканцями та відвідувачами і вживає заходів щодо їх збереження і повернення.

ШВЕЙЦАР

- ▣ **Завдання та обов'язки.** Спостерігає за входом і виходом відвідувачів на підприємствах громадського харчування, торгівлі, комунального господарства та інших. Інформує клієнтів про розміщення відділів, секцій, торгових точок, наявність вільних місць тощо. На прохання відвідувачів викликає таксі. Наводить лад у вестибулі, протирає скло, стіни у тамбурі та під'їзді. Чистить металічні предмети на дверях. Очищує територію біля вхідних дверей. Перевіряє справність дверей. Повідомляє адміністрації про виявлені несправності. Вмикає і вимикає світлові реклами, перевіряє системи сигналізації.



ПОРТЬЄ

- ▣ **Завдання та обов'язки.** Забезпечує збереження, видачу та одержання особами, які проживають у готелі, ключів від номерів. Приймає і своєчасно вручає направлену на адресу осіб, які проживають у готелі, кореспонденцію. Інформує про послуги, що надаються в готелі, приймає замовлення на ці послуги, контролює своєчасність і якість їх виконання. За дорученням адміністратора веде журнал обліку громадян України та іноземців, реєструє заявки на бронювання номерів (місць). Повідомляє адміністратору оперативні дані про номери (місця), що звільняються. Наглядає за порядком у вестибюлі. Забезпечує виконання діючих правил користування і внутрішнього розпорядку у готелі. Дає інформацію особам, які проживають у готелі, з різних питань. Виконує у разі відсутності адміністратора його функції.



ОПЕРАТОР МЕХАНІЗОВАНОГО РОЗРАХУНКУ В ГОТЕЛІ (КАСИР)

- Здійснює розрахунки з особами, які проживають у готелі, за номер (місце) та надані послуги. Зберігає у картотеці рахунки і в разі виїзду осіб, які проживали в готелі, здійснює остаточний розрахунок з ними. Веде облік руху номерного фонду у готелі. Здійснює операції з приймання, зберігання грошей та здавання їх у бухгалтерію.
- **Повинен знати:** правила користування і внутрішнього розпорядку в готелі; правила експлуатації лічильно-клавішних машин; прейскурант цін на номери, місця і послуги, що надаються у готелі.



ЧЕРГОВИЙ ПО ПОВЕРХУ ГОТЕЛЮ

- Розміщує у номерах на поверсі громадян, яких направляє адміністратор. Забезпечує виконання мешканцями та обслуговуючим персоналом на поверсі правил користування та внутрішнього розпорядку в готелі. Здійснює розрахунки за надані послуги. Зберігає, приймає та видає ключі від номерів. Здійснює контроль за чистотою приміщень, збереженістю майна та обладнання на поверсі, за економним витрачанням електроенергії і води. Наглядає за безперебійною роботою електромережі, водопроводу, каналізації та в разі виявлення несправностей вживає заходи щодо їх усунення (якщо ці роботи не виконуються іншими посадовими особами).
- Контролює вчасність виїзду громадян, які мешкали на поверсі. Веде облік вільних номерів та місць у номерах і повідомляє чергового адміністратора про їх наявність. Видає перепустки на винесення речей під час звільнення номерів і місць. Складає акти про забуті мешканцями речі, документи, гроші та здає їх до камери схову або адміністратору. Приймає та здає чергування і гроші, одержані за послуги. Контролює якість виконання посадових обов'язків покоївками та прибиральницями на поверсі.

ПОКОЇВКА

- ▣ Прибирає та утримує в чистоті номери готелю, санвузли та інші закріплені за нею приміщення. Змінює постільну білизну, рушники і туалетні речі після кожного виїзду мешканця, а в разі тривалого проживання - у терміни, передбачені Правилами користування готелями та надання готельних послуг, прибирає ліжка.
- ▣ Здійснює генеральне прибирання номерів і приміщень згідно з прийнятою технологією та періодичністю. Приймає замовлення від мешканців на побутові послуги та забезпечує їх своєчасне виконання. У разі виявлення зіпсованого мешканцями майна та обладнання готелю, інформує про це чергового на поверсі. Стежить за своєю зовнішністю. Додержується правил безпечного виконання робіт із застосуванням електроприладів.



▣ Прибиральник виробничих приміщень

- ▣ Прибирає в цехах та інших виробничих приміщеннях відходи виробництва і сміття. Видаляє пил, підмітає і миє вручну чи з допомогою машин і пристосувань підлоги, сходи, сходові марші і майданчики, вікна, стіни, стелі у виробничих приміщеннях. Готує різні миючі і дезінфікуючі розчини для миття підлоги, стін, вікон і стель. Транспортує відходи і сміття з виробничих приміщень до встановленого місця. Отримує миючі засоби, інвентар та інші матеріали. Наповнює бачки питною водою. Розставляє урни для сміття, чистить і дезінфікує їх. Прибирає і дезінфікує туалети, душові, гардеробні та інші місця загального користування на виробництві.

▣ Прибиральник службових приміщень

- ▣ Здійснює прибирання службових приміщень, сходів, коридорів на закріпленій території. Видаляє пил із меблів, килимових доріжок і покриттів, підмітає і миє підлогу вручну чи із застосуванням миючих електропристроїв, миє стіни, перила, вікна та ін. Прибирає сміття зі смітників і розставляє урни на свої місця. Отримує обтиральний матеріал, миючі та дезінфікуючі засоби. Збирає сміття і харчові відходи, транспортує їх до сміттєприймальників у встановлені місця. Дотримується санітарно-гігієнічних вимог при прибиранні приміщень, застосовує засоби для миття, чищення та дезінфекції. Утеплює вікна й двері, готує приміщення до зимового періоду.

▣ Кастелянша

- ▣ Сортує одяг, білизну тощо, які були в користуванні, маркує їх, здає в пральню, на дрібний ремонт і відпрасування після прання. Бере участь у складанні актів на списання спеціального і санітарного одягу, взуття, білизни та інших речей, які стали непридатними. Отримує, перевіряє і видає спецодяг, спецвзуття, білизну, інвентар, що знімається (чохли, порт'єри та ін.), та запобіжні засоби. Веде облік і контроль за правильним використанням спецодягу, білизни тощо. Оформляє встановлену документацію.