|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждаю |
| [организационно-правовая форма, наименование организации, предприятия] | [должность, подпись, Ф. И. О. директора или иного должностного лица, уполномоченного утверждать должностную инструкцию] |
|  | [число, месяц, год]  М. П. |

Должностная инструкция  
портье [наименование организации, предприятия и т. п.]

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Российской Федерации.

# 1. 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;

- [вписать нужное].

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. [Вписать нужное].

# 2. 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. Сдает в бухгалтерию необходимые отчеты и документы.

2.12. Обеспечивает хранение, выдачу и получение ключей от номеров гостиницы.

2.13. Информирует проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах и принимает заказы на их выполнение.

2.14. Принимает и вручает поступившую корреспонденцию проживающим.

2.15. [Вписать нужное].

# 3. 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. [Вписать нужное].

# 4. 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.

4.4. [Вписать нужное].

Должностная инструкция разработана в соответствии с [наименование, номер и дата документа].

Руководитель структурного подразделения

[инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]

Согласовано:

Начальник юридического отдела

[инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]

С инструкцией ознакомлен:

[инициалы, фамилия]

[подпись]

[число, месяц, год]