УТВЕРЖДАЮ
Директор ОАО «Отель»
_____ В.В.Асадчий
(подпись)
03.01.2025
(дата)

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделе бронирования и размещения гостиницы

г. Гомель

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее положение распространяется на отдел бронирования и размещения (далее – ОБР) гостиницы «Сож» открытого акционерного общества «Отель» (далее – ОАО «Отель»).

Положение определяет область работы ОБР, ее состав и структуру, функции, права, обязанности, ответственность и взаимодействие ОБР с другими подразделениями гостиницы «Сож» ОАО «Отель».

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ОБР является структурным подразделением ОАО «Отель».

1.2. ОБР осуществляет встречу, прием и размещение гостей, круглосуточное взаимодействие с клиентами посредством внутренней и внешней телефонной, факсимильной, почтовой связи и электронной почты, мессенджеров.

Контролирует работу и обеспечивает взаимодействие дежурных служб гостиницы в ночное время, выходные и праздничные дни.

Производит бронирование мест в гостинице.

Обеспечивает оказание дополнительных услуг клиентам гостиницы.

1.3. ОБР в своей деятельности руководствуется нормами действующего законодательства Республики Беларусь, утвержденными должностными инструкциями и стандартами предприятия и настоящим положением.

1.4. ОБР подчиняется начальнику отдела, который назначается и освобождается от должности руководителем ОАО «Отель».

Начальник отдела организует и контролирует деятельность ОБР и процесс непрерывного взаимодействия с другими подразделениями предприятия, регулирует потребность и расстановку кадров.

Распределяет обязанности, контролирует исполнение действующих стандартов и правил обслуживания ОБР, способствует повышению уровня и качества обслуживания методами контроля деятельности ОБР, внедрения новых и улучшения действующих стандартов обслуживания, проявляет инициативу в вопросах повышения квалификации и обучения подчиненных сотрудников.

Каждый сотрудник ОБР знает сферу своей деятельности и ответственности в соответствии с должностными инструкциями, знает нормативные и законодательные документы, регулирующие вопросы оказания гостиничных услуг в пределах необходимой компетенции, ознакомлен с действующими регламентами и стандартами и правилами, относящимися к профессиональной деятельности.

Все финансовые вопросы ОБР находятся в ведении бухгалтерии ОАО «Отель».

ФУНКЦИИ ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. ОБР осуществляет круглосуточную встречу, прием, оформление и размещение клиентов гостиницы.

2.2. Осуществляет процедуру регистрации иностранных граждан, проживающих в гостинице, в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Осуществляет все установленные виды денежных расчетов за предоставленные гостиницей услуги.

2.4. Обеспечивает и контролирует своевременную оплату оказанных клиентам услуг.

2.5. Владеет полной информацией и ведет документацию по движению номерного фонда гостиницы.

2.6. Оформляет и предъявляет кассовую и прочую финансовую отчетность, связанную с расчетами за проживание в гостинице и оплатой дополнительных услуг гостиницы в соответствии с требованиями финансово-экономической службы предприятия.

2.7. Осуществляет бесперебойное взаимодействие гостиницы с клиентами и информирование клиентов об услугах гостиницы посредством внутренней и внешней телефонной связи, факсимильной, почтовой и электронной связи, месенджеров.

2.8. Производит бронирование мест в гостинице.

2.9. Контролирует и координирует взаимодействие дежурных служб гостиницы, обеспечивает своевременную связь с городскими службами экстренного вызова и руководством предприятия в ночное время, выходные и праздничные дни.

СТРУКТУРА И СОСТАВ ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ

3.1. Организационно-штатная структура и требуемая численность ОБР определяется руководителем ОАО «Отель» в соответствии с содержанием возлагаемых на ОБР задач по представлению начальника отдела.

3.2. Изменения в организационно-штатную структуру и численный состав ОБР вносятся приказом руководителя предприятия по представлению начальником отдела о введении в действие изменений в штатное расписание или организационно-штатную структуру отдела.

3.3. Численный состав сотрудников: начальник отдела – 1 человек, старший администратор – 1 человек, администратор – 4 человека.

ПРАВА
ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ

4.1. Распоряжаться вверенным имуществом и средствами с соблюдением требований, определенных законодательными и нормативными правовыми актами и внутренними положениями предприятия.

4.2. Обеспечиваться форменной одеждой.

4.3. Запрашивать и получать от структурных подразделений необходимую для бесперебойного взаимодействия служб документальную и устную, оперативную и плановую информацию.

4.4. Получать от всех служб ОАО «Отель» материалы и информацию, необходимые для выполнения возложенных функций в соответствии с режимом работы служб.

4.5. Требовать соблюдения обслуживающим персоналом установленных норм, правил, инструкций в пределах компетенции ОБР, давать указания по устранению нарушений и исправлению недостатков.

4.6. Представлять руководству предприятия предложения по улучшению деятельности ОБР.

4.7. Принимать участие в обсуждении вопросов, касающихся деятельности ОБР.

4.8. Вносить предложения по повышению качества работы ОБР, по изменениям и дополнениям процесса и перечня оказываемых услуг гостиницы в целях совершенствования системы обслуживания.

4.9. Запрашивать руководство о проведении инструктажей по всем вопросам, связанным с выполнением служебных обязанностей при наличии необходимости.

ОБЯЗАННОСТИ
ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ

5.1. Обеспечивать оказание услуг высокого качества в соответствии с установленными на предприятии правилами, положениями, внутренними стандартами, а также требованиями законодательных и нормативных актов.

5.2. Выполнять требования установленных правил проживания и ведения расчетов за проживание в гостинице и кассовой дисциплины.

5.3. Осуществлять текущий контроль состояния вверенного технического оборудования ОБР, санитарно-гигиенического состояния и порядка в находящихся в ведении служебных помещениях, организацию оперативного устранения неполадок оборудования.

5.4. Знать требования охраны труда, техники безопасности, правила и нормы противопожарной безопасности, правила эвакуации, правила действия сотрудников при возникновении чрезвычайных ситуаций.

5.5. Поддерживать в надлежащем порядке состояние технического оборудования и инвентаря.

5.6. В полном объеме выполнять служебные функции в соответствии с настоящим положением, руководствуясь требованиями должностной инструкции, правил внутреннего трудового распорядка ОАО «Отель».

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ

6.1. ОБР несет коллективную ответственность:

– за правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Беларусь;

– за ненадлежащее выполнение функций подразделения;

– за несоблюдение правил пожарной безопасности, техники безопасности;

– за ненадлежащее качество предоставления услуг в пределах компетенции ОБР, несоблюдение стандартов поведения персонала;

– коллективную материальную ответственность за сохранность имущества предприятия.

6.2. Индивидуальная (персональная) ответственность сотрудников ОБР устанавливается должностными инструкциями, договорами о возложении индивидуальной материальной ответственности и положениями по персоналу ОАО «Отель».

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ С ДРУГИМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

Внутри предприятия ОБР взаимодействует с бухгалтерией, главным инженером, ведущим инженером-энергетиком, заведующим хозяйством, инженером (таблица 1).

Начальник отдела бронирования и размещения	_____	Е.Н.Цитрикова
Инженер	_____	Л.В.Сивакова
Главный бухгалтер	_____	Н.Л.Кизицкая
Юрисконсульт	_____	Е.В.Ермакова

Таблица 1

Взаимодействие отдела бронирования и размещения
с другими подразделениями

В своей работе сотрудники ОБР взаимодействуют	**Принимают/выполняют**	**Передают/выполняют**
Горничные	• информацию о свободных номерах; • информацию об изменении статусов номеров; • информацию об освобождении номеров; • информацию о готовности номеров к заселению; • информацию о предполагаемой дате и времени освобождения занятых номеров; • информацию о забытых вещах гостей (забытые вещи гостей) согласно действующему регламенту.	• информацию о требованиях по подготовке номеров независимо от расчетного часа; • информацию о дополнительной комплектации номеров (о дополнительных местах, питании, подготовке номеров для новобрачных, особые требования условий размещения гостей); • информацию о периодах оплаты; • информацию для гостей (письменную и почтовую информацию, устную информацию, просьбы о побудке).
Главный инженер, ведущий инженер-энергетик	• инструктажи и инструкции по использованию технического оборудования; • отремонтированные средства связи, техническое оборудование, оборудование номеров; • плановая замена оборудования номеров; • внеплановая замена сломавшегося оборудования, средств связи номерного фонда и рабочего места.	• заявки на ремонт оборудования рабочих мест, номеров и зон обслуживания; • заявки на внеплановую замену сломавшегося оборудования, средств связи номеров, зон обслуживания и рабочего места, сообщения об аварийных и экстренных ситуациях.
Бухгалтерия	• утвержденные цены тарифы на предоставляемые услуги; • информацию по оплате за предоставленные услуги; • информацию о действующих нормативных документах касающейся ОБР о финансовой дисциплине.	• оперативную информацию и необходимые документы для оформления безналичных расчетов по оказываемым услугам; • табеля рабочего времени горничных; • оперативную информацию по нанесенному ущербу

		имуществу общества; • информацию по предполагаемой загрузке номерного фонда.
Инженер	• промежуточные и плановые инструктажи по охране труда и технике безопасности при выполнении работ; • инструктажи и инструкции по выполнению правил по обеспечению противопожарной безопасности на объекте; • инструктажи и инструкции по действию персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций.	• результаты знаний инструкций по охране труда и технике безопасности; • результаты знаний правил и инструкций по вопросам противопожарной безопасности; • результаты знаний инструкций по действию персонала в чрезвычайных ситуациях.
Заведующий хозяйством	• замена инвентаря.	• требования по поддержанию порядка, замене инвентаря, уборке холла и закрепленных номеров; • задания по изменению комплектации и расстановки оборудования номерного фонда.
Начальник отдела бронирования и размещения	• план работы на определенный период от старшего администратора; • решения руководства, относящиеся к деятельности всей гостиницы в целом и службы номерного фонда в частности; • результаты анализа рекламаций; • вносит предложения по повышению качества обслуживания номерного фонда; • стандарты обслуживания, регламенты процессов; • замечания и распоряжения по улучшению деятельности номерного фонда, соблюдению стандартов обслуживания; • замечания и распоряжения	• отчет о проделанной работе и текущей деятельности ОБР; • сведения по эксплуатации номерного фонда; • сведения о состоянии оплаты основных и дополнительных услуг; • предложения по улучшению работы службы; • информацию по износу и требуемой замене инвентаря; • информацию о качестве работы персонала номерного фонда, выполнению персоналом должностных обязанностей; • жалобы и отзывы гостей; • оперативную рабочую информацию, полученную в процессе оказания услуг.

	по работе и подготовке персонала; • распоряжения о замене инвентаря и к списанию; • информацию для гостей, оперативную рабочую информацию, полученную в ходе проверок процесса готовности номерного фонда к оказанию услуг.	
Старший администратор	• план работы на определенный период; • решения руководства, относящиеся к деятельности всей гостиницы в целом и службы номерного фонда в частности; • результаты анализа рекламаций; • рабочие задания; • задания по повышению качества обслуживания номерного фонда; • стандарты обслуживания, регламенты процессов; • замечания и распоряжения по улучшению деятельности номерного фонда, соблюдению стандартов обслуживания; • замечания и распоряжения по работе и подготовке персонала; • распоряжения о замене инвентаря и подготовке к списанию; • информацию для гостей, оперативную рабочую информацию, полученную в ходе проверок процесса готовности номерного фонда к оказанию услуг.	• отчет о проделанной работе и текущей деятельности ОБР; • отчет о готовности номерного фонда к заселению; • сведения по эксплуатации номерного фонда; • сведения о состоянии оплаты основных и дополнительных услуг; • предложения по улучшению работы службы; • информацию по износу и требуемой замене инвентаря; • информацию о качестве работы персонала номерного фонда, выполнению персоналом должностных обязанностей; • жалобы и отзывы гостей; • информацию о нанесенном ущербе, забытых ценных вещах; • оперативную рабочую информацию, полученную в процессе оказания услуг.