УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ХХХ»

И.И. Иванов

«01» ноября 201 г.

**Должностная инструкция администратора**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция определяет должностные обязанности, права и ответственность администратора.

1.2. Администратор относится к категории специалистов.

1.3. Администратор принимается на работу и увольняется в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом генерального директора Общества.

|  |
| --- |
| 1.3. На должность администратора назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет  1.4. Администратор подчиняется непосредственно управляющему. |

1.5. Администратор должен знать:

1.5.1. Структуру организации, права и обязанности работников и режим их работы;

1.5.2. Правила и методы организации обслуживания посетителей;

1.5.3. Виды оказываемых услуг;

1.5.4. Основы экономики, организации труда и управления;

1.5.5. Основы маркетинга и организации рекламы;

1.5.6. Планировку и порядок оформления помещений и витрин;

1.5.7. Основы эстетики и социальной психологии;

1.5.8. Законодательство о труде;

1.5.9. Правила внутреннего трудового распорядка;

1.5.10. Правила и нормы охраны труда.

**2. Должностные обязанности**

2.1. Администратор обязан:

2.1.1. Встречать членов и гостей клуба, посетителей бассейна.

2.1.2. Консультировать посетителей о предоставляемых услугах.

2.1.3. Вызывать специалиста отдела продаж для оформления продажи клубных карт.

2.1.4. Организовывать время ожидания гостем специалиста или иного сотрудника клуба.

2.1.5. Регистрировать членов клуба, знакомить их с новой информацией, предложениями, акциями, клубными мероприятиями.

2.1.6. Осуществлять прием и координацию входящих звонков.

2.1.7. Принимать, регистрировать входящую информацию, оперативно распределять полученную информацию по коммуникационным линиям.

2.1.8. Принимать отзывы членов клуба о работе клуба.

2.1.9. Принимать меры по нестандартным ситуациям в зоне рецепции, оповещать специалистов службы безопасности клуба, управляющего.

2.1.10. Обеспечивать высокий уровень сервиса клиентам. Осуществлять работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий.

2.1.11. Правильно и своевременно заполнять формы отчетности.

2.1.12. Ежедневно проверять книгу передачи информации на наличие новых данных, необходимых для эффективной работы.

2.1.13. Ежедневно заполнять отчет по сдаче-приёмке смены.

2.1.14. Ежедневно проверять стойку рецепции на актуальность размещенной информации, содержать стойку рецепции в порядке.

2.1.15. В течение смены следить за порядком на столиках в зоне рецепции, а также за актуальностью имеющейся на них информации.

2.1.16. Проверять наличие всех ключей в ячейках. При отсутствии ключа – выяснить причину, передать информацию руководителю.

2.1.17. Следить за документооборотом, проверять все журналы, в том числе электронные, своевременно распечатывать, проводить архивацию, добавлять чистые бланки.

2.1.18. Производить обходы по клубу каждый час для фиксации любого отклонения от нормы.

2.1.19. Фиксировать нестандартные случаи, сбои в работе, отклонения от нормы в журнале, принимать активное участие в их устранении.

2.1.20. Обеспечивать контроль за сохранностью материальных ценностей клуба в зоне рецепции.

2.1.21. В случаях нарушения работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены информировать руководство.

2.1.22. Информировать руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации.

2.1.23. Принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.

**3. Права**

3.1. Администратор имеет право:

3.1.1. Участвовать в обсуждении проектов решений, касающихся его деятельности.

3.1.2. Запрашивать у непосредственного руководителя разъяснения и уточнения по данным поручениям, выданным заданиям.

3.1.3. Запрашивать по поручению непосредственного руководителя и получать от других работников организации необходимую информацию, документы, необходимые для исполнения поручения.

3.1.4. Вносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по организации труда в рамках своих трудовых функций.

3.1.5. В случае нарушения клиентом  Правил посещения корректно напоминать об их содержании и возможных неблагоприятных последствиях.

**4. Ответственность**

4.1. Администратор несет ответственность:

4.1.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, — в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

4.1.2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, — в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

4.1.3. За причинение материального ущерба предприятию — в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**5. Порядок пересмотра должностной инструкции**

5.1. Должностная инструкция пересматривается, изменяется и дополняется по мере   
необходимости, в связи с изменениями структуры Общества, перераспределением обязанностей, внедрением новых технологий, меняющих характер работы, другими внутренними причинами.

С должностной инструкцией ознакомлен. Экземпляр на руки получил.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.