

Должностная инструкция администратора зала игровых автоматов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

Должность: администратор зала

Общая цель должности:

Организация работы зала игровых автоматов для предоставления гостям качественного сервисного обслуживания.

Подчиненность:

Менеджеру зала.

Требования к квалификации:

Среднее профессиональное образование и опыт работы в сфере обслуживания (либо в области продаж) от 2 лет.

Специальное обучение:

учебный курс для операторов, учебный курс для администраторов ЗИА.

Навыки:

- Коммуникабельность (ведение переговоров, работа с конфликтами и жалобами клиентов);
- Знание документооборота;
- Опытный пользователь ПК.

Администратор зала должен знать и владеть вопросами:

- правила приема, выдачи, учета и хранения денежных средств;
- порядок оформления приходных и расходных документов;
- основные сведения о компании и перспективы ее развития;
- положения и процедуры компании, касающиеся работы игровых залов;
- услуги, предоставляемые в игровых залах компании и стандарты качества обслуживания;
- все модели автоматов и правила всех игр, предлагаемых в зале;
- обязанности всех категорий персонала залов, требования Компании к персоналу залов;
- перечень сведений составляющих коммерческую тайну предприятия;
- правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;
- правила служебной этики и нормы культуры труда.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ:

Обслуживание гостей:

- поддержание комфорта и приятной атмосферы для гостей в зале;
- предоставления гостю исчерпывающей информации в случае необходимости (разъяснение правил игр, консультирование, помощь, выполнение заказов и т. д.);
- доброжелательное общение с гостями (приветствие, поздравление с выигрышем, корректного прощания с гостем при его уходе и т. д.);

- постоянный контроль внешнего вида персонала и соблюдения им правил обслуживания гостей;
- контроль за своевременным выполнением заказов гостей на напитки и еду;
- контроль и обеспечение чистоты в зале;
- разрешение конфликтных ситуаций;
- общение с внешними проверяющими органами.

Оборудование:

- контроль состояния всего имеющегося в зале оборудования (все оборудование должно работать исправно и содержаться в чистоте);
- быстрое устранение неисправностей оборудования;

Персонал:

- контроль знания и соблюдения персоналом зала требований Компании;
- своевременное информирование Менеджера зала о необходимости замены персонала в смене;
- обучение нового персонала залов, постоянное повышение квалификации сотрудников;
- оценка персонала залов в соответствии с установленными процедурами, при необходимости предоставление рекомендаций менеджеру зала.

Финансы:

- контроль выдачи выигрышей;
- в отсутствие менеджера зала, быстрое изъятие наличности из автоматов и ее подсчет, без причинения неудобств гостям зала;
- в отсутствие менеджера зала, обеспечение инкассации денежных средств в соответствии с установленной процедурой.

Общее:

- соблюдение правил техники безопасности, пожарной безопасности, прочих норм.
- строгое соблюдение правил внутреннего распорядка, точное исполнение требований менеджера зала.
- выполнение других рабочих заданий руководства.

В своей деятельности администратор зала руководствуется:

- законодательными актами РБ;
- настоящей должностной инструкцией;
- приказами (указаниями) руководства предприятия и непосредственного руководителя;
- другими положениями и приказами Компании.

Во время работы администратору **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

1. Играть на игровых автоматах Компании, как в рабочее, так и в не рабочее время.
2. Допускать сотрудников Зала к игре на автоматах, включая охрану, как в рабочее, так и в не рабочее время.
3. Употреблять спиртные напитки и наркотические вещества.
4. Допускать к работе персонал в нетрезвом состоянии.
7. Давать деньги и устанавливать кредиты в долг и под залог.

8. Принимать от Гостей Зала любые вещи и документы на хранение.
9. Курить, принимать пищу, жевать жевательную резинку, разговаривать на личные темы по мобильному телефону непосредственно в зале.
10. Заниматься на посту посторонними делами (Читать, писать, разгадывать кроссворды);
11. Допускать в служебные помещения посторонних лиц.
12. Принимать в игре Гостя какое-либо участие (нажимать кнопки, угадывать цвет или карту при удвоении и т.п.).
13. Обслуживать лиц до 18 лет.
14. Отсутствовать на рабочем месте более 25 минут.

3. ПРАВА

Администратор ЗИА имеет право:

- участвовать в обсуждении вопросов относительно исполняемых им обязанностей;
- запрашивать у менеджера зала информацию и документы, необходимые для выполнения его обязанностей;
- запрашивать у менеджера содействия в исполнении обязанностей, возложенных на него, и в реализации полномочий, предусмотренных настоящей должностной инструкцией;
- изменять график смен в зале по договоренности с другими администраторами, согласование графика с менеджером зала.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Администратор ЗИА несет ответственность за:

- своевременное выполнение должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией;
- качественное обслуживание и обеспечение комфорта гостей игрового зала;
- поддержание в исправном техническом состоянии оборудования и игровых автоматов зала;
- качество работы подчиненного персонала залов;
- своевременность и аккуратность заполнения отчетов и документации;
- сохранность документации;
- соблюдение инструкций по обращению денежных средств, безопасности и других процедур и нормативных актов компании;
- сохранность вверенных материальных ценностей Компании;
- разглашение конфиденциальной информации.