

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Гжельский государственный университет»
(ГГУ)

Выполнила студентка ГД-О-20

Князева Анастасия Алексеевна

Руководитель

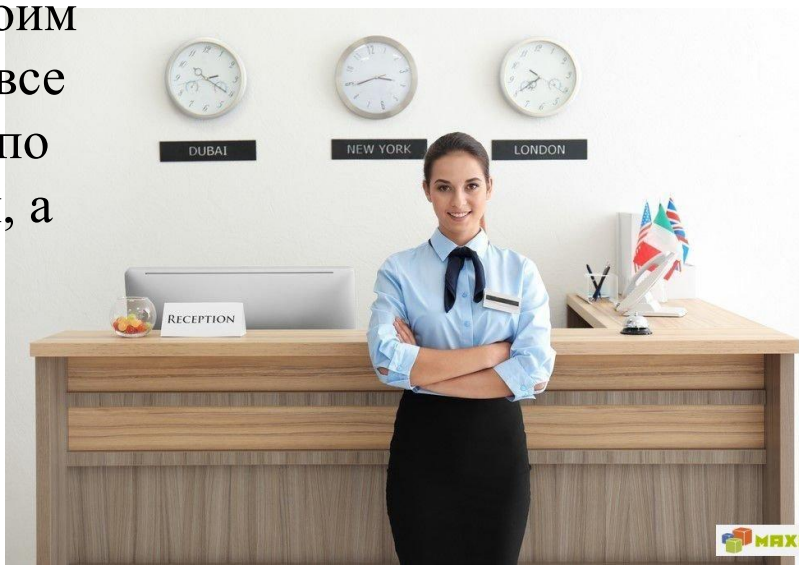
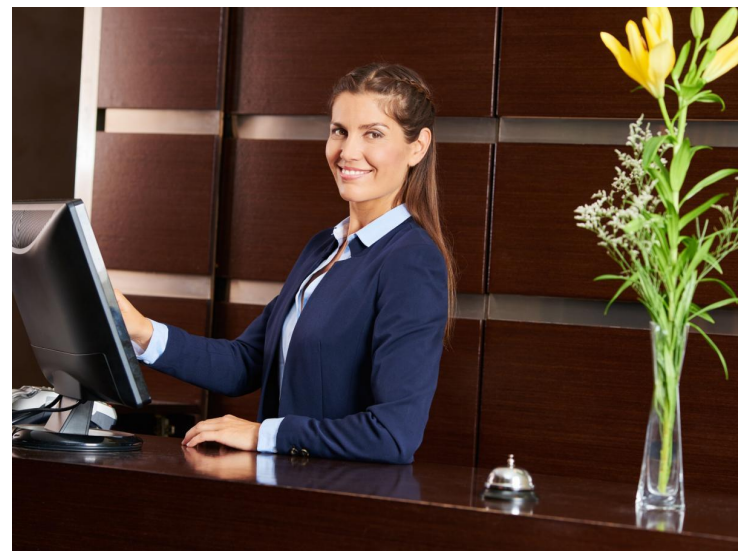
Шубина Марина Васильевна

2022 год

пос. Электроизолятор

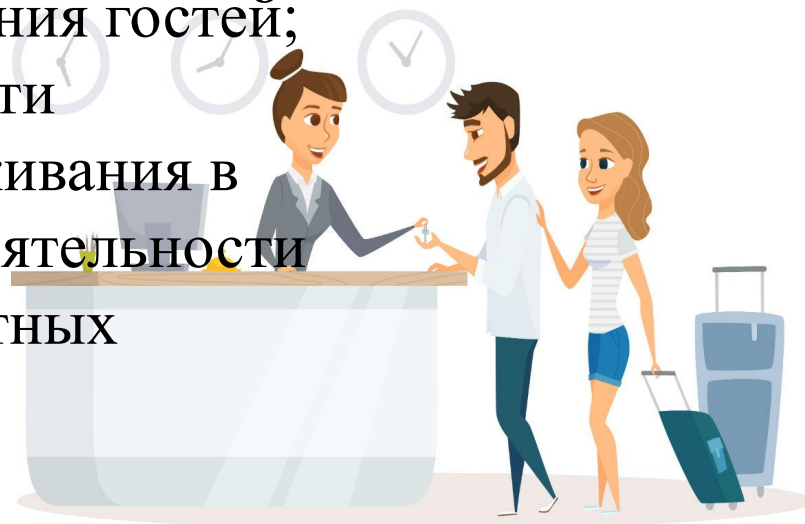
Администратор гостиницы

История профессии Профессия администратора – одна из древнейших (в лучшем смысле этого слова). Она появилась вместе с постоянными дворами, трактирами, тавернами и другими подобными заведениями, которые позже составили костяк индустрии HoReCa. На этапе зарождения сферы гостеприимства в качестве администраторов выступали сами хозяева заведений, они же разрабатывали свои порядки, встречали гостей, сами их обслуживали либо поручали это своим работникам. Со временем администраторы все чаще стали делегировать свои обязанности по обслуживанию гостей наемным работникам, а для себя оставили только функции координирования и руководства бизнес-процессами гостинице.



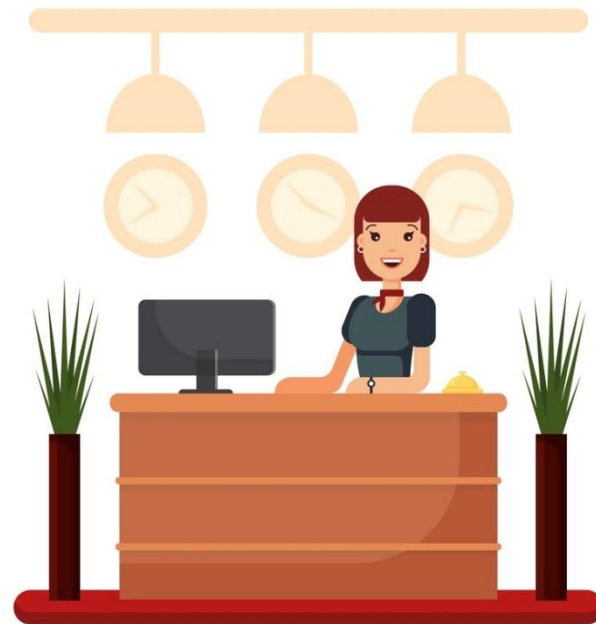
Функции администратора гостиницы

• бронирование номеров; встреча гостей; регистрация, размещение и выписка гостей; взаиморасчеты сторон; составление отчетной документации; консультирование при личном обращении и по телефону об услугах отеля и о возможности ими воспользоваться; контроль качества обслуживания гостей; контроль над гостями в области соблюдения ими правил проживания в номерах; координирование деятельности персонала; решение конфликтных ситуаций.



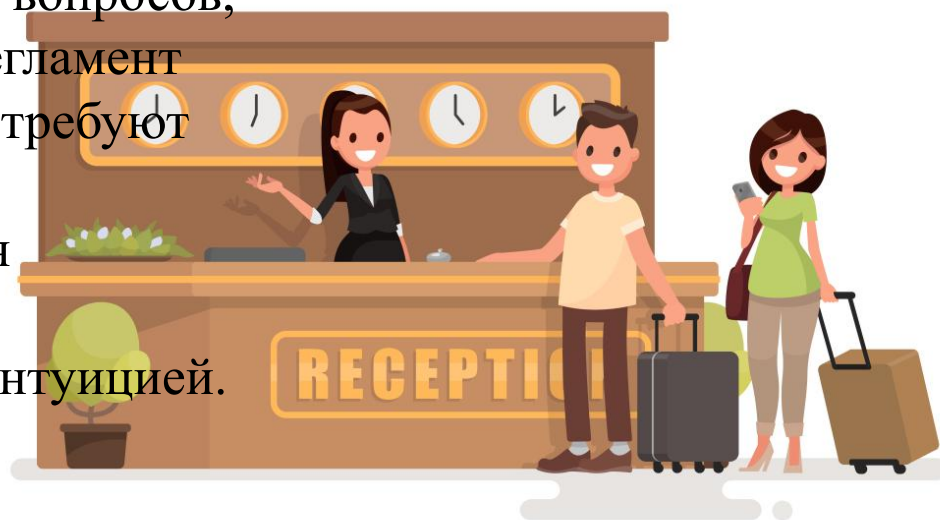
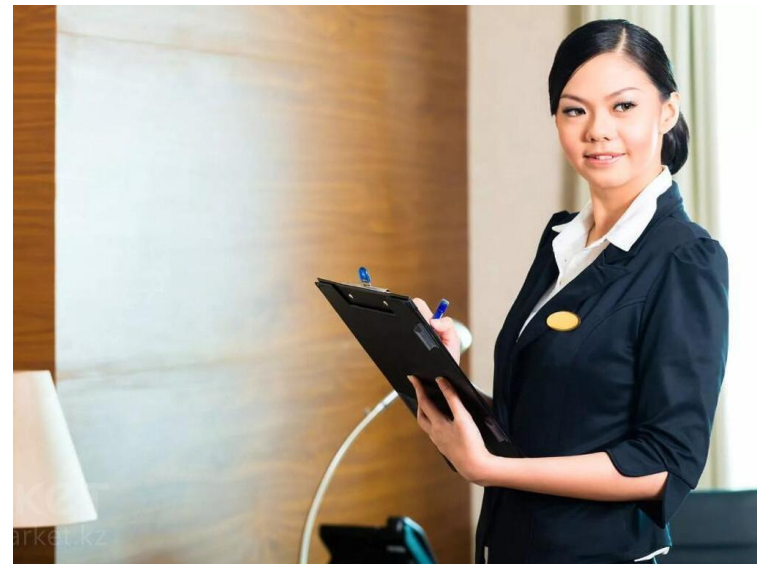
Требования к сотруднику

Исходя из выполняемых обязанностей, на занимаемой позиции может работать человек образованный, коммуникабельный, внимательный, тактичный, стрессоустойчивый, обладающий высоким эмоциональным интеллектом. Знание психологии, умение находить индивидуальный подход к каждому гостю очень пригодится при решении конфликтных ситуаций. Также важно умение ориентироваться в большом объеме информации и находить важное в каждый конкретный период времени.



Руководство администратора

Администратор должен прекрасно знать внутренние документы отеля: устав, правила внутреннего распорядка, приказы и распоряжения генерального менеджера, собственную должностную инструкцию. Кроме того, он должен разбираться в правилах делового этикета (особенно важно знать правила приветствия: очередность, правила рукопожатия, произносимые слова и др). При этом, при решении многих вопросов, которые не «вписываются» в регламент (как правило, многие ситуации требуют разрешения «здесь и сейчас») администратор руководствуется исключительно своим профессиональным опытом и интуицией.





Спасибо за внимание!