

RECEPTIO



Специальность
Администратор
отеля

M

—
Администратор или менеджер размещения отвечает за прием гостей в отеле, а также за связь внутренних служб отеля. Должность администратора относится к службе фронт-офис.



Обязанности администратора

Прием и регистрация гостей, контроль за исполнением просьб постояльцев, информирование других служб отеля о прибывших и убывших. В небольших отелях администратор выполняет функции кассира, рассчитываясь с клиентами. Он также принимает телефонные звонки и регистрирует бронирование номера по телефону. Случается, клиенты обращаются к отелю с просьбой подтвердить бронь и выслать подтверждение по факсу.





Ответственность администратора



Образования, навыки

Образование: среднее, высшее или неполное высшее (можно студенты)

Опыт работы: без опыта или 1-3 года

Английский язык разговорный и письменный (не ниже intermediate) либо свободный. В некоторых отелях знание других языков является преимуществом

ПК: работа в программах Вnovo, WuBook, Booking.com, 1С как преимущество

Владение оргтехникой





Преимущества

Востребованность профессии в ближайшем и обозримом будущем

Знание психологии общения и развитие коммуникативных навыков

Возможность в рабочее время «подтянуть свой английский»

Вхождение в профессию без специальных и узкопрофильных знаний (некоторые гостиницы принимают и студентов)

Престижность профессии и «открытие дверей» для работы на более высоких позициях

Понимание гостиничного бизнеса «изнутри»



Недостатки

Работа «на ногах» в течение смены (смена по 8-12 часов)

Напряженность труда, особенно в высокий сезон

Относительно низкая зарплата, не соответствующая эмоциональной и физической нагрузке (по Москве 30-40 тысяч рублей)

Ответственность не только за свои действия, но и за действия сотрудников, находящихся в подчинении.

Постоянное решение мелких и больших проблем недовольных гостей



Гостеприимство - качество, которое складывается из первобытной простоты и античного величия.