

Администратор ГОСТИНИЦЫ



Подготовил студент группы ГД-
О-18

Соловьев Егор

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. В большинстве случаев это было необходимой и оправданной мерой, поскольку успех бизнеса определяется во многом способностью предпринимателя систематизировать необходимые знания и посмотреть на ситуацию «сверху».

Особенности профессии

- Должность администратора предполагает работу с людьми в режиме 24/7, причем с одной стороны это гости (встретить, проводить, подсказать, посоветовать, проинструктировать о правилах пожарной безопасности в отеле, разрешить конфликтную ситуацию и др), с другой – персонал (координация деятельности всех отделов гостиницы, задания персоналу и контроль за их исполнением).
- Разноплановость функций предполагает разные типы поведения и черты характера. Так, если в первом случае очень важными являются, к примеру, приветливость, тактичность, доброжелательность, то при общении с персоналом на первый уровень выступают компетентность, требовательность, умение четко ставить задачу и др.
- Работа администратора посменная, причем всю смену работник проводит фактически стоя. Другой сопутствующий момент – повышенная психологическая нагрузка.
- В связи с особенностями профессии для администратора крайне важно оставаться в хорошей физической форме.

Функции администратора

- ❑ 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.

Зарплата администратора

В Москве цифры варьируются от 30 до 40 тысяч рублей. В редких случаях, зарплата администратора может составлять 60-70 тысяч рублей.

Разумеется, уровень заработной платы варьируется в зависимости от региона и престижности гостиницы. Индивидуальный уровень заработной платы может зависеть также от опыта и профессиональных качеств сотрудника.

Помимо оклада и премии, отели могут предусматривать также определенный социальный пакет, например, бесплатное питание, оплата телефона, абонемент в фитнес-клуб и др.

Персонал в подчинении

Можно сказать, что администратор является дирижером обслуживающего персонала, поскольку от его профессионализма зависит слаженная работа этих служб (горничные, электрики, слесари, дворники и др). Если отель большой, то устанавливается иерархия: младшие администраторы отвечают за свой участок работы, и при этом подчиняются одному старшему администратору.

В последнее время для облегчения работы администраторов (в плане постановки задач и контроля за их выполнением) появились технологии, позволяющие отслеживать эту информацию режиме онлайн.

Образование и 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 Bnovo, WuBook, Booking.com, 1С как преимущество
- Владение оргтехникой
- Опыт работы в сфере гостеприимства будет преимуществом, но не обязателен.

Преимущества и недостатки

Они логичным образом следуют из особенностей профессии.

Итак, среди преимуществ:

- 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»

Из недостатков:

- 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

Спасибо за внимание!

