

image not found or type unknown



Формирование перечня качеств и компетенций, необходимых менеджерам в сфере гостиничного сервиса.

Менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Бронирование гостиничных услуг.

1.1. Принимать заказа от потребителей и оформлять его.

1.2. Бронировать и вести документацию.

1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Прием, размещение и выписка гостей.

2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополни-

тельных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Продажи гостиничного продукта.

4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

К личным качествам менеджера относятся честность, порядочность, соблюдение общечеловеческой морали, скромность, справедливость по отношению к окружающим.

Все общие и профессиональные компетенции, в моем понятии, не смогут исполняться в полной мере, если отсутствуют личные качества. Невозможно отделить профессионализм от личности. Все качества должны дополнять друг друга. Иначе будет либо сотрудник «сухарь», либо сотрудник «милашка», который ничего не умеет. Совершенствуя профессиональные компетенции, нельзя забывать о гармоничном развитии личности.