

image not found or type unknown



Больше всего в жизни я люблю порядок на рабочем месте и порядок в последовательности моих действий на работе. Поэтому скорее всего мне больше нравится управленческое .

Я решила остановиться на гостиничном и ресторанном бизнесе (для меня лучше гостиничный бизнес ).Создать свою атмосферу и уют для тех кто приходит в мой дом(гостиницу) .Дарить людям улыбку и радость как только они заходят за порог .

Так как я остановилась на гостиничном бизнесе ...Надо сперва попробовать себя в самом маленьком звене .Начать допустим с ресепшена(гостиничный администратор) и расти все выше и выше.Это тоже очень важный сотрудник. Несмотря на внутреннюю кухню, администратор считается лицом гостиницы, следовательно, от его профессионализма во многом будет зависеть мнение гостя об отеле. Главное, что видят гости в администраторе – приветливость, профессионализм, готовность в любое время помочь постояльцам отеля (подобрать другой номер, заказать такси и др). Разумеется, гостиничный бизнес также «не устоит» перед развитием новых технологий. К примеру, уже сейчас вводятся в действие такие «опции» для гостей как мобильный ключ: дает возможность не регистрироваться на стойке, а проходить в номер и открывать гостиницу мобильным телефоном или кодом; в карточке при этом нет необходимости. Другой пример - интерактивное телевидение: позволяет гостю, не выходя из номера, и не обращаясь по телефону к ресепшн, просмотреть и заказать услуги отеля через телевизор в номере и др.Нужно со всей душой и теплотой встречать новых посетителей, ибо ты впускаешь их в свой дом ,значит и относиться к ним нужно как к очень близким гостям. Если клиенты увидят нашу добродушие – то они захотят прийти к нам снова и снова. 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. 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.

Так как я буду встречать гостей на ресепшене то расскажу один день из моей будущей профессии про это.

Как только я проснусь естественно поью кофе (так как нужно быть бодрой и веселой ). Доеду до своей гостиницы . Встречу всех своих коллег улыбкой и пожелаю им хорошего рабочего дня.

Рабочий день мой с 9:00 утра до 18:00 вечера , график 5\2 (сб и вс выходные). есть сотрудники работающие ночью, мы меняемся. Естественно нужно прийти на работу не опаздывая . Кто как ни я будет встречать наших гостей? Нужно быть чистой и опрятной - по виду и делаются выводы о гостинице.

заработная плата моя будет составлять на первый период 50 000 тыс.руб( 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.

) Это приемлемая заработная плата для нового сотрудника со знанием английского языка) .

Первым делом я должна проверить количество занятых номеров и которые свободные чтобы предоставить новым посетителям точную информацию.

Как только первый посетитель придет к стойке ресепшена нужно с ним вежливо познакомиться и спросить чтобы он хотел. Заселить в его желаемый номер , предоставить дополнительные услуги (может еду или уборщицу и т.д.)

Как только мы заселили нашего гостя это нужно естественно внести в базу.

Во время рабочего дня будут поступать звонки . Кто-то будет спрашивать о свободных номер , кто-то может хочет уточнить как проехать к нашей гостинице.

Естественно нужно всего поддерживать чистоту за ресепшеном.

Знать английский язык (так как много иностранных граждан приезжают к нам

погостить).

На протяжении всего дня будет естественно меняться количество свободных и занятых номеров. Это все вносится в базу .

В 13:00 до 14:00 обеденный перерыв .В это время заменяет другая сотрудница (нас 2 на ресепшене).

Как только человек будет выселяться за мной следует вопрос «Все ли ему понравилось ?» и чтобы он хотел чтобы мы добавили или сделали лучше.(тем самым мы сделаем нашу гостиницу или отель еще лучше).

Так же во время рабочего дня может произойти такая ситуация как конфликт посетителей. Это тоже задача администратора (решение конфликтных ситуаций).

В мой рабочий день произошла ситуация что люди с номера 404 очень шумели в номере и соседи с 405 пожаловались позвонив на стойку ресепшена.Я наберу в номер 404 и попрошу сделать музыку чуть тише .

Рабочий день почти подошел к концу .Кремя 17:00.За час нужно составить отчетность документации и внести в базу количество свободных и занятых номеров.Так же все данные о посетителях. Чтобы когда пришел ночной сотрудник ему было все понятно.

дать распоряжение по уборкам в номерах и заказать такси и ужин в номера по желанию посетителей.

Мой рабочий день закончен. Можно ехать домой.

С каждым днем нужно улучшать нашу гостиницу лучше и лучше и расти к повышению.