

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

***Моя профессия – администратор
гостиницы***

Выполнил: ст.гр. ЗУПу-18
Рябинская И.В.
Проверил: ст. преподаватель
Терскова С.Г.

Новокузнецк, 2019

О специальности

Администратор – одна из самых ответственных должностей в отеле. Именно он встречает гостей и создает первое впечатление от пребывания. Круг обязанностей администратора гостиницы не ограничивается работой за стойкой регистрации, он дает поручения обслуживающему персоналу, общается с постояльцами и делает все возможное для их комфортного пребывания.



История профессии

Функционально, профессия администратор появилась еще очень давно. В те времена бары и рестораны назывались корчмами, тавернами, придорожные гостиницы – постоялыми дворами и трактирами. В таких заведениях обязанности администратора всецело брали на себя хозяева, изредка пользуясь помощью помощников (самые зажиточные могли нанимать приказчиков, как и помещики). Хозяева встречали гостей, управляли персоналом, устанавливали правила и следили за тем, чтобы они соблюдались. Позже, должность людей с подобными обязанностями именовалась «заведующий». Непосредственно же, слово «администратор» впервые появилось в РФ в официальном документе, в 1995 году. Оно использовалось в тексте «общероссийского классификатора профессий».



ТРУДОВЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Если специалист занимается административно-управленческой деятельностью, тогда в его обязанности входит решение административных вопросов, заполнение служебной документации и предоставление необходимой информации посетителям и сотрудникам.

Как правило, администратор – первый, кого встречают посетители заведения. Поэтому он должен ответить на все их вопросы относительно работы компании, текущих акциях и других особенностях. Администратор также выдаёт клиентам необходимые вещи: ключи, полотенца и т.д.



Что должен знать и уметь делать администратор

1) телефон:

- входящие звонки надо принять
- информацию надо зафиксировать
- по телефону надо представить салон, при этом мотивировать клиентов прийти, и в идеале – продать какие-то салонные услуги

2) компьютер:

- текущую информацию нужно занести в клиентскую базу

3) касса:

- вести взаиморасчеты с клиентами



4) продажи:

- клиентов нужно информировать
информирование об услугах, акциях и
сопутствующих товарах
- ответить на возражения и завершить
продажу (записать на услуги)

5) логистика клиентов:

- клиентские потоки надо распределить
между сотрудниками салона
- предоставлять полную информацию
об услугах гостиницы;
- принимать, регистрировать, и выписывать
гостей.

6) логистика материальных запасов:

- отслеживание наличия материалов,
взаимодействие с поставщиками (заказы)

7) логистика персонала

- ведение табеля, учет рабочего времени и т.
п.
- координировать работу персонала отеля.



Мои личные и профессиональные качества, необходимые для работы в данной сфере

Внимательность

Мобильность

Желание работать

Коммуникабельность



Ответственность

Дипломатичность

Тактичность

Выносливость

Вежливость

К недостаткам профессии администратора можно отнести такие факторы, как:

- Необходимость держать в голове многочисленные задачи производственного процесса;
- большая загруженность во время, когда есть большой поток посетителей;
- Возможны повышенные эмоциональные нагрузки из-за стрессовых ситуациях. Это часто происходит, если чем-то недовольны клиенты.



Работать администратором считается довольно престижно и выгодно:

- востребованность профессии;
- возможное трудоустройство во многих странах;
- постоянное развитие и совершенствование;
- расширение кругозора.

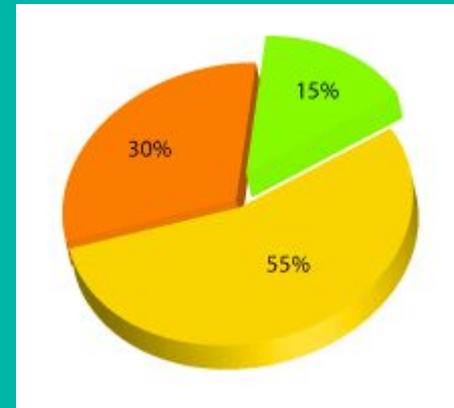


В свое время был проведен опрос касаясь профессии администратора. По итогам получились такие вопросы и ответы:

1. По мнению опрошенных, профессия Администратора больше подходит женщинам. Очень сложно представить в роли Администратора мужчину, хотя, нет таких факторов, которые бы категорически запрещали мужчинам работать Администратором.

Как пользователи оценивали этот критерий:

Женщинам	55
Одинаково подходит всем	30
Мужчинам	15



2. Профессия **Администратора** - это профессия преимущественно умственного труда, которая в большей степени связана с приемом и переработкой информации. В работе **Администратора** важны результаты его интеллектуальных размышлений. Но, при этом, физический труд не исключается. 66%

Преимущественно физический труд	12
Преимущественно умственный труд	66
Исключительно умственный труд	22



3. Ну и конечно же большинство опрошенных считает, что профессию **Администратора** нельзя назвать редкой, в нашей стране она достаточно распространена. Уже несколько лет на рынке труда наблюдается спрос на представителей профессии **Администратора**, несмотря на то, что специалистов каждый год выпускается немало.

Как пользователи оценивали этот критерий:

Очень распространённая	11%
Довольно распространённая	77%
Редкая профессия	12%

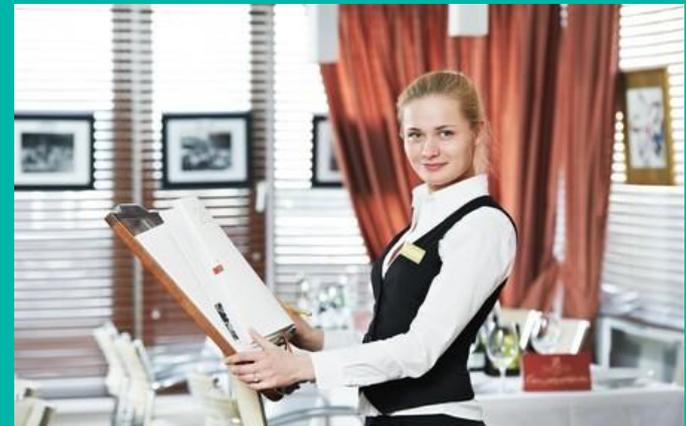


Особенности профессии администратора

Администратор – это распространённая профессия в современное время.

Недооценивать работу данного специалиста не стоит, ведь именно администратор следит за порядком заведения, контролирует работу всего персонала, а в случае возникновения неприятных ситуаций всегда спешит на помощь. Он старается изо всех сил сделать так, чтобы клиент остался довольный обслуживанием и самим заведением.

Администратор с радостью поможет вам, если вы не можете определиться в выборе услуг в салоне красоты или массажном кабинете. Он проконсультирует по всем вопросам и предложит наиболее подходящий вариант.



ВОЗМОЖНОСТИ КАРЬЕРНОГО РОСТА

Возможностей достаточно!!!

Значительное большинство представителей профессии администратора считают, что у них достаточно возможностей для продвижения по карьерной лестнице. Если такая цель у рядового специалиста есть, то ему вполне реально занять руководящую должность в этой сфере.



Профессиональный праздник



Свой профессиональный праздник администраторы приурочили к сфере деятельности, в которой задействованы. Возможно, День административного работника, который следует отмечать **в среду последней полной недели апреля месяца**, следует считать Днем администратора, но до конца не ясно.



Основатель праздника – американец, который работает системным администратором. Именно он решил: необходимо и системным администратором хоть иногда ощущать благодарность от пользователей. Ведь бытует мнение, что данная профессия очень схожа с профессией врача – когда всё работает правильно, о специалисте забывают, но когда что-либо приходит в сбой, то сразу все вспоминают и требуют помощи. Праздник уже становится международным.

Как стать администратором гостиницы?

Занять должность администратора может человек со средним или высшим образованием, прошедший соответствующее обучение в школе туристического и отельного бизнеса или на курсах администраторов и менеджеров гостиницы. Кстати, обучают гостиничному делу и сами отели, которые предпочитают сразу знакомить соискателей с работой именно у них. Для того чтобы получить должность администратора необходимо иметь диплом о высшем профессиональном образовании. Можно подать документы на любую специальность, связанную с управлением учреждениями (например, факультет ресторанного бизнеса). Профессию системного администратора можно освоить, окончив информационно-технологический ВУЗ, а на распорядителя торгового зала следует учиться в торгово-экономическом высшем учебном заведении.

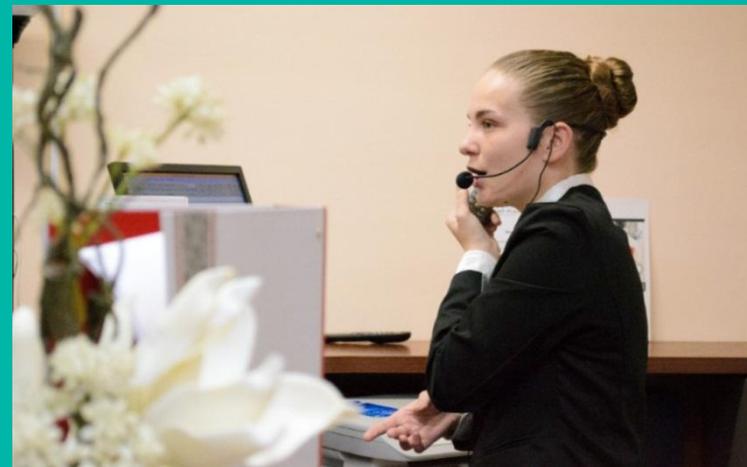


Мой опыт в данной профессии пока основывается только на теоретических и немного практических знаниях...

1. Я окончила НТСТиСО по специальности «Гостиничное дело», а именно администратор гостиницы. После чего, я поработала в гостиницы нашего города - Park Inn (Park Inn by Radisson Novokuznetsk)

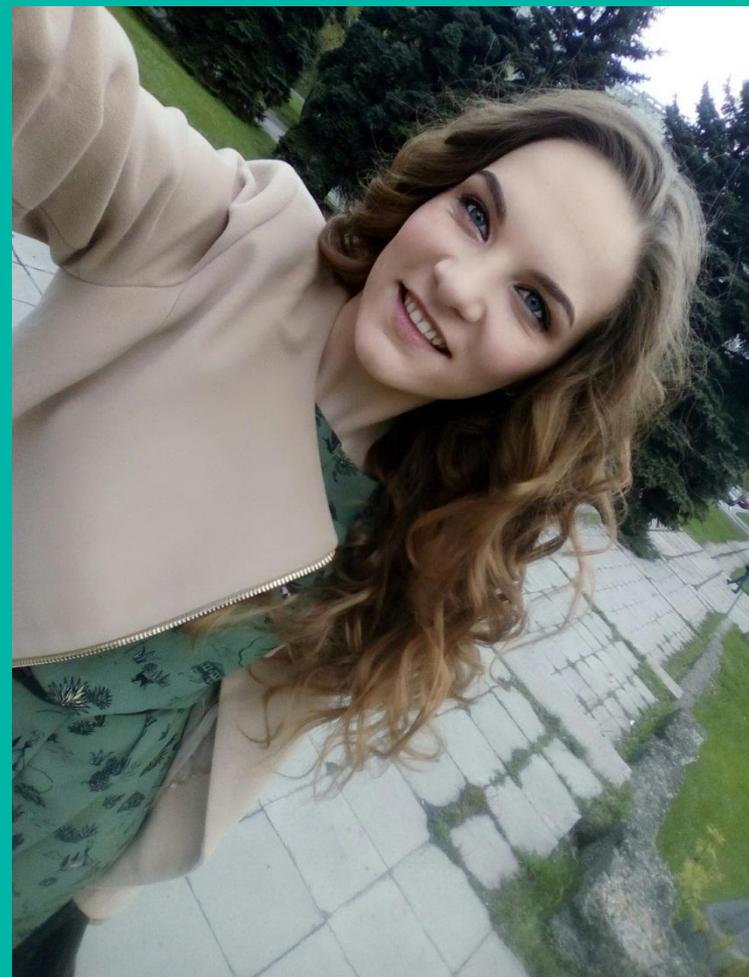


2. Я учувствовала в WorldSkills International 2017 по своей специальности. И заняла 2 место.





Я отношусь к тем людям, которые выбрали профессию по душе и желанию! Я долго ее выбирала и не могла сразу точно определиться. Ведь администраторов в наше время довольно много, и конкуренция большая! Но потом, как то в один момент я все-таки остановилась на выборе и не жалею! Потому что понимаю, что я знаю иностранный язык, мне нравится общаться с людьми и быть им полезной, и конечно же мне хочется развиваться и думать о карьере. Поэтому я всегда буду идти с улыбкой и хорошим настроением на работу, ведь я ее выбрала сама! И вам я хотела бы пожелать того же!



В заключении своего рассказа, мне хотелось бы сказать, что выбрав профессию – ты выбираешь свое будущее! Поэтому, друзья, давайте выбирать то, что нам по душе и то, чего нам хочется! Тогда каждый будет ходить на работу счастливым и дарить людям свет и улыбку, а значит в этом мире будет больше счастливых людей. Конечно при выборе стоит учитывать актуальность, востребованность, возможности в данной профессии, но про свое желание и предназначение забывать не стоит!



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

