

Адміністратор — це особа, яка здійснює роботу з якісного і ефективного обслуговування відвідувачів, консультує їх із питань, які стосуються товарів і послуг, які надає підприємство, організація.

В часи, коли українські землі входили до складу Речі Посполитої, під **адміністратором** розумілись:

Управитель будь-яких маєтностей (земельних маєтків, підприємств тощо).

Управитель якоїсь одиниці територіального об'єднання християн-католиків (парафії, дієцезії тощо).



- **Загальна характеристика професії**

- **Обов'язки адміністратора залежать від сфери його діяльності. З метою орієнтування в структурі управління в обов'язки робітників та режим їх роботи, адміністратору необхідні навички організації труда та управління. В будь-якій компанії існують свої правила і методи обслуговування відвідувачів, тому адміністратор повинен знати види послуг, які надаються, вміти оформлювати згідно з вимогами вітрини та приміщення.**
- **На посаду адміністратора ресторану призначається особа, що має вищу та середньотехнічну освіту (стаж роботи на даній посаді).**

● **Адміністратор ресторану повинен вміти:**

- зустрічати клієнтів ресторану;
- забезпечує роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів;
- перевіряти готовність персоналу до роботи, загальний вигляд та охайність;
- вживає заходів щодо запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій та розглядає претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів;
- надавати практичну допомогу та необхідні рекомендації офіціантам під час обслуговування клієнтів;
- здійснювати контроль над роботою оркестру;
- постійно проводити заняття зі своїми підлеглими по підвищенню кваліфікації обслуговування клієнтів.

● **Адміністратор готелю повинен вміти:**

- обслуговувати клієнтів готелю;
- здійснювати контроль за своєчасною підготовкою номерів до прийому тих, хто прибуває у готель, дотриманням чистоти у готелі, збереженням майна і устаткування;
- вести документацію і рахунки;
- вирішувати конфлікти, які виникають при обслуговуванні проживаючих;
- знати основи економіки, готельної справи;
- знати основи бухгалтерського обліку і ділового спілкування.

- 
- **Адміністратор торгового залу повинен знати:**
 - постанови, розпорядження, накази, інші керівні та нормативні документи, що стосуються роботи підприємства, установи, організації;
 - структуру управління, права і обов'язки працівників і розпорядок роботи;
 - правила і методи організації обслуговування відвідувачів;
 - види послуг, що надаються;
 - основи економіки, організації праці і управління;
 - основи маркетингу і організації реклами;
 - планування і порядок оформлення полиць і вітрин;
 - основи естетики і соціальної психології;
 - законодавство про працю;

Індивідуально-психологічні особливості

Праця адміністратора – це постійна робота з людьми, тут головним критерієм успіху є комунікабельність та організованість. Навички ділового спілкування, увага та оперативність – це головні ключі до професійного успіху адміністратора.

Професійно важливі риси – висока стресостійкість, хороший рівень уваги, гнучкість мислення, хороша пам'ять, виразна мова, емоційна стійкість, доброзичливість, гнучкість, організованість, відповідальність, самостійність



Особливі умови та фактори праці

Потрібно розуміти, що робота адміністратора – досить важка у психологічному плані. Професійні шкідливості: нервово-психічне навантаження, викликане інтенсивним спілкуванням з великою кількістю людей; робота в нічну зміну (порушення природного ритму сну).



Медичні обмеження

Робота протипоказана людям із захворюваннями:
органів зору із значним зниженням гостроти зору;

глухота;

опорно-рухового апарату, що значною мірою обмежують рухливість рук,

пальців;

епілепсія, неврози;

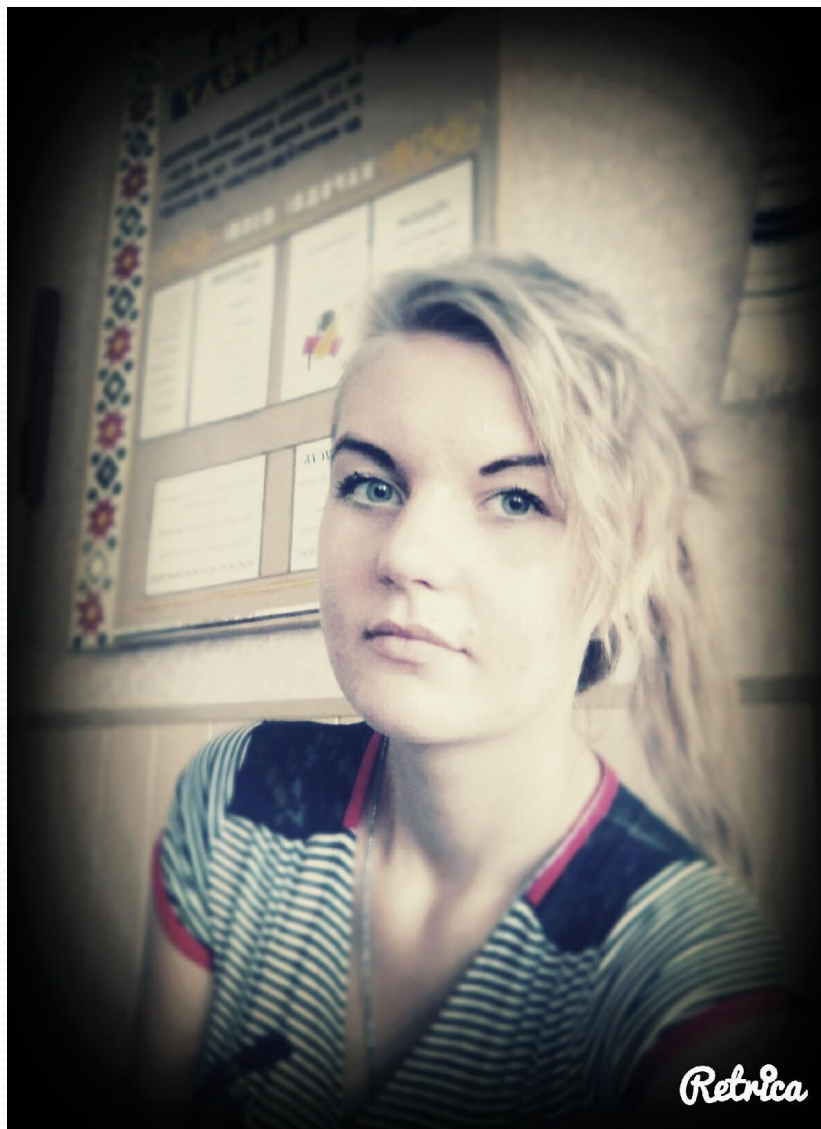
захворювання шкіри.



Перспективи

Кар'єрний ріст адміністратора може мати варіюватися. Спеціаліст може як робити на одній посаді з перспективою підвищення заробітної платні, так і стати керівником або відкрити власну справу.





Виконала
учениця 23 групи
Сікачова Інна