

Литвинчук Юрій Петрович



*Направлений
Гощанським РЦЗ*

Освіта



*Школа: Тучинська ЗОШ
Закінчив 11-класів*

Досвід роботи



Після школи працював на заробітках в Одесі

Адміністратор



**Термін навчання – 5,5 міс.
(з 24.01.2017 по 11.07.2017)**

Виробнича практика

Проходив виробничу практику в готелі «Підкова»



Розважально-оздоровчий комплекс "Підкова" - це ідеальне місце для сімейного відпочинку з дітьми, молодіжного відпочинку або романтичної поїздки. Комплекс пропонує своїм гостям наступні послуги:

Готель на 17 номерів

Паб

Кафе-більярд

Ресторан

Басейн довжиною 20 м на 2 доріжки

Сауна

Двоповерховий літній майданчик

Готель "Підкова" пропонує своїм гостям розміститися в затишних одно-, дво-, тримісних номерах в українському, європейському та східному стилях, а також для найвимогливіших гостей є вишуканий дворівневий VIP-номер. Всі номери готелю обладнані необхідними зручностями: кондиціонер, міні-бар, супутникове ТБ, Інтернет (зона Wi-Fi), room-сервіс ресторану, а також пропонується сейф, парковка, можливість безготівкового розрахунку і оформлення відрядження. Крім того, комплекс "Підкова" пропонує своїм відпочиваючим ряд додаткових послуг: автостоянка з відеоспостереженням, виклик таксі, доставка кореспонденції, використання побутової техніки та послуги оргтехніки.

Обов'язки адміністратора:



1. Надавати консультації щодо наявних послуг;
2. Ведення журналу записів клієнтів;
3. Створювати комфортний клімат серед працівників і запобігати конфліктів між працівниками і клієнтами;
4. Контролювати порядок в приміщенні;
5. Спілкування з відвідувачами та персоналом;
6. Забезпечувати клієнтів комфортом і зручностями;

Кваліфікаційна робота на тему :



«Визначити психологічні сумістності працівників»

Визначити психологічні сумістності працівників

• Міжособистісна сумісність - це взаємне прийняття партнерів по спілкуванню та спільній діяльності, яке базується на подібності чи взаємній доповнюваності соціально-психологічних характеристик: мотивів, інтересів, установок, характерів, темпераментів тощо.

• Критерієм цієї сумісності є суб'єктивна задоволеність партнерів процесом та результатами взаємодії, взаємними симпатіями, взаєморозумінням, взаємоповагою.

• Є різні класифікації сумісності.

• Розглянемо два типи сумісності:

• о потребнісна сумісність;

• о поведінкова сумісність.

• В основі потребнісної сумісності лежить подібність потреб партнерів або взаємодоповнення потреб.

• Поведінкова сумісність передбачає, що особистісні властивості партнерів доповнюються типовими поведінковими моделями, які здатні продукувати сумісність або несумісність між ними.

• Міжособистісна сумісність ґрунтується на:

• о спрацьованості партнерів і зумовлена тривалою, інколи багаторічною взаємодією;

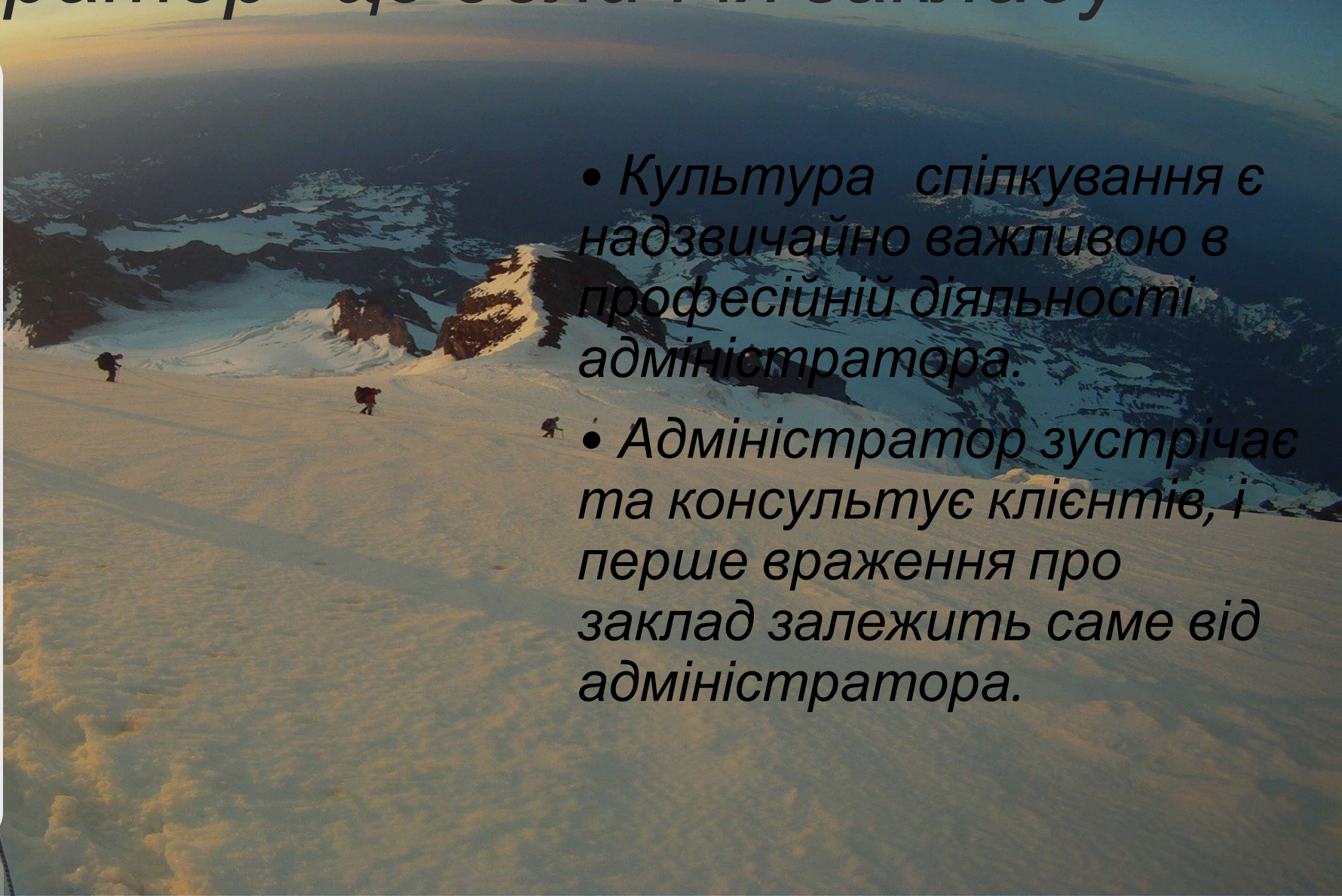
• о операційно-рольову (в основі лежить розуміння партнерами задумів та дій один одного);

• о сумісність особистісних якостей;

Адміністратор - це обличчя закладу



- Культура спілкування є надзвичайно важливою в професійній діяльності адміністратора.
- Адміністратор зустрічає та консультує клієнтів, і перше враження про заклад залежить саме від адміністратора.



Адміністратор готелю



Адміністратор готелю – це людина, що привітно зустрічає гостей на ресепшені. В обов'язки працівника входить оформлення постояльців, твір розрахунків і організація обслуговування клієнтів. Залежно від розміру конкретного готелю і організації роботи персоналу у зміні може працювати один адміністратор або відразу декілька. Відповідно, і набір обов'язків фахівця даного профілю змінюється. Сьогодні для готельного бізнесу актуальна тенденція підвищення якості обслуговування. У більшості готелів один з працівників повинен постійно чергувати в холі. Його основна функція - приймати звернення вже проживають в комплексі гостей і займатися розміщенням нових постояльців.

Психологічні характеристики трудового

колективу

Усі трудові колективи розрізняються за психологічними особливостями. Особливо наочно це виявляється в сфері обслуговування, в нашому «ненав'язливому» сервісі.

До психологічних факторів належать:

- морально-психологічний клімат у колективі;*
- згуртованість працівників;*
- психологічна сумісність людей у колективі;*
- рівень психологічного тиску колективу на його членів, ступінь конформізму.*

***Морально-психологічний клімат у колективі.** Кожна людина, вступивши в трудовий колектив, свідомо чи підсвідомо починає відчувати на собі вплив психологічного клімату, норм, порядку і правил, встановлених в ньому.*



Дякую за увагу!