

Абдельгаввад Кадри Солиман Килани

преподаватель

Казанский кооперативный институт (филиал)

АНОО ВО ЦС РФ «Российский университет кооперации»

г. Казань, Республика Татарстан

администратор

ООО «Казань Отель Групп» Отель Шаляпин палас

г. Казань, Республика Татарстан

Хаялеева Альбина Дамировна

канд. пед. наук, доцент

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

г. Казань, Республика Татарстан

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ АДМИНИСТРАТОРА РЕСЕПШНА:

ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ, ФУНКЦИИ И ИНСТРУКЦИИ

Аннотация: в статье рассматривается профессионализм администратора ресепшна: должностные обязанности, функции и инструкции. Также описаны задачи, которые администратор должен различать, и через которые он напрямую может влиять на престиж гостиницы через довольных гостей.

Ключевые слова: ресепшн, администратор, улыбка, знания, голос, язык тела.

Введение.

Уровень гостиничного обслуживания в различных отелях – это мера привлечения гостей и увеличения заполняемости номеров. Сотрудники отеля делятся на сотрудников, которые напрямую контактируют с гостями, и тех, кто не контактирует напрямую с ними. Основная часть ответственности заключается в обслуживании гостей и оказании им помощи в проведении хорошего пребывания в отеле, а персонал стойки регистрации является одним из самых важных в отеле, поскольку они оказывают большое влияние на первое впечатление и реакцию гостей на отель в целом. Они общаются не только с местными гостями,

но и с иностранцами, поэтому персонал стойки регистрации – это не только лицо отеля – это лицо страны (Тимохина, 2013).

Цель исследования.

Изучить умения и навыки, которыми должен обладать сотрудник в приемной в различных отделах отеля и показать важность этой работы, которая отражает не только имидж и положение отеля, но также имидж и культуру страны.

Улыбка. Одной из важнейших характеристик, которой должен обладать администратор, является естественная (не индустриальная) улыбка, так как улыбка оказывает прямое положительное влияние на гостя и очень помогает в решении проблем и устранении препятствий. Когда гость видит тихую улыбку на лице сотрудника, он чувствует позитив, даже если он был в состоянии возбуждения, нервозность сразу утихает и меняет манеру говорить.

Знания. Мы узнали, что администратор должен быть знаком с известными историческими, археологическими и туристическими местами, а также местами развлечений, рестораны, кинотеатры музееи... и т. д.

Но также важно, чтобы администратор осознавал, что его ответ гостю не должен быть словом «я не знаю», он должен быть в курсе новостей о погоде, новостей, связанных со спортом, различными выставками, современными законами и правилами в стране, чтобы он мог ответить на любые вопросы гостя. Особенно при проведении Олимпийских игр, соревнований и т. д., это оказывает прямое влияние на восприятие и оценку гостей отеля (Хаялеева, Абросимова, 2019).

Язык тела. выражает подсознательные движения, исходящие от частей тела или посредством жестов и мимики, а также степень и силу голоса, который является эмоциональным языком. Изучение и понимание языка тела чрезвычайно важно для сотрудников приёма и размещения и для работников сферы туризма в целом потому, что язык тела посылает мощное сообщение гостю, и это сообщение приносит эффективность и является приветственным сообщением, поэтому гость чувствует себя желанным гостем! Или же это негативное со-

общение, поэтому гость чувствует себя печальным и нежеланным гостем (Круль, 2011).

Голос. Важно не только понимать, что вы говорите, но вы должны научиться говорить, уравнивая тон голоса, потому что не только слушает вас, но и воспринимает тон вашего голоса и как вы говорите. Анализирует, благодаря чему он может интерпретировать то, что вы искренны. Уверенный в себе или, нерешительный, лжец, серьезный или несерьезный в разговоре и так далее.:

Заключение.

В этой статье предлагаем рекомендации для владельцев и менеджеров туристических отелей принять эти идеи и реализовать их на практике, и это принесет пользу заведению, обеспечивая выдающийся уровень обслуживания для гостей, а также получая душевные отзывы от гостей после того, как они покинут отель, написав хорошие комментарии на разных сайтах.

Список литературы

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2012. – 224 с.
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] / Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.
3. Круль Г.Я. Основы гостиничного дела [Текст]: учеб. пособие / Г.Я.Круль. – К.: Центр учебной литературы, 2011. – 368 с.
4. Кусков А.С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А.С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2010. – 327 с.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учебник / И.Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2001. – 344 с.
6. Моргунова Б.Б. Модели и методы управления персоналом [Текст]: учеб. пособие / Б.Б. Моргунова. – М.: Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2001. – 464 с.
7. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профили «Технология и организация

туроператорской и турагентской деятельности», «Образовательный туризм» / Е.Г. Радыгина; Урал. гос. пед. ун-т. – Электрон. дан. – Екатеринбург: [б. и.], 2017. – С. 21–25.

8. Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст]: учеб. пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 512 с.

9. Скобкин С.С. Стратегия развития предприятия гостеприимства и туризма [Текст]: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2010. – 429 с.