

Специальность

43.02.11

«Гостиничный сервис»



Гостиничный сервис специальность довольно молодая. Но весьма популярная в силу того, что мы с вами живем в эпоху, когда сфера услуг преобладает над сельским хозяйством и наукой. За последние десять лет существенно возросло число выпускников, так или иначе связанных с продажами и услугами в различных отраслях. Первые упоминания о гостиницах найдены в манускриптах,

датированных 1700 годом до нашей эры: знаменитый кодекс законов вавилонского царя Хаммурапи предписывает хозяевам таверн доносить на своих постояльцев. Функции обслуживающего персонала в древних гостиницах брали на себя владельцы этих заведений и члены их семей. Наиболее зажиточные могли позволить себе пользоваться трудом рабов. Пока не отменили рабство и крепостничество, во всех государствах мира, в гостиничном сервисе работали рабы и семьи владельцев постоялых дворов, трактиров, таверн и т.д. Иногда, на руководящих должностях (говоря современным языком, «менеджерами»), работали наемные управляющие. После того, как цивилизация стала отказываться от явного рабского труда, персонал гостиниц наполнился наемными рабочими из числа наиболее малообеспеченных слоев населения. Сегодня, же работа в гостиницах крупных городов, среди тех же низших слоев, считается даже престижной.

Гостиничный персонал занимается полным обслуживанием функционирования гостиницы - уборкой в номерах и других помещениях, приемом заказов и доставкой еды, покупок, помощью с выгрузкой \погрузкой багажа, готовой пищи, чисткой одежды и многим другим. Специалист по гостиничному сервису контролирует работу персонала, раздает ценные указания, следит за соблюдением внутренних правил и санитарно-гигиенических норм, выслушивает особо недовольных клиентов (если таковые не дай бог есть), решает возникшие у них проблемы, если это входит в сферу его компетенции. Также, специалист проводит беседы с новичками, инструктирует их, выбирает наиболее понравившихся ему кандидатов. Кроме, того специалист-менеджер следит за общим настроением в коллективе, решает внутренние конфликты, дает советы, разрабатывает пути оптимизации труда, улучшения условий и продуктивности работы персонала.

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Обязанности специалиста:

1. Организовывать обслуживание потребителей услуг с максимальной эффективностью.
2. Участвовать в решении стратегических, организационных задач.
3. создавать наиболее комфортные условия пребывания в гостинице.
4. Консультировать потребителей гостиничных услуг, контролировать качество предоставления услуг.
5. Контролировать размещение потребителей.
6. Управлять эмоциональной атмосферой в коллективе.
7. Рассматривать претензии, принимать все меры по их удовлетворению.
8. Контролировать работу персонала. Соблюдение чистоты и порядка на территории комплекса.
9. Следить за соблюдением правил охраны труда.
10. Уметь пользоваться современной оргтехникой, новейшим ПО и средствами связи.
11. Использовать в профессиональной деятельности ведущие информационные технологии.
12. Знать все о нормативной документации и о законодательных актах, регулирующих гостиничное обслуживание.
13. Иметь развернутое представление о сервисной деятельности, о нюансах работы персонала.
14. Вести статистику, изучать статистические данные, вносить предложения по улучшению работы сервиса.

Гостиничный сервис- специальность не столь узкопрофильная, как может показаться на первый взгляд. Выпускник учебного заведения, получивший эту специальность, имеет хорошие организаторские, деловые и бухгалтерские навыки, которые может применять в любой работе. Будь то гостиничный или любой другой бизнес, связанный с обслуживанием клиентов.

Специальность

43.02.11

«Гостиничный сервис»

Будущим специалистам прививают азы географии, бухгалтерии, психологии, делопроизводства, рекламы и т.д.

Также такая специальность как «гостиничный бизнес и туризм» славится тем, что здесь изучаются языки, благодаря знанию которых перед выпускниками открываются многие двери.

Студент знающий иностранные языки, бизнес-экономику и делопроизводство, может успешно зарекомендовать себя в любой фирме международного уровня. Каждой компании нужны люди умеющие не только общаться, но и отдаваться полностью своей работе и любимому делу.

Летом у молодых людей есть возможность опробовать себя в роли гидов, аниматоров, промоутеров и экскурсоводов, которые нужны не только в России, но и за рубежом. Прививается юным специалистам любовь к родине, ведь именно сейчас внутренний туризм нуждается в развитии. Как и в любой другой сфере, в этой стоит получать максимум из того, что могут дать преподаватели и активно применять полученные знания в работе.

Данная профессия подходит прагматичным людям, склонным к рациональному мышлению, обладающим лидерскими качествами.

