

Профиль должности «Администратор гостиницы»

Требуемые компетенции:

Ориентация на клиента

Вопрос. С какими сложными ситуациями в процессе работы с клиентами Вам приходилось сталкиваться? Приведите примеры. В чём была сложность ситуации? Что Вы делали?

Устанавливает контакт с видимым удовольствием. Внимательно слушает собеседника, не перебивает его, даёт высказаться. Выявляет интересы собеседника. Корректирует своё поведение в зависимости от поведения собеседника.

Позитивные индикаторы	Негативные индикаторы
<ul style="list-style-type: none"> • Дружелюбно приветствует, улыбается. • Устанавливает и поддерживает контакт глаз. • Даёт собеседнику возможность высказаться. • В ответах на вопросы выдаёт собеседнику только необходимую информацию. • Устанавливает приемлемую для собеседника дистанцию (расстояние вытянутой руки). 	<ul style="list-style-type: none"> • Не замечает эмоциональное состояние собеседника. • Перебивает. • Выдаёт много информации, не интересной собеседнику. • Держит позу, демонстрирующую превосходство над собеседником. • Никак не подтверждает слова собеседника.

Уверенное поведение

В стрессовых ситуациях сохраняет эмоциональную стабильность. Способен длительный период времени выдерживать физическую и психическую нагрузку.

Позитивные индикаторы	Негативные индикаторы
<ul style="list-style-type: none"> • Свободно жестикулирует. • Чётко произносит слова. • Сохраняет спокойствие, выслушивая негатив и критику. • Эмоции не мешают излагать содержание, действовать в соответствии с заданной ролью. 	<ul style="list-style-type: none"> • Периодически судорожно вздыхает. • Говорит либо очень тихо, либо неестественно громко. • Говорит с издёвкой (сарказм, ирония).

Устная речь

Грамотно строит предложения. Имеет большой словарный запас. Ясно, чётко и понятно для собеседника излагает свою точку зрения.

Позитивные индикаторы	Негативные индикаторы
<ul style="list-style-type: none"> • Правильно произносит слова (окончания, ударения). • Грамотно строит предложения. • Обладает хорошей дикцией (говорит громко, чётко, внятно). 	<ul style="list-style-type: none"> • Искажает слова. • Существуют дефекты речи (картавит, заикается). • Долго не может подобрать слова (паузы). • В речи присутствуют слова-паразиты.

Работа с информацией

Вопрос. Расскажите о ситуации, когда Вам необходимо было выполнить задачу в сжатые сроки.

Что нужно рассказать? Что это была за ситуация? Насколько важная она была?

Что Вы сделали/предприняли для разрешения ситуации? Каков был результат?

Собирает необходимую информацию для принятия решения. Расставляет приоритеты и выделяет ключевые аспекты. Систематизирует полученную информацию. Делает обоснованные выводы на основе имеющейся информации.

Позитивные индикаторы	Негативные индикаторы
<ul style="list-style-type: none"> Понимает необходимость получения информации. Наблюдает и анализирует опыт других людей. Выдает логически связанную информацию. Перепроверяет недостоверную информацию. Выделяет плюсы и минусы (в себе, в деятельности). 	<ul style="list-style-type: none"> Ограничивается на одном источнике информации. Не задаёт вопросов. Задаваемые вопросы логически не связаны. Доверяет непроверенным источникам. Не использует имеющуюся информацию. Отвергает точку зрения собеседника без обсуждения.

Организованность

Вопрос. Приведите пример того, как Вы организовали выполнение какой-либо работы.

Как Вы готовились? Как и какие установили сроки? Насколько хорошо Вам это удалось?

Выполняет определённый объём работы в заданное время, без срывов. Самостоятельно организует, планирует работу и доводит её до конца. Придерживается установленных норм и правил. Длительное время способен выполнять однообразную текущую работу. Выполняет данные обещания.

Позитивные индикаторы	Негативные индикаторы
<ul style="list-style-type: none"> Понимает важность планирования. Расставляет приоритеты задач. Стремится соблюдать сроки работ. Предупреждает об изменении в планах всех заинтересованных лиц. 	<ul style="list-style-type: none"> Игнорирует важность планирования. Срывает поставленные сроки. Не выполняет обязательств. Не предупреждает об изменениях заинтересованных лиц.

Мотивация

Вопрос. Что бы вы хотели узнать ещё?

Направленность мотивационной сферы на трудовую деятельность. Желание осуществлять конкретную деятельность более эффективно.

Позитивные индикаторы	Негативные индикаторы
<ul style="list-style-type: none"> Интерес к содержательной стороне деятельности: нравится общаться с людьми. Желание развивать свои способности. Желание брать на себя ответственность за принимаемые решения. Желание выполнять более сложные задачи. 	<ul style="list-style-type: none"> Зарплата с большей окладной частью. Строгий график выплаты зарплат. Расширенный социальный пакет. Желание выполнять уже известную деятельность, не учась чему-то новому.