

Маргарита Александровна

Мобильный телефон:

Электронная почта:

Дата рождения: 4 сентября 1989г.

Проживание: г. Краснодар

Образование

2012г. — Южный институт менеджмента, г. Краснодар. Факультет: «Туризма, рекреации и Гостиничного Бизнеса». Специальность: «Менеджмент Организации» (гостиничный туристский бизнес).

Дополнительное образование

2009г. — ООО «Трансинвест», РЦТТО № 33: «Техминимум работы на контрольно-кассовых машинах».

2005г. — Консалтинговый фонд «Персонал-Ресурс»: «Пользователь ПК».

Профессиональный опыт

Январь 2017— по настоящее время

Клуб загородного отдыха Усадьба Фамилия, ООО «МОНОЛИТ», г. Краснодар

Должность: Менеджер ресторанного комплекса

Основные обязанности:

- Организация и проведение мероприятий (гастрономические и музыкальные фестивали (численность гостей от 1500 чел., выставки, конференции, тимбилдинги, торжественные мероприятия (численность гостей от 120 чел.));
- Консультации потенциальных клиентов по условиям проведения мероприятий в банкетных залах, проведение презентаций ресторанного комплекса (двухэтажный ресторан, 4 ресторанные беседки, банкетный зал, 2 открытые беседки);
- Подготовка предложения для заказчиков по проведению банкета: программа, тайминг и оформление праздника;
- Проведение работы по подготовке банкетных залов для мероприятий, организация мероприятия с другими службами;
- Контроль проведения мероприятия, организация работы обслуживающего персонала (в подчинении до 30 человек);
- Повышение уровня продаж и прибыли за счет улучшения обслуживания гостей;
- Ведение отчетности по банкетным мероприятиям, подготовка сопроводительной документации.

Апрель 2016 — Октябрь 2016

Гостинично-ресторанный комплекс «ОНИКС», ООО УК «Оникс», г. Темрюк, (проектная работа), www.Onix-hotels.ru

Должность: Старший администратор ресторана

Основные обязанности:

- Организация ежедневного рабочего процесса ресторана, управление персоналом;
- Контроль соблюдения стандартов обслуживания гостей и приготовления блюд;
- Закупка и контроль наличия материалов для хозяйственной деятельности, необходимой продукции и расходных материалов;
- Анализ результатов работы, оптимизация процессов, повышение эффективности и качества работы;
- Проведение маркетинговых мероприятий и рекламных кампаний, направленных на привлечение новых посетителей;
- Обеспечение конкурентоспособности ресторана (анализ конкурентной среды, контроль качества продукции);
- Контроль санитарно-эпидемиологического и технического состояния ресторана;
- Подготовка отчётности (закрытие/открытие смены), ведение документооборота.

Февраль 2014 — Март 2016

Ресторан РИС, ООО «Атмосфера», г. Краснодар, www.rris.ru/restaurants/48/

Должность: Администратор ресторана

Основные обязанности:

- Организация, координация и контроль работы всех подразделений ресторана;
- Подбор и расстановка персонала, контроль работы сотрудников, ведение табеля учета рабочего времени персонала;
- Организация обслуживания гостей согласно стандартам компании;
- Создание для гостей максимально комфортных условий для отдыха, решение конфликтных ситуаций;
- Общение с гостями, консультирование по выбору блюд и напитков, выявление возможных потребностей и пожеланий гостей;

- Организация закупочной деятельности, работа с поставщиками, закупка сырья и расходных материалов;
- Организация и непосредственное участие в проведении инвентаризаций;
- Ведение внутренней документации и отчетности ресторана.

Ноябрь 2012 — Октябрь 2013

Гостинично-ресторанный комплекс «БАЛИ», ООО «Альтернатива», г. Краснодар, www.bali-hotel.ru

Должность: Администратор службы размещения

Основные обязанности:

- Обеспечение бесперебойной работы отдела приема и размещения гостей;
- Работа с гостями (поселение, бронирование, расчеты);
- Управление системой резервирования, регистрации прибытий и отъездов гостей;
- Контроль резервирования и отмены бронирования, работа с входящими обращениями клиентов;
- Решение различных вопросов, работа с рекламациями клиентов;
- Консультирование клиентов по услугам отеля, информирование о различных предложениях;
- Соблюдение стандартов обслуживания клиентов, поддержание качественного уровня сервиса;
- Ведение и подготовка отчетности.

Январь 2011 — Ноябрь 2012

Отель «ОЛИМПИА», ООО «Городская управляющая компания», г. Краснодар

Должность: Администратор службы размещения

Основные обязанности:

- Управление системой резервирования, регистрации прибытий и отъездов гостей;
- Консультирование гостей по наличию мест, категорий номеров и ценовой политике;
- Контроль резервирования и бронирования номеров;
- Соблюдение стандартов обслуживания гостей, решение спорных и конфликтных ситуаций;
- Информационное содействие гостям во время пребывания в отеле;
- Ведение первичной и расчетной документации
- Сотрудничество с туристическими компаниями, ведение договорной работы.

Ноябрь 2008 — Май 2009

Гостиничный комплекс МИЦАР, ООО «Мицар-Отель», Краснодарский край

Должность: Администратор службы размещения

Основные обязанности:

- Работа с гостями (поселение, бронирование, расчеты);
- Ведения кассовых операций, работа с финансово-расчетной документацией;
- Консультирование клиентов по услугам гостиницы и экскурсионным турам;
- Соблюдение стандартов обслуживания клиентов, решение конфликтных и спорных ситуаций.
- Сотрудничество с туристическими компаниями, подготовка и ведение документации.

Ключевые навыки и компетенции

- Оптимизация процессов обслуживания гостей, повышение эффективности и качества работы;
- Умение мотивировать и организовать команду для выполнения поставленных задач;
- Успешный практический опыт привлечения гостей, умение вести переговоры и достигать необходимых результатов;
- Способность ставить высокие профессиональные цели и брать на себя ответственность за решение сложных задач.

Личные качества

- Энергичность, умение работать в многозадачном режиме и расставлять приоритеты при решении рабочих задач;
- С энтузиазмом отношусь к новым, сложным и интересным рабочим задачам;
- Быстро и за короткий срок способна овладеть новыми знаниями в различных областях деятельности;
- В своей работе стремлюсь к развитию и повышению профессионального уровня.

Рекомендации
