ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИБОРОСТРОЕНИЯ И ИНФОРМАТИКИ

Контрольная работа

по дисциплине «Психодиагностика персонала»

на тему: «Администратор гостиницы»

Выполнила:

студентка 5 курса

дневной формы обучения

группы 0605

Афанасьева О.Н.

Проверила: Поневаж Е.В.

Москва 2010

**Содержание**

Введение

1. Должностная инструкция администратора гостиницы

2. Компетенции администратора гостиницы

Заключение

**Введение**

При найме сотрудника на работу очень важно разобраться изначально, подходит ли кандидат на данную должность. В этом отлично могут помочь тестовые методики.

Цель работы - протестировать кандидата и принять решение: подходит ли он на должность администратора гостиницы.

Задачи:

- Рассмотреть должностные инструкции администратора гостиницы;

- Выявить компетенции;

- Протестировать кандидата и принять решение: подходит ли он на должность администратора гостиницы.

Объектом является кандидат на должность администратора гостиницы.

Предмет работы – это тестовые методики.

**1. Должностная инструкция администратора гостиницы**

I. Общие положения

Администратор гостиницы относится к категории специалистов.

На должность администратора гостиницы назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе гостиничного обслуживания не менее 2 лет.

Администратор гостиницы назначается на должность приказом директора гостиницы.

Администратор гостиницы должен знать: 4.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания. 4.2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 4.3. Правила и методы организации процесса обслуживания клиентов. 4.4. Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы. 4.5. Основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей. 4.6. Основы экономики, организации труда и управления. 4.7. Структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы. 4.8. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

II. Должностные обязанности

Администратор гостиницы:

Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.

Осуществляет контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.

Информирует проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение.

Дает устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.

Принимает и оформляет необходимые документы.

Осуществляет контроль над исполнением работниками указаний руководства организации.

Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

**2. Компетенции администратора гостиницы**

1. Положительная коммуникативная установка – «Тест коммуникативная установка».

Надо прочитать каждое из предложенных суждений и ответить "да" или "нет", выражая согласие или несогласие с ними. Фиксируется номер вопроса и ответ; необходимо быть внимательным и искренним.

Признаки негативной установки:

- Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них. Максимально можно набрать 20 баллов.

- Открытая жестокость в отношениях к людям. Максимально можно набрать 45 баллов.

- Обоснованный негативизм в суждениях о людях. Максимальное число баллов – 5.

- Брюзжание. Максимальное число баллов – 10.

- Негативный личный опыт общения с окружающими. Максимальное число баллов – 20.

Меня устроит, если у кандидата на должность администратора гостиницы средний балл процентного отношения от максимума не будет превышать 50%.

У кандидата средний балл – 73%, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая неблагоприятно сказывается на рабочих отношениях. Энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть. Если тщательно стараться маскировать свой негативный настрой по отношению к окружающим на работе, то расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой, рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву.

2. Низкая агрессия – «Handtest»

Стимульный материал состоит из 9 изображений кистей рук и одной пустой карточки, при показе которой просят представить кисть руки и описать ее воображаемые действия. Изображения показываются последовательно. Обследуемому дается инструкция ответить на вопрос о том, какое, по его мнению, действие выполняет нарисованная рука (или сказать, что способен выполнять человек с такой рукой). Допускается указывать для каждой карточки несколько вариантов действия.

Ответы разносятся по 11 категориям: 1. Агрессия; 2. Указания; 3. Страх; 4. Привязанность; 5. Коммуникация; 6. Зависимость; 7. Эксгибиционизм; 8. Увечность; 9. Активная безличность; 10. Пассивная безличность; 11. Описание;

Меня устроит результат теста, в котором вероятность открытого агрессивного поведения будет близка к минимуму (0).

Вероятность агрессивного поведения кандидата равна 6, что является отрицательным показателем для администратора.

3. Высокий уровень вербального интеллекта – «Тест на аналогии»

В тесте представлена серия из 20 вопросов, предназначенная для тестирования умения отчетливо представлять себе связи между различными предметами или понятиями. Для ответа на 20 вопросов отводится 20 минут.

Меня устроит следующий результат: 14–16 баллов, что показывает очень хороший уровень вербального интеллекта.

Кандидат прошел тест на 17 баллов, что говорит об исключительно высоком результате вербального интеллекта.

4. Высокая организация и средний уровень посредственной памяти – «Пиктограмма».

В этом тесте предлагаются словосочетания для запоминания, для их запоминания изображаются рисунки, через 1 час человека просят вспомнить словосочетания.

Для кандидата на должность администратора гостиницы будет достаточно запомнить не меньше 10 словосочетаний.

Рассматриваемый мною кандидат запомнил 12 словосочетаний, что говорит о достаточно высоком уровне опосредованной памяти. Рисунки изображены в столбик, разделены между собой, выглядят аккуратно – значит кандидат высоко организован.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| компетенция | тест | норма |
| Положительная коммуникативная установка | «Тест коммуникативная установка» | средний балл процентного отношения от максимума не должен превышать 50% |
| Низкая агрессия | «Handtest» | Балл, приближенный к 0 |
| Высокий уровень вербального интеллекта | «Тест на аналогии» | 14–16 баллов |
| Высокая организация и средний уровень посредственной памяти | «Пиктограмма» | Не менее 10 словосочетаний, аккуратность и организованность изображений |

**Заключение**

Рассматривая определенного кандидата на должность администратора гостиницы, я провела на испытуемом следующие тесты: «Тест коммуникативная установка», «Handtest», «Тест на аналогии», «Пиктограмма».

«Тест коммуникативная установка» показал выраженную негативную коммуникативную установку, что не должно присутствовать у администратора гостиницы.

Тест «Handtest»показал высокую вероятность открытого агрессивного поведения кандидата.

«Тест на аналогии» показал исключительно высокий результат вербального интеллекта.

«Пиктограмма» показала высокий уровень организации у кандидата и уровня опосредованной памяти.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что кандидат нам не подходит, так он негативно имеет негативную коммуникационную установку и высокую вероятность открытого агрессивного поведения.