

Поединчук Анна

КЕРУЮЧИЙ ГОТЕЛЕМ, КОНСУЛЬТАНТ, ПРОЕКТ МЕНЕДЖЕР

🔄 18 января
2023

📍 Город: [Одесса](#)

Возраст: 31 год

Режим работы: полный рабочий день, удаленная работа

Категории: Гостиничный бизнес

[Войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) на сайте как работодатель, чтобы видеть контактную информацию.

Опыт работы

Продукт менеджер, керуюча готелем

WOL.121 (Готельний бізнес), Одесса

05.2021 – 12.2022 (1 год 7 месяцев)

Обязанности:

- Відкриття та повний запуск готелю.
- Комунікація із підрядниками під час будівництва готелю по всім актуальним питанням.
- Повне комплектування апартаментів, рецепції, спортзала.
- Вибір та закупка всього необхідного (посуд, постіль, рекламні вивіски, озеленення, аксесуари).
- Набір та навчання команди, мотивація.
- Створення сайту разом із робробником.
- Написання статтів для онлайн ресурсів.
- Проведення рекламних зустрічей із партнерами.
- Розміщення інформації про готель на онлайн ресурсах, організація фотосесій.
- Комунікація в соц. мережах із гостями (фейсбук, інстаграм, чати, месенджери).
- Контроль за дотриманням касової дисципліни.
- Складання бюджету готелю, контроль за виконанням.
- Прорахунок заробітної плати та змінної частини.
- Налаштування роботи зі всіма підрядниками та постачальниками.
- Комунікація з гостями, впровадження емоційного сервісу, вирішення конфліктних ситуацій.
- Планування та визначення стратегії позиціонування в соц мережах (результат - 80% бронювань апартаментів із instagram).
- Створення нестандартних точок дотику гостей з готелем (кабіна ліфта бірюзового кольору, неонові вивіски, декоративний велосипед).

Керуюча готелем

Bossfor hotel (Готельний бізнес), Одесса

02.2019 – 08.2019 (6 месяцев)

Обязанности:

- Запуск готелю після тривалого простою.
- Навчання персоналу та набір команди.
- Контроль цінової політики готелю.
- Бронювання та організація заходів у конференц-залі готелю.
- Координація роботи служб хаускіпінгу та рецепції.
- Закупки всього необхідного для роботи всіх служб.
- Складання бюджету та контроль за виконанням.
- Генерування креативних ідей, їх втілення, контент для готелю.
- Робота з відгуками онлайн та офлайн, вирішення конфліктних ситуацій із гостями.

Керуюча готелем

Wall Street (Готельний бізнес), Одесса

08.2018 – 01.2022 (3 года 5 месяцев)

Обязанности:

- Налаштування взаємодії всіх служб готелю.
- Визначення цінової політики та гнучкої системи ціноутворення.
- Організація та контроль роботи конференц-залу.
- Робота с OTA та Channel manager.
- Робота з постачальниками, підписання договорів, ведення документації.
- Виставлення рахунків, актів.
- Закупка необхідних матеріалів та продуктів для всіх служб.
- Складання бюджету та контроль за виконанням.
- Мотивація команди та залучення до творчої роботи.
- Підвищення оцінки на Booking.com із 9,3 до 9,5.
- Робота з відгуками онлайн та офлайн, вирішення конфліктних ситуацій із гостями.
- Впровадження емоційного сервісу для гостей готелю.
- Впровадження незвичайних фішок на точках дотику із гостями в готелі.
- Впровадження змін в готелі для підвищення рівня сервісу: нова форма, дзеркала у номери, іменні ключ-карти, фірмові костери і т.д.
- Взаємодія з власником та VIP гостями.
- Прорахунок заробітної плати та змінної частини.
- Впровадження автоматизованих процесів у роботі команди.
- Ведення інстаграму та генерація контенту для соц. мереж.
- Спілкування із гостями в соц. мережах.
- Складання документів та інструкцій згідно норм охорони праці та пожежної безпеки.
- Аналіз статистики згідно даних гостей: визначення середнього віку, причина подорожі, к-сть постійних гостей за місяць.

Образование

Інститут Туризму (Київ)

Спеціальність: Менеджер з туризму

полное высшее, 09.2010 – 05.2015 (4 года 7 месяцев)

Знание языков

Английский - Продвинутый (свободно)

Дополнительная информация

Знание компьютера, программ: MS Word, MS PowerPoint, MS Excel, MS Project, Интернет (все популярные браузеры), Photoshop

Личные качества, хобби, увлечения, навыки: Комунібельна, швидко навчаюсь та навчаю, люблю працювати в команді, уважна до деталей, стресостійка, весела, цілеспрямована, відповідальна, ініціативна, орієнтована на результат.