|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Дмитрий Михайлов |
| Профиль Помощник менеджера отеля, всегда дружелюбный и приветливый. Превосходные навыки урегулирования конфликтов. Командный игрок, внимательно прислушиваюсь к нуждам сотрудников и постояльцев. Пунктуальный, способен решать проблемы и выполнять несколько дел одновременно. Ключевой сотрудник в команде менеджеров, способный предоставлять эффективные решения, вызывающие немедленное влияния и способствующие достижению успеха в долгосрочном плане. Контактные данные ТЕЛЕФОН:  716-555-0100  LINKEDIN:  www.linkedin.com/in/d.mikhaylov  ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА:  (716) 555 - 0100 Хобби и интересы Серфинг  Акваланг  Сноркелинг  Крафтовое пиво  Путешествия  Вкусная еда  Волонтер в благотворительных столовых |  | ОПЫТ РАБОТЫПомощник менеджера отеляОтель "АБВ", Москва 2017–настоящее время  Управление персоналом гостиницы. Повышение результативности работы персонала за счет обучения, внимания к деталям и чуткого подхода к решению проблем. Помощь в подготовке профессиональной оценке персонала. Профессиональное, учтивое и уважительное разрешение конфликтов между персоналом и постояльцами. Инвентаризация, заказ расходных материалов для бизнеса. Ответственность за выставление счетов постояльцам и урегулирование разногласий по оплате. Выполнение административных задач по мере необходимости, включая бронирование номеров, регистрацию постояльцев, прием телефонных звонков, ответы на электронные письма и на запросы в социальных сетях. Помощник менеджера отеляКлуб "123", Санкт-Петербург 2014–2017  Управление персоналом отеля и обучение персонала, разрешение конфликтов. Ежедневная финансовая отчетность. Ответственность за базу данных постояльцев и за график пребывания в отеле. Контактное лицо для корпоративных клиентов и для ознакомления с отзывами постояльцев, опубликованными в Интернете. Работал в сотрудничестве с маркетинговой командой над кампанией, направленной на увеличение количества бронирований. Помощь бухгалтеру в выполнении задач бухгалтерского учета. Обработка личных жалоб постояльцев. ОБРАЗОВАНИЕКрасноярское училище культуры Июнь 2012 г.  Бакалавр в сфере гостиничного бизнеса основные навыки и характеристики  * Управление бюджетом * Внимательно прислушиваюсь к мнению других * Дружелюбный, учтивый, ориентированный на клиента * Сохраняю профессионализм в стрессовой ситуации * Обучение персонала * Прием персонала на работу * Контроль качества * Отличные навыки устного и письменного общения |