

Лекція 12

з дисципліни «Організація готельного обслуговування»

Змістовий модуль 5. Культура та якість обслуговування відвідувачів в готелі.

Тема 5.1. Дотримання правил службового етикету в готелі.

ПЛАН:

1. *Культура готельного сервісу.*
2. *Естетика зовнішнього вигляду персоналу. Дрес-код.*

1. Культура готельного сервісу

Готель надає послуги вітчизняним та іноземним гостям. Тому неухильним правилом для персоналу є поважне відношення до будь-яких культурних традицій і способу мислення, а також готовність до спілкування без перешкод. Гордістю будь-якого готелю є персонал, здатний говорити різними мовами і справляти добре враження на гостя рівнем своїх знань і гнучкістю спілкування.

Метою обслуговуючого персоналу є створення відкритої, дружньої атмосфери, тому, звертаючись до гостя по імені, будь-який працівник готелю зможе домогтися його прихильності. Гості і співробітники повинні будувати свої відносини на взаємній повазі, стаючи рівноправними діловими партнерами. Необхідно, щоб кожен гість міг звернутися до будь-якого співробітника готелю зі своїми проблемами й турботами і його очікування виправдалися. Саме такий рівень обслуговування є гарантією успіху і конкурентоздатності на ринку готельних послуг. Необхідно постійно виявляти турботу про гостя. Кожен член колективу готелю стає єдиним цілим з тими послугами, що надає готель.

Культура поведінки готельного працівника містить у собі всі складові зовнішньої і внутрішньої культури людини, а саме: правила стосунків і звертання, уміння правильно виражати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Ввічливість свідчить про культуру людини, її ставлення до роботи і до колективу. Для готельного працівника дуже важливо бути тактовним у взаєминах з гостями, постійно пам'ятати про повагу до людини [73].

Тактовна поведінка готельних працівників складається з ряду факторів. Головний з них - це уміння не помічати помилок і недоліків у поведінці гостей, не акцентувати на них увагу, не виявляти зайвої зацікавленості до їх одягу, звичаїв, традицій. Не можна задавати непотрібних запитань, розповідати про свої справи, виявляти настирливість. Не можна показувати гостеві, подобається він тобі чи ні, робити непотрібні зауваження, читати моралі, висловлювати різні претензії, розпитувати гостей про їхнє особисте життя. Працівникам необхідно вести себе тактовно і відносно відвідувачів гостей - не можна розпитувати їх про мету візиту, а також заходити в номер без дозволу проживаючого.

Тактовність виявляється і в увазі до гостя. Якщо гість занедужав, потрібно допомогти йому дістати ліки, зателефонувати. Особливо уважним і тактовними треба бути до людей похилого віку, прощати їхні вади - адже вони часто неуважні, забудькуваті і уразливі.

Гідність і скромність - обов'язкові для готельного працівника риси характеру.

Культура поведінки і спілкування пов'язані і з поняттям культури мови. Готельному працівникові необхідно вміти грамотно, чітко викладати свої думки. За культурою мови, як і за тоном, потрібно стежити постійно. Культура мовного етикету припускає не лише уміння говорити, але й уміння слухати. Уважно вислухати співрозмовника, не перебиваючи його, і виявити при цьому щире співчуття - мистецтво.

У вестибюлі готелю повинні бути створені необхідні умови для зустрічей і відпочинку туристів. Готелі повинні мати широку інформацію про наявність, розташування і режим роботи служб, у тому числі перукарні, ремонту годинників, проявлення і друкування фотоматеріалів, прокату предметів культурно-побутового призначення, кіосків з продажу газет, сувенірів, книг, тощо, а також рекламно-інформаційні матеріали (буклети, проспекти, довідники) мовами основних гостей готелю. Усі пункти і служби обслуговування повинні бути забезпечені засобами візуальної інформації (вивіски, таблички, написи) із вказанням найменування служб і часу їхньої роботи місцевою та англійською мовами.

Номери готелів повинні бути забезпечені буклетами готелю, фірмовим поштовим папером, конвертами, переліком додаткових послуг, довідником телефонів служб, пам'яткою протипожежної безпеки мовами основних гостей готелю і англійською мовою.

Якість підготовки номерів, справність та комплектність обладнання, наявність рекламно-інформаційного матеріалу, туалетних засобів повинні неодмінно перевірятися адміністрацією. Заселення гостей у непідготовлені номери є неприпустимим.

2. Естетика зовнішнього вигляду персоналу. Дрес-код.

Зовнішній вигляд персоналу створює для гостя початкове враження про готель.

Тому всі співробітники готелю повинні подбати про те, щоб виглядати ошатними і доглянутими, охайними.

Якщо у дівчини волосся довше плечей, вони не повинні падати на обличчя, їх потрібно закріплювати стрічкою або шпилькою.

Особи чоловіків повинні бути чисто виголені, вуса та бороди - доглянуті і підстрижені (носіння бороди допустимо тільки для персоналу, не контактує з гостями).

Взуття має бути зручним, у хорошому стані і начищеної до блиску.

В обов'язковому порядку передбачається користування дезодорантами і антиперсперантами, а при роботах, пов'язаних з фізичними навантаженнями, прийняття душу. Засоби особистої гігієни повинні застосовуватися в міру і не дратувати.

Дихання співробітників повинно бути завжди свіжим і не дратівливим.

Якщо в готелі передбачено носіння форменого, то весь персонал повинен неухильно виконувати цю вимогу. Форма бути чистою, охайною і відпрасованою. Як правило, прання форменого одягу здійснюють в пральні даного готелю, тому персонал може або віддавати форму на чисту.

Носіння форменого одягу включає в себе і носіння іменного значка. Також форма передбачає у жінок панчохи нейтрального або чорного кольору, у чоловіків - шкарпетки чорного кольору або в тон формених штанів.

Працівники, які контактують з гостями, повинні носити чорну закрите взуття без прикрас, каблук жіночого взуття не повинен перевищувати 5 див.

Ювелірні прикраси повинні бути зведені до мінімуму. Вони повинні бути невеликого розміру і непомітними.

Макіяж жінок повинен бути неяскравим. Нігті - чистими, короткими, з манікюром.

Вимоги до уніформи обслуговуючого персоналу готелю.

Персонал усіх категорій готелів, що вступає в контакт з проживаючими, повинен носити фірмовий одяг, в ряді випадків включає особистий значок із вказівкою імені та прізвища. Форма повинна бути завжди чистою і в хорошому стані.

У готельних комплексах будь-якої категорії повинні бути створені окремі умови для відпочинку і харчування персоналу. Обсяг таких умов повинен відповідати чисельності персоналу.

Чисельність персоналу в службах залежить від розмірів готельного комплексу та обсягів обслуговування.

Контрольні питання:

1. Визначте складові культури поведінки готельного працівника.
2. В чому може полягати тактовність працівника готелю?
3. Наскільки важливою, на вашу думку, для працівника готелю є культура мови?
4. Назвіть вимоги до зовнішнього вигляду працівників готелю.
5. Назвіть вимоги до уніформи працівників готелю.