

РОЗРОБКА СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Продаж будь-яких послуг, зокрема й готельних, відрізняється від продажу товарів насамперед тим, що послуги невіддільні від персоналу, який їх надає. Тому вмінню спілкуватися з клієнтами в готельному бізнесі приділяється особлива увага.

Весь персонал і особливо ті, хто спілкується з клієнтами, повинні вміти спілкуватися з різними типами клієнтів, говорити по телефону, вислуховувати скарги, стояти, спілкуючись з клієнтами.

Готель покликаний створити комфортабельні умови для ночівлі гостя та запропонувати йому комплекс послуг, найважливішими серед яких є послуги розміщення й харчування. Але без якісного обслуговування неможливо задовольнити ці потреби клієнта.

Гостинність є однією із складових якісного обслуговування. Результати гостинності виявляються в збільшенні чисельності постійних клієнтів, розширенні загального визнання, зміцненні сприятливих взаємин у трудовому колективі та спільного духу товариства, що дозволяє вистояти у скрутні періоди. З цієї метою доречно розробляти та впроваджувати на підприємстві стандарт обслуговування.

Стандарт обслуговування – це комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, які повинні гарантувати встановлений рівень якості всіх операцій. Стандарт обслуговування визначає формальні критерії, за якими оцінюється якісний рівень обслуговування клієнтів і діяльності будь-якого співробітника. Одним із яскравих прикладів міжнародних стандартів технічної якості обслуговування є стандартизація готельного сервісу: готелі ранжуються за кількістю зірок (балів, корон), що свідчать про рівень обслуговування.

Кожен готель повинен мати свій власний кодекс нормативів, що стосуються: поведінки; обслуговування технологічного процесу; знання іноземної мови в рамках професії; знання концепції готелю та його структури.

У готельному бізнесі, насамперед, продається враження, тому важливо, щоб клієнтам не передавалися негативні емоції; вони мають почуватися психологічно комфортно. Послуги, надані в готелях, поділяються на основні та додаткові. Вони можуть бути безоплатними та платними. До основних послуг належать проживання та харчування. Без додаткової оплати гостям можуть бути надані такі види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер;
- побудка у визначений час;
- надання голок, ниток, одного комплекту посуду та ін.

Крім обов'язкових і безкоштовних послуг, готелі надають цілий спектр різноманітних додаткових послуг, що оплачуються додатково. Перелік і якість надання додаткових платних послуг має відповідати вимогам присвоєної готелю категорії. Для середніх і великих готелів із середнім і високим рівнем комфортабельності характерна наявність великого переліку додаткових послуг, а саме:

- послуг харчування (бар, ресторан, кафе, буфет);
- магазину (сувенірного, продуктового), торгових автоматів;
- інфраструктури розваг (дискотека, казино, нічний клуб, зал ігрових автоматів, більярдна);
- екскурсійного обслуговування;
- організації продажу квитків у театр, цирк, на концерт;
- транспортних послуг (бронювання квитків на всі види транспорту, замовлення автотранспорту, виклик таксі, прокат автомобіля);
- придбання й доставки квітів у номер;
- продажу сувенірів, листівок та іншої друкованої продукції;
- побутового обслуговування (чистка взуття та номеру, прасування одягу; послуги хімчистки та пральної; зберігання речей та матеріальних цінностей; розвантаження, завантаження та доставка багажу в номер; прокат предметів культурно-побутового призначення – телевізорів, посуду, спортивного інвентарю тощо; ремонт годинників, побутової техніки, радіоапаратури; послуги перукарні, манікюрного та масажного кабінетів);
- послуг салону краси (сауни, лазні, басейну, тренажерного залу);
- оренду залів переговорів, конференц-залу;
- послуг бізнес-центру та ін.;

Працівники готельної індустрії повинні володіти основами професійної етики, знати правила міжнародних етичних норм, забезпечувати високу організованість праці та трудової дисципліни. Проте володіння соціальними нормами не свідчить про високу культуру обслуговування. Тільки глибоке розуміння ситуації, вміння самостійно виробляти правила спілкування з клієнтами, розуміти себе та інших – ось суть культури та вищий тип моральної регуляції поведінки, яким безсумнівно повинен володіти персонал готелю.

Ведучи мову про культуру поведінки працівників сфери готельного сервісу, можна назвати дві сторони взаємодії: контакти з персоналом і найголовніше – спілкування з клієнтом. Незалежно від інтер'єру та умов проживання в готелі вкрай важливим залишається обслуговування та спілкування з клієнтом.

Готель є організацією, діяльність якої скеровано на обслуговування вітчизняних і закордонних гостей. Тому

неухильним правилом персоналу є шанобливе ставлення до будь-яких культурних традицій та способу мислення, і навіть готовність до спілкування без забобонів із усіма. Гордістю будь-якого готелю є персонал, здатний розмовляти різними мовами, цим самим заслуговуючи повагу в гостей рівнем своїх знань і гнучкістю спілкування.

Метою діяльності обслуговуючого персоналу є створення відкритої, дружньої атмосфери, тому, звертаючись до гостя за ім'ям та прізвищем, будь-який працівник готелю може домогтися симпатії гостя. Гості та співробітники повинні будувати свої стосунки на взаємній повазі, стаючи рівноправними діловими партнерами. Необхідно, щоб кожен гість міг звернутися до будь-якого співробітника готелю щодо своїх проблем і потреб для того, щоб його вимоги були виконані.

Саме таке обслуговування є запорукою успіху та конкуренто-спроможності організації на ринку готельних послуг.