

УДК 174.4

Ірина Макогон

студентка I курсу спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

*Науковий керівник:***Тетяна Кукліна**

канд. екон. наук, доцент,

доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу
Національний університет «Запорізька політехніка»

КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЮ

Культура обслуговування часто є невід’ємною частиною загальної культури. Причому під цим слід розуміти певний рівень розвитку (ступінь досконалості) процесу обслуговування, що виявляється в психологічному, етичному, естетичному, організаційному, технічному та інших аспектах. У готелях всі ці аспекти взаємопов’язані і взаємозалежні. Кожен готель створює культуру обслуговування. Вона може бути дуже низькою в одному готелі і досить високою в іншому. Прояв високої культури обслуговування визначається поведінкою співробітників, які точно знають, як поводитися в кожній ситуації і чого очікують від них клієнти та керівництво, а також тим, що висока культура робить усіх співробітників рішучими і поважними.

Мета – дослідити культуру поведінки працівників готелю.

Культура обслуговування – це комплексне поняття, складовими якого є: дотримання екологічності та безпеки при обслуговуванні; естетичність інтер’єру, створення комфортних умов; знання психологічних особливостей процесу обслуговування особистості; знання і дотримання естетичних норм обслуговування персоналом.

Тактовність – один з важливих компонентів гостинності. Працівнику готелю дуже важливо бути тактовним у спілкуванні з клієнтами, постійно пам’ятати про повагу до людей. Гість – не та людина, з якою можна сперечатися або доводити, хто сильніший. Гість завжди правий!

Працівнику не можна: зосереджуватись на помилках відвідувача; ставити зайві питання, розповідати про свої справи, бути наполегливим; робити марні коментарі, читати мораль, пред'являти різні скарги, ставити запитання про особисте життя.

Делікатність проявляється і в увазі до гостя. Якщо гість захворів, потрібно допомогти йому дістати ліки, подзвонити. Зі старшими потрібно бути особливо обережним і тактовним, прощати їм слабкості – адже вони часто розсіяні, забудькуваті і вразливі. Гідність і скромність є основними людськими рисами працівника готелю [1].

Культура поведінки та спілкування пов'язана з поняттям культури мови. Співробітник готелю має вміти чітко та грамотно викладати свою точку зору. Адміністрація та співробітники поверху, які супроводжують клієнта, крім ввічливих привітань, повинні обов'язково побажати клієнту безпечної подорожі та запросити його або її знову відвідати готель.

Існують правила поведінки персоналу готелів: 1. Працівник готелю повинен бути завжди готовий надати клієнту послугу. 2. Працівник повинен демонструвати позитивне ставлення до гостя: показувати повагу, вести бесіду ввічливо, зберігати витримку. 3. Працівник має посміхатися гостю, підтримувати контакт очима. 4. Потрібно вміти тактовно інформувати гостя і повідомляти йому навіть неприємні новини. 5. Жоден працівник готелю не має право сперечатися з гостем, навіть через дрібниці. А якщо йому не дуже зрозуміле бажання гостя, то чемно перепитати. 6. Проблеми гостя потрібно вирішувати швидко і невідкладно. Працівник готелю повинен зробити все можливе, щоб заспокоїти гостя. 7. Кожен працівник повинен демонструвати впевненість і компетентність. 8. Працівники готелю повинні практикувати обслуговування типу «на відстані 3-х кроків». 9. Працівники готелю повинні нести відповідальність за максимальний рівень чистоти готелю.

Зовнішній вигляд персоналу створює у гостя перше враження про готель. Тому весь персонал готелю повинен подбати про те, щоб виглядати охайним і чистим. Якщо волосся дівчини довше плечей, воно не повинно спадати їй на обличчя; його слід перев'язати стрічкою або шпилькою. Обличчя чоловіків мають бути гладко виголеними, вуса та бороди акуратно підстрижені. Взуття має бути зручним, в хорошому стані та начищеним до блиску [2].

Якщо готель вимагає носіння уніформи, весь персонал повинен суворо дотримуватися цього зобов'язання. Носіння дизайнерського одягу включає носіння таблички з іменем. Форма також підходить для панчо нейтральних або чорних кольорів для жінок, чорних панчо або штанів у відповідність для чоловіків.

Працівники, які контактують з гостями, повинні носити закрите чорне взуття без прикрас, каблук жіночого взуття не повинен перевищувати 5 см. Прикрас слід звести до мінімуму. Вони повинні бути невеликими і непомітними. Макіяж для жінок повинен бути м'яким. Нігті: чисті, короткі, з манікюром.

Працівник готелю, який виглядає охайно, поводить себе чемно та виховано підносить імідж закладу на декілька позицій вгору.

Ключові слова: готель, працівник, культура, спілкування.

Список використаних джерел

1. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту [Електронний ресурс]. – URL: https://tourlib.net/books_ukr/roglev03-2.htm. (дата звернення 29.04.2022).
2. Етикет поведінки та спілкування працівника сфери гостинності та туризму [Електронний ресурс]. – URL: <https://vseosvita.ua/library/lekcia-trening-etiket-povedinki-ta-spilkuvanna-pracivnika-sferi-gostinnosti-ta-turizmu-244477.html>. (дата звернення 29.04.2022).