

УДК 338.488.2:640.4(02)

Лопухіна А.О.¹, Журавльова С.М.²

¹ студ. гр. ГФ-111 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ ПЕРСОНАЛУ ТА ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ

Обслуговування в готелі – це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські й культурні запити гостей. З кожним роком ці запити й вимоги до послуг підвищуються. Причому чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готелю, тим привабливіший він для клієнтів і тим успішніша його діяльність. У готельному бізнесі, вмінню спілкуватися з клієнтами приділяється особливо важливе увагу. Весь персонал проходить спеціальне навчання, головні завдання якого полягають у тому, щоб навчитися спілкуватися з різними клієнтами; правильно вести телефонні переговори; навчитися вислуховувати скарги.

Кожен із співробітників готелю вносить свій внесок до створення у гостя хорошого враження про готель. Кажучи про культуру поведінки працівників сфери готельного сервісу, можна виділити дві сторони: контакти з клієнтом і контакти з персоналом. Незалежно від інтер'єру і умов мешкання в готелі у край важливим залишаються рівень обслуговування і спілкування з клієнтом. Готель є підприємством, діяльність якого направлена на обслуговування вітчизняних і іноземних гостей. Тому неухильним правилом для персоналу є

шанобливе відношення до будь-яких культурних традицій і образу мислення, а також готовність до спілкування без забобонів зі всіма. Гордість будь-якого готелю – це персонал, який може говорити на різних мовах і справляти хороше враження на гостей рівнем своїх знань і гнучкістю спілкування.

Метою обслуговуючого персоналу є створення відкритої, доброзичливої атмосфери, тому, звертаючись до гостя на ім'я або прізвища, будь-який працівник зможе добитися поваги від гостя. Необхідно, щоб кожен гість міг звернутися до співробітника готелю зі своїми проблемами і турботами, і його очікування виправдалися – це і є гарантією успіху і конкурентоспроможності на ринку готельних послуг.

Необхідно постійно проявляти турботу про гостей, тому що гість – це найважливіша персона, незалежно від того, чи подзвонив він, написав лист і прийшов особисто. Гість – це не хто – те, хто заважає роботі персоналу, навпаки, він – головна причина, по якій трудиться весь персонал. Обслуговування гостей не повинне виглядати як позика. Навпаки, це гості надають люб'язність, даючи можливість кожному співробітникові проявити себе і запрацювати. Гість – не та людина, з якою слід сперечатися або якому слід доводити, хто сильніший. Гість завжди має рацію.

Кожен співробітник готелю повинен розуміти, що якість – це недоступна розкіш, а невсипуща увага до потреб гостей. Персонал будь-якого готелю повинен бути відкритий для змін і нових шляхів постійного вдосконалення обслуговування гостей. Персонал готелю повинен бути відкритий для змін і нових шляхів постійного вдосконалення обслуговування гостей. Кожен член колективу стає єдиним цілим з тими товарами і послугами, які надає готель.

Культура поведінки готельного працівника включає всі сторони зовнішньої і внутрішньої культури людини: правила поведінки і звернення, уміння правильно виражати свої думки, дотримувати мовний етикет. Дуже важливо також, щоб персонал стежив за своїм зовнішнім виглядом. Ввічливість свідчить про культуру людини, його відношенні до роботи і до колективу. Дуже важливо бути тактовним у взаєминах з гостями. Г.А. Папірян виділяє ряд чинників тактової поведінки готельних працівників:

Головний з них – це уміння не помічати помилок і недоліків в поведінці гостей, не акцентувати на них увагу, не проявляти зайвої цікавості до їх одягу, звичаїв, традицій.

Не можна ставити непотрібних питань, розповідати про свої справи, проявляти настирливість.

Не можна показувати гостю, подобається він тобі чи ні, робити непотрібні зауваження, читати моралі, висловлювати різні претензії, розпитувати гостей про їх особисте життя.

Необхідно поводитися тактовно і по відношенню до відвідувачів гостей – не можна розпитувати їх про мету візиту, а також заходити в номер без

дозволу того, що проживає.

Гідність і скромність – обов'язкові для готельного працівника риси людської вдачі. Якщо скромність вимагає стриманості і такту в спілкуванні, то дисципліна – відчуття відповідальності за доручену ділянку роботи. Культура поведінки і спілкування зв'язані і з поняттям культури мови. Готельному працівникові необхідно грамотно, ясно висловлювати свої думки.

Сучасний етикет регламентує поведінку людей в побуті, у громадських місцях і на вулиці, у гостях і на різного роду офіційних заходах. Це велика і важлива частина загальнолюдської культури, моралі, що вироблялась протягом багатьох віків усіма народами у відповідності з їхніми уявленнями про добро, справедливість, людяність. Етика ділових стосунків, дотримання етикетних норм і правил поведінки та спілкування набуває особливої ваги і значущості в умовах переоцінки ціннісних орієнтирів, оскільки дає можливість людині усвідомити свою совість, свою соціальну роль.