

УДК 338.488.2: 640.43: 341.76

Бєлікова М.В.

канд. іст. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ВІДПОВІДНОСТІ УКРАЇНСЬКИХ ТА ТУРЕЦЬКИХ ГОТЕЛІВ МІЖНАРОДНИМ СТАНДАРТАМ: ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ТА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Для успішного виконання професійних обов'язків в процесі надання готельних і ресторанных послуг необхідні знання про етику ділову – з колегами та начальниками та обслуговування – з клієнтами. Знання про систему еталонних трудових норм та етику поведіння пов'язані з сучасними вимогами світових стандартів та національними традиціями країн, які треба враховувати для якісного обслуговування клієнтів.

Відносини з колегами передбачають принципи рівності, довіри та згуртованості в колективі. Довіра один до одного та взаємовиручка є важливими принципами в професійній етиці персоналу усіх відділів готельно-ресторанних підприємств.

У готельно-ресторанного закладі залишається актуальним питання забезпечення високої якості обслуговування, оскільки через високі ціни вимогливі гості очікують більшого. Як правило вони задоволені роботою ресепшн, в той же час є нарікання щодо роботи офіціантів, які не володіють достатньо англійською мовою або їх обслуговування небездоганне.

Професійна етика сервісу передбачає гостинний прийом гостей готелю, в той же час обслуговування необхідно контролювати, а персонал заохочувати. Персонал підписує контракт, за яким є пункт про нерозголошення інформації третім особам про гостей, деталі роботи тощо.

В м. Запоріжжя є готелі, які орієнтуються на обслуговування гостей, які приїжджають з метою бізнесу та туризму до міста, зокрема іноземних. Іноземним гостям за давньою традицією завжди надавали перевагу в

черговості обслуговування, однак, знаки уваги іноземним гостям мають надаватися без ущемлення інтересів інших гостей.

Дослідження задоволеності відвідувачів рівнем обслуговування офіціантів (компетентність, швидкість, знання англійської мови) та оцінки гостями якості сніданків та їжі та напоїв в ресторанах Khortitsa Palace Hotel на сайті Tripadvisor має наступні висновки, по-перше, що сніданки іноді викликають зауваження через суб'єктивні оцінки клієнтів – брудні варені яйця, недостатній вибір страв, зауваження, пов'язане з регулярним закінченням нарізки та ін. під кінець сніданків; випадок неякісного алкоголю в барі.

Food and Beverage Department зацікавлений в підборі офіціантів з досвідом роботи та знанням англійської мови. В той же час плінність кадрів впливає на якість обслуговування. Офіціанти наймаються за контрактом на рік роботи, значна частина звільняється після закінчення контракту через те, що кількість офіціантів недостатня і вони перевантажені роботою. Нових офіціантів треба вводити в курс справи, а у випадку виникнення неприємних для офіціантів ситуацій з неадекватними клієнтами, коли гості завжди є «правими», офіціанти міняють місце роботи.

Для усіх нестандартних ситуацій розробляються відповідні інструкції. У випадку обслуговування гостей з неадекватною поведінкою персонал завжди може звернутись за консультацією до менеджерів Food and Beverage Department, Human Resources Department. За необхідності офіціанти звертаються за допомогою до Security Department, і охоронець може супроводжувати їх під час виконання обслуговування в номерах.

Отже, при прийомі на роботу до відділу на кожну посаду важливі певні особисті якості, відповідна освіта, досвід, а для успішного виконання професійних обов'язків в процесі надання готельно-ресторанних послуг необхідні знання про етику ділову – з колегами та начальниками та обслуговування – з клієнтами. Діловий етикет, дресс-код, сучасний столовий етикет важливі для формування професіоналів справи в Food and Beverage Department. У відносинах персоналу існує субординація, яка полягає у безпосередньому підпорядкуванні нижчої ланки обслуговуючого персоналу ресторанів безпосереднім керівникам – старшому зміни та менеджеру Food and Beverage Department.