

УДК 640.41
Кукліна Т.С.
канд. екон. наук, доц. ЗНТУ

ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ДВОРЕЦЬКОГО В ГОТЕЛІ

В сучасних умовах вітчизняна туристична галузь є невід'ємною складовою світового туристичного процесу. Готельно-ресторанний бізнес є

галуззю з високим рівнем конкуренції, що має на меті максимально задовольнити потреби споживачів, забезпечити високий рівень комфорту, задовольнити найрізноманітніші побутові, господарські та культурні запити гостей. Найважливішим завданням менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі є організація виробництва і надання послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів і забезпечення стабільного положення підприємства на ринку послуг.

З метою підвищення рівня якості та культури обслуговування, а також конкурентоздатності на світовому ринку підприємства готельно-ресторанного бізнесу повинні пропонувати не лише високий рівень комфорту, але й широкий спектр додаткових послуг. Сервіс готелю доцільно формувати не за принципом попиту, а за принципом пропозиції.

До особливих відвідувачів готелю потрібен унікальний підхід, тому одним з обов'язкових нововведень є надання гостям готелю послуг дворецьких. В обов'язки дворецьких входить організація особливого прийому гостя. Процедура прийому гостя передбачає особливу підготовку номера і знаків уваги перед приїздом гостя (вітальних листів, компліментів від готелю, візитних карток). У більшості готелів дворецький бере на себе всі формальності, пов'язані з вселенням гостя. Дворецький заздалегідь готує ключі та реєстраційні карти для гостей з метою прискорення процедури розміщення. При необхідності приймають від гостей замовлення на бронювання авіа- та залізничних квитків, організовують їх доставку.

Дворецький створює індивідуальний розпорядок дня для гостя, а також забезпечує персоніфікацію послуг відповідно до вимог гостя. З урахуванням смаків і уподобань гостя він порадить, де побувати, забезпечить квитками на культурно-розважальні заходи, організовує дозвілля.

Він також веде переговори з іншими службами готелю з метою забезпечити своєму гостю ексклюзивні послуги. Також при приїзді гостя дворецький може розпакувати валізу, розвісити одяг, випрасувати або здати що-небудь з речей гостя з хімчистку. Дворецький повинен бути в курсі всього, що відбувається в місті відкриття нових ресторанів, розташування розважальних закладів, репертуар і час роботи театрів, музеїв. Гості часто просять дворецького виступити в якості перекладача, як правило, в стінах готелю, в кімнаті переговорів. У багатьох готелях дворецькі допомагають гостям з продовженням візи. У більшості готелів дворецький бере на себе всі формальності, пов'язані з випискою гостя.

Середній вік дворецького – 22-25 років. Стати батлером в готелі непросто. До чинних на такій посаді людям пред'являють підвищені вимоги.

«Вищий пілотаж» для даної категорії працівників готелю – це вміння швидко приймати вірне рішення в будь-яких нестандартних, неординарних, а часом і надзвичайних ситуаціях, брати на себе відповідальність. Дворецькому

можна переадресовувати клієнта до іншого співробітника або службі готелю. Дворецький повинен сам подбати про прохання гостя і передати її відповідному підрозділу. Його завдання – прийняти рішення і всіх необхідних заходів швидко і самостійно. Для цього він повинен прекрасно орієнтуватися в готелі, її технічні можливості, в колективі і чітко знати межі своїх повноважень, які як раз і залежать від його професіоналізму.