

# Этика общения персонала с гостем в гостиничном бизнесе

## Стиль обслуживания гостей

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, мы обязаны вести себя "стильно" как с гостями, так и с коллегами. Идея "стиля" осуществляется благодаря соблюдению следующих правил.

## ***"Лицо" персонала***

- Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники гостиницы должны быть вежливы, доброжелательны, дружелюбны. Человека следует приветствовать следующими словами: "Доброе утро", "Добрый день", "Добрый вечер".
- Следует быть внимательными к просьбам гостя. В этом случае любой сотрудник гостиницы должен дать совет или оказать необходимую помощь. При разговоре с гостем настроение персонала должно быть только со знаком плюс.
- Если персонал гостиницы знает гостя по имени, то и обращаться к нему следует следующим образом: "Добро пожаловать в гостиницу, господин Иванов, надеемся, что Ваша поездка будет удачной... Мы желаем Вам приятно провести время. Если мы что-нибудь можем сделать для Вас, пожалуйста, обращайтесь к нам в любое время".
- Прощаясь с гостем, тоже необходимо обратиться к нему по имени: "До свидания, господин Иванов. Счастливого пути, и мы надеемся увидеть Вас снова во время Вашего следующего приезда в наш город".

## *"Лицо" в корреспонденции*

- Стильным должен быть и язык персонала в письмах. Вся корреспонденция (факсы, письма, телексы, служебные записки) демонстрирует уровень эффективности работы и профессионализма. В гостинице должны оставаться все копии исходящей корреспонденции. Кроме того, корреспонденция:
- должна получить ответ в течение 24 ч;
- должна быть отпечатана на правильно выбранной бумаге или бланке;
- должна быть красиво отформатирована;
- должна быть адресована конкретному лицу с указанием его полного имени;
- не должна содержать орфографических ошибок;
- не должна быть написанной от руки;
- должна под именем и должностью отправителя всегда содержать подпись.

## *"Лицо" при телефонных разговорах*

- Персоналу гостиницы следует так разговаривать с гостем по телефону, как будто он находится перед вашими глазами. Отвечать на звонок следует быстро, не позднее 3-го звонка. Это говорит о вежливости и эффективности работы персонала. Отвечать необходимо на русском и английском языках, но сначала необходимо представиться и представить то место, на которое гость позвонил, а также предложить свою помощь.
- Заканчивая телефонный разговор с гостем, имя которого известно, следует обратиться к нему по имени и поблагодарить за звонок. Говорить следует спокойно, медленно, давая гостю возможность обратиться к вам с просьбами.

## Стиль обслуживания клиентов в гостинице

- Очень важное значение при приеме клиентов в гостиницу имеет соблюдение определенного стиля обслуживания, то есть совокупности определенных правил и норм поведения персонала при обслуживании гостей гостиницы.
- Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, мы обязаны вести себя "стильно" как с гостями, так и с коллегами. Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, можно выделить две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общение с клиентом.

- Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми. Гордость любой гостиницы – это персонал, который может говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.
- Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружелюбной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник сможет добиться расположения гостя.
- Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами, и его ожидания оправдались – это и является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

- Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость – это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо и пришел лично.
- Гость – это не кто – то, кто мешает работе персонала, напротив, он – главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение.
- Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать.
- Гость – не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

- Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество – это недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.
- Персонал гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей. Каждый член коллектива становится единым целым с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница.
- Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека: правила обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет. Очень важно также, чтобы персонал следил за своим внешним видом. Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу. Очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями.

- Следует выделить ряд факторов тактичного поведения гостиничных работников:
- Главный из них – это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.
- Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.
- Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.
- Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей – нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего. Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательным и тактичным надо быть к пожилым людям, прощать их слабости.

- Следует выделить ряд факторов тактичного поведения гостиничных работников:
- Главный из них – это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.
- Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.
- Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.
- Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей – нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего. Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательным и тактичным надо быть к пожилым людям, прощать их слабости.

- Язык персонала должен быть красивым как при общении с клиентом лично, так и в письмах и по телефону. Рассмотрим следующие правила, которые персонал гостиницы должен учитывать при обслуживании своих клиентов:
- - нет лучшего рекламного агента, чем довольный гость;
- - гость никогда не замечает, что вы для него сделали, но прекрасно видит, что вы не сделали для него;
- - нужно много времени, чтобы завоевать доверие гостя, но очень мало, чтобы его потерять;
- - нет значительных гостей, хорошее обслуживание учитывает интересы каждого;
- - не гость должен приспособливаться к персоналу, а персонал гостиницы к нему;
- - гость не может вам мешать, он – цель вашей работы. Не вы оказываете услугу, давая разъяснения, а он вам тем, что обратился к вам;
- - ваша работа заключается в удовлетворении желаний гостя;
- - не делайте различий по внешнему виду и одежде гостей;
- - обслуживание гостя – дело каждого сотрудника гостиницы;
- - вы не должны показывать разочарования, если гость не остановился в вашей гостинице: вы должны быть к нему вежливым в любом случае, чтобы в будущем он захотел к вам вернуться.
- Существует еще масса правил, которых нужно придерживаться персоналу гостиницы, общаясь с гостем, и ряд обязательных и рекомендуемых требований.

## Психологическая культура сервиса

- Работа с каждым клиентом является индивидуальной, поэтому индустрия гостеприимства нуждается в людях, готовых справляться с трудностями и иногда с внезапно возникшими стрессовыми ситуациями. Как известно, главной задачей гостеприимства является удовлетворение запросов и потребностей клиента. Следует отметить, что, несмотря на правовую базу, призванную облегчить создание системы требований к качеству обслуживания, на практике существует масса разнообразных проблем, связанных с обслуживанием каждого гостя. И на первый план выдвигается проблема профессиональных навыков каждого сотрудника гостиницы, занятого в обслуживании.
- Каждый работник компетентен в той сфере, в какой требует от него работа, и отвечает тем требованиям, которым данная работа соответствует.

- Требования предъявляются и к конечному результату профессиональной деятельности, которая может выражаться как в оценке, так и в измерении конечного результата В индустрии гостеприимства главным критерием профессионализма можно считать способность работника быстро решать все поставленные перед ним задачи и выполнять заданные функции в соответствии с предъявляемыми к нему требованиями.
- Существует специфический вид компетентности в индустрии гостеприимства –экстремальная профессиональная компетентность, под которой подразумевается способность сотрудника справляться с самыми разными внештатными ситуациями. Практика показывает, что работники, обладающие психологической устойчивостью, готовы к работе с группами туристов, приезжающих из разных стран, эффективным действиям в нестандартных или экстремальных ситуациях, быстрому обучению при появлении новых технологий обслуживания. Данный вид компетентности можно рассматривать как основной при разработке методологической базы обучения персонала при формировании профессиональных навыков Выработка профессиональных поведенческих навыков– задача педагогической психологии.

- В настоящий момент проблемы выработки эффективных поведенческих навыков в профессиональной деятельности менеджеров гостеприимства в науке не разработаны. Долгое время основной акцент в формировании профессиональных навыков обслуживания туристов в процессе обучения персонала гостиниц делался на технократической составляющей процесса обслуживания и управления. Приоритетом считалось научить сотрудника правильно выполнять различные технологические операции (например, сервировать стол, подавать блюда, бронировать, убирать номера, работать с информационными системами управления предприятиями гостеприимства и т. п.)
- Практика показывает, что на долю гуманитарной составляющей, т. е. на процесс общения с клиентами, приходится до 80 % нестандартных ситуаций, поведение персонала в которых определяет восприятие гостем качества предоставляемых услуг. Вследствие этого возникла необходимость пересмотреть подход к обучению персонала. Необходимо начинать подготовку персонала в учебных заведениях. В основу этой концепции должно быть положено обучение таким технологиям, как способы регуляции эмоциональных состояний, разрешение конфликтов, основы этнопсихологии и т. п.

- Основную массу сотрудников гостиниц составляют молодые люди. Именно этим объясняется то, что часто сотрудники не могут сдерживать свои эмоции.
- Противоречивые психологические стремления, достаточно частые в возрасте от 17 лет до 21 года (например, стремление доказать взрослость), усиливают нестабильный эмоциональный фон профессиональной деятельности гостеприимства, приводят к частым и достаточно продолжительным аффектам.
- Аффективные реакции имеют сильный и в определенном смысле разрушительный характер "взрыва". Эмоции в этом случае полностью блокируют интеллектуальный план, и разрядка происходит в виде активного выброса эмоций (ярости, гнева, страха перед профессиональной деятельностью).
- Аффект является свидетельством того, что сотрудник не может найти адекватного выхода из ситуации. Переживание аффекта оставляет в психике особый "аффективный" след травмированного опыта профессиональной деятельности. Такие следы могут накапливаться и в результате возникать по незначительным поводам. В данном случае, какие бы совершенные знания и навыки по технологии обслуживания и управления ни получил специалист, какие бы приемы, методы и средства ни были применены для его обучения, говорить о формировании высококлассного специалиста в сфере гостеприимства не приходится. В обучении персонала необходимо использовать работу не только преподавателей, но и психологов для изучения некоторых простых приемов регуляции эмоционального состояния и владения своими эмоциями. Сотрудник должен уметь выражать свои эмоции в культурных формах. Поиск и образование иных форм выражения чувств способствуют предупреждению аффективных проявлений.

- В исследованиях психологов показано, что на сохранение эмоциональной устойчивости в наибольшей степени влияет поисковая активность. Поисковая активность – это деятельность, направленная на изменение неприемлемой ситуации или на изменение своего отношения к ней, а также сохранение благоприятной ситуации вопреки действию угрожающих факторов и обстоятельств. Поисковая активность является одним из основных элементов в предупреждении эмоциональной напряженности в профессиональной деятельности сотрудников, занятых в сфере обслуживания.
- Существуют различные виды занятий, в которые входят разбор конфликтных ситуаций с обсуждением разных вариантов поведения. Еще одним фактором, по которому можно определить результативность обучения персонала по овладению своим эмоциональным состоянием, и способом профилактики эмоциональной напряженности, является отношение сотрудника к себе. Обучение персонала необходимо начинать с улучшения и укрепления самооценки, так как завышенная или заниженная самооценка ухудшает эмоциональное состояние сотрудников.

- Таким образом, совершенно необходимо, чтобы в течение периода обучения и трудовой деятельности с сотрудниками работали психологи.
- Подводя итоги , следует отметить, что наиболее актуальным на сегодняшний день в формировании профессиональных навыков обслуживания туристов у персонала гостиниц является изучение психологических основ профессионального обучения и профессионального воспитания специалистов в данной области.

- Надлежащее обучение дает служащему навыки, необходимые для создания условий, при которых появляется гостеприимство. Так, обученный персонал может дать клиенту большое количество полезной информации.
- Служащий в гостинице благодаря полученным знаниям может рассказать о главных достопримечательностях своего города, указать маршрут до того или иного места, сообщить, как туда добраться, и дать иную полезную информацию. Хорошее знание работниками своего предприятия создает у гостя ощущение гостеприимства и домашней обстановки.
- Служащий гостиницы проявит уважение и внимание, если изначально разместит гостей в номерах, а уже потом займется оформлением документов. Это, естественно, влияет на мнение гостей относительно сервиса.
- Обучение гостеприимству происходит лучше всего при общении служащего и иностранного гостя. Не всегда получается проявить свое гостеприимство, не зная иностранного языка, культуры и бытовых особенностей. Но гостеприимство может быть оказано уже благодаря вниманию со стороны персонала.
- Гостеприимство заключается в работе всего коллектива, а не одного сотрудника. Ничто не способствует отличной работе на предприятии, как сплоченная команда профессионалов. На проявление гостеприимства требуется время, но существует аксиома, что в отеле нет второстепенных должностей и сотрудников, работа которых будто бы никак не отражается на общем впечатлении от отеля. Это нагляднее всего подтверждается на примере таких незаметных на первый взгляд служащих, как швейцары, бармены и портье. Ведь именно этот обслуживающий персонал встречает гостя, помогает с размещением, и от его приветливости зависит первое впечатление, складывающееся у клиента о гостинице. В современных условиях высокий уровень делового общения является решающим условием успешного предпринимательства.

- Для обеспечения высокого уровня делового общения руководитель и сотрудники гостиницы должны уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Кроме того, в процессе делового общения необходимо учитывать возможные условия и факторы возникновения конфликтных ситуаций. Теоретическое изучение общения и его особенностей имеет свою историю. К настоящему времени накоплен достаточно большой научно - практический материал, освещающий различные аспекты общения.
- Эффективность профессиональной деятельности сотрудника сферы гостеприимства во многом определяется используемой им технологией делового общения.
- Технология делового общения в сфере обслуживания представляет собой совокупность определенных приемов, обеспечивающих наибольшую эффективность в донесении до клиентов сути (назначения, полезности и т.п.) предоставляемых услуг. Технология делового общения сотрудника гостиницы представляет собой также определенный способ обслуживающего мышления работника и охватывает такие вопросы, как умение рассказать обо всем спектре предлагаемых гостиницей услуг, создать у клиента уверенность в благополучном и комфортном проживании.