

КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

- ▣ **Обслуговування гостей у готельному господарстві** - це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком залити і вимоги до послуг підвищуються. Причому, чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готельного господарства, тим привабливішим воно для гостей, тим успішніша його діяльність.
- ▣ **Культура обслуговування** - це комплексне поняття про рівень фізичного та психологічного комфорту.



- Для сучасної культури характерні, насамперед, **процеси індустріалізації**.
- Процеси індустріалізації походять з далекого минулого, але сьогодні вони прискорилися. Зруйновано старі звичаї, змінено звички вжитку, індустріалізація сприяє зміні культури середовища. Інформація і різноманітність техніки інформації сприяють посиленню абстрактної раціоналізації колективного життя. Сюди потрібно приєднати ще такі явища, як прискорене навчання, розповсюдження великих тиражів преси, супутникове телебачення, Інтернет тощо. Все це призвело до створення досить ефективного світу думок - **нової культури**. Тобто, сьогодні культура середовища, сучасна науково-технічна культура є своєрідним набором різних мікрокультур, які варто синтезувати в єдине ціле.

КУЛЬТУРА І ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ, ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- Чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готельного господарства, тим привабливішим воно для гостей, тим успішніша його діяльність.
- **Якість обслуговування** - це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей;

НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЯКІСТЬ ПОСЛУГ МАЄ СВОЇ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ,

А САМЕ:

- неправомірно ототожнювати якість обслуговування та якість послуг;
- послуги задовольняють конкретні потреби, а не абстрактні;
- специфічні особливості якості послуг та якості продукції.
Специфічними особливостями готельних послуг є:
- споживання готельних послуг збігається з їх виробництвом;
- оцінити якість послуг можна лише в процесі споживання;
- готельні послуги не підлягають збереженню та накопиченню;
- надаючи готельні послуги, працівник готельного підприємства вступає в безпосередній контакт із споживачем;
- на відміну від товарного ринку, де товар "йде" до покупця, в готельному господарстві, навпаки, споживач "йде" до послуг готельного підприємства, тобто готельна послуга не підлягає транспортуванню;
- попит на готельні послуги коливається залежно від циклів життєдіяльності людей; так для готельного господарства характерні добові, тижневі, місячні, річні коливання попиту.

КУЛЬТУРА ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

- Культура поведінки співробітника готельного господарства містить у собі всі складові зовнішньої і внутрішньої культури, а саме: правила стосунків і звертання, вміння правильно виражати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Ввічливість свідчить про культуру людини, її ставлення до роботи і колективу. Для працівників готельного господарства дуже важливо бути тактовним у взаєминах з гостями, постійно пам'ятати про повагу до людини.
- **Тактовність** виявляється і в увазі до гостя у випадку, коли гість занедужав, наприклад, допомогти йому у придбанні ліків, зателефонувати тощо. Особливо уважним і тактовним треба бути до людей похилого віку, пробачити їхні вади - адже вони часто неухважні, забудькуваті і вразливі



- **Крайня нетактовність** - відвертий прояв надмірної цікавості.
- **Гідність і скромність** - обов'язкові для працівників готельного господарства риси характеру.
- **Культура поведінки і спілкування** пов'язані з поняттям "**культури мови**". Співробітник готельного господарства має вміти грамотно, чітко висловлювати свої думки. За культурою мови, як і за тоном, необхідно стежити постійно. Культура мовного етикету вимагає не лише вміння говорити, але й вміння слухати. Уважно вислухати співрозмовника, не перебиваючи його, і виявляти при цьому щире співчуття - мистецтво.



- Готельне господарство надає послуги вітчизняним та іноземним гостям. Тому неухильним правилом для співробітників має бути поважне відношення до будь-яких культурних традицій і способу мислення, а також готовність до спілкування без перешкод. Гордістю будь-якого готельного господарства є **персонал, який здатний говорити різними мовами** і справляти гарне враження на гостя рівнем своїх знань і гнучкістю спілкування. У готелях класу "1 зірка" працівникам служб приймання-розміщення достатньо знати одну іноземну мову, як і в готелях категорії "2 зірки". У готелях категорії "3 зірки" увесь персонал мусить знати мінімум дві мови, для "4 зірки" так само, але на вищому рівні. А готелях категорії "5 зірок" усі працівники, які контактують з відвідувачами, мають знати три іноземні мови. Недостатнє володіння однією або й двома (трьома) мовами є основною причиною порушення культури, а часом і етикету мовлення.



- У вестибюлі готельного господарства повинні бути створені необхідні умови для зустрічей гостей та відпочинку. Готелі зобов'язані мати широку **інформацію про наявність, розташування і режим роботи, рекламно-інформаційні матеріали** (буклети, проспекти, довідники) мовами основних гостей готелю. Усі пункти і служби обслуговування повинні бути забезпечені засобами візуальної інформації (вивіски, таблички, написи) із вказівкою найменування служб і часу їхньої роботи місцевою та англійською мовами.



- ❑ **Номери готелів** повинні бути **забезпечені** буклетами готелю, фірмовим поштовим папером, конвертами, переліком додаткових послуг, довідником телефонних служб, пам'яткою протипожежної безпеки мовами основних гостей готелю і англійською мовою.
- ❑ **Висновок:** Підвищення якості обслуговування готельного господарства має важливе значення для самого готелю, споживача та національної економіки. Надання якісних послуг сприяє збільшенню обсягу їх реалізації, рентабельності підприємства, зростання престижу готелю.