

Важные качества специалиста индустрии гостеприимства, необходимые ему для осуществление профессиональной деятельности

Чувство такта

- Тактичный человек старается предупредить ситуации, создающие неловкость. Тактичность требует, чтобы человек воздерживался от вмешательства в чужие дела, если это не угрожает обществу, ему самому или кому-либо другому. Тактичный человек не демонстрирует своей неприязни к тому или иному человеку и не проявляет чрезмерной симпатии, которая может поставить в неловкое положение других. Нетактично подчеркивать свою занятость, усталость, озабоченность, плохое настроение или излишнюю приподнятость чувств.

я вежлив и предельно скромен
умеренно духовен мил
неглуп имею чувство
такта благослови меня
господь



Вежливость

- Вежливость администратора проявляется во внимании, умении выслушать, оказать услугу, дать необходимую справку. Невнимание к гостю, грубость и резкость в обращении - свидетельство невежества и низкой культуры. Проявлением вежливости является умение администратора гостиницы тактично закончить беседу с гостем, разрешив с ним все вопросы, и лишь после этого обратиться к другому ожидающему. Часто у стойки администратора в крупных гостиницах может оказаться одновременно несколько посетителей, необходимо в таких случаях, чтобы другие работники службы незамедлительно оказывали внимание ожидающему гостю.



Предупредительность

- Предупредительный сотрудник службы размещения познакомит прибывших клиентов с правилами, напомним о наиболее важных требованиях к гостям, перечислит основные предоставляемые услуги. Служащий, заинтересованный в хорошем обслуживании клиента, заблаговременно спросит об интересующих его услугах: нужно ли погладить, постирать рубашку, необходимо ли заказать билеты на обратный путь, нужен ли завтрак в номер.



Умение слушать

- Администраторы должны быть исключительно внимательны к говорящему клиенту. Слушать - дело сложное, требующее напряжения. Но важно понять, что в установлении доверительного контакта главная роль принадлежит говорящему. Если администратор не умеет слушать, он не сосредоточится на сути разговора, даст субъективную оценку отдельным фактам и проявит раздражительность по поводу сказанного.



Благородство

- Благородство - способность жертвовать личными интересами в пользу других, действовать честно, открыто, смело, не унижаться ради личных выгод.



Уважение

- Уважение - чувство почтения, основанное на признании достоинств, высоких качеств кого-либо. Об этом нужно постоянно помнить работникам сферы услуг. Людей уважают не только за особый дар или талант, но и за умение работать, за правдивость, за те нравственные качества, которые можно в себе выработать, самим заслужить уважение окружающих.



Следование правилам

- Большое значение имеет забота о порядке, тишине, соблюдении правил, установленных в гостинице. Работник гостиницы должен уметь в вежливой форме предупредить гостя о недопустимости нарушения порядка, пресечь различные проявления таких нарушений.



Корректность

- Корректность особо необходима, если в силу каких-либо причин возникли или сложились неблагоприятные взаимоотношения между людьми. В гостинице возможны случаи, когда проживающие в ней граждане могут подчеркивать своё пренебрежительное отношение к обслуживающему персоналу, к горничной, официанту как к зависимой категории людей. Остаться корректным - значит сохранить свое достоинство, подчеркнуть свое моральное превосходство.



Сдержанность

- Это умение управлять своими эмоциональными реакциями, не допуская развития отрицательных эмоций под влиянием огромного разнообразия характеров встречающихся людей. Недопустимы проявления усталости, невнимательности, а также излишней возбужденности и резкости не только в самих выражениях, но и в тоне речи, в движениях, эмоциях, мимике, иронии.



Пунктуальность

- Пунктуальный - очень точный, аккуратный в исполнении услуг служащий. Все встречи, проводы, заказы транспорта, доставка завтрака, обеда в номер, пробудка должны делаться вовремя. Чем больше клиентура, тем более точными должны быть служащие гостиницы. Нет более бестактного отношения к клиентам, чем опоздавшая услуга.



Спасибо за внимание!