

image not found or type unknown



Каждый год новых гостиниц становится все больше. Требования людей к месту их временного проживания возрастает. Выберут ли они в следующий раз эту же гостиницу зависит от профессиональных навыков работников. Если каждый работник гостиничного бизнеса будет добросовестно выполнять все свои профессиональные функции, конкуренция с другими отелями будет уже не так важна.

Гостиничный сервис уже много лет входит в ряды самых востребованных профессий на рынке труда. Его спрос ежегодно возрастает, активно идет строительство новых гостиничных комплексов.

Основными направлениями гостиницы является предоставление услуг, обеспечение питания, организация досуга и кратковременного проживания за вознаграждение.

Современные требования к персоналу довольно высоки, особое внимание уделяется поведению сотрудника при общении с гостями. Человек должен быть приветливым и уметь создавать правильное впечатление о себе. От уровня сервисного обслуживания зависит репутация всей гостиницы.

Главными требованиями являются: высокий уровень терпимости, адекватная самооценка, темперамент, подходящий для работы в сфере гостеприимства, коммуникативные навыки, стрессоустойчивость, уметь ставить вопросы для обсуждения, анализировать чужие мнения, поддерживать конструктивный разговор или переписку, уметь располагать своим и чужим временем в беседах, воздействовать на процессы в межличностных отношениях.

Гость ищет отдыха не только для тела, но и для души. А люди, приехавшие, например, на семинар, ожидают хорошего технического оснащения отеля. Кроме того, гости должны чувствовать себя уверенно и свободно. Какой бы категории не была гостиница, гость ждёт максимального удобства, и главная задача персонала сделать всё, чтобы гость ощущал удобство и комфорт.

Лидер в сфере гостиничного сервиса должен уметь идти на компромиссы, дающие и приводящие к уменьшению отрицательных последствий. Эффективно работающему руководителю необходимо понимать и принимать тот факт, что

выбранное им решение может иметь недостатки. Однако оно должно быть наиболее привлекательным с точки зрения конечного эффекта, не в ущерб другим сотрудникам. В принятии решений необходимо руководствоваться интуицией, знаниями, накопленным опытом и рациональностью.

Другой **перечень качеств**, необходимых любому. Это - компетентность, т.е. система специальных знаний и практических навыков. Это культура - общая, техническая, экономическая, правовая, информационная, психолого-педагогическая. Важен и ряд других моментов. Прежде всего современного лидера отличает хорошее знание действительности как внутренней, так и внешней, понимание целей гостиницы и своего подразделения, умение видеть проблемы, выделять в них наиболее существенные стороны, быть восприимчивым к новизне и изменениям. Это невозможно без обладания умственными способностями выше среднего уровня, умением анализировать ситуацию, создавать и критически оценивать различные планы и программы, принимать решения, брать на себя ответственность за их выполнение, много и упорно работать для этого, быть энергичным и решительным.

Однако он должен быть не только хорошо подготовленной и высоко образованной, но еще и творческой личностью. От него требуется не только верить в свои творческие способности, но и ценить такие способности в других, уметь их мобилизовать и использовать, преодолевая все встречающиеся на пути препятствия. Для этого необходимо быть настойчивым, испытывать потребности в переменах, уметь порывать с традициями, воспринимать новые идеи и новаторские решения, и ими пользоваться.

Лидер, в сфере гостиничного сервиса, **высокого класса должен:**

*Уметь самовыражаться, стремиться вести нормальный образ жизни, поддерживать хорошую физическую форму, постоянно повышать свою квалификацию, ясно и доходчиво излагать свои мысли, быть честным, обязательным, целеустремленным и красиво, стильно одеваться.

*Уметь прогнозировать развитие гостиницы, эффективность и конкурентоспособность предоставляемых услуг, изучать и оценивать факторы, влияющие на конкурентоспособность, аргументировано доказывать устно и письменно свои идеи.

*Уметь формулировать цели коллектива, понимать характер, особенности личности и адекватно оценивать себя и других людей, поддерживать нормальную

атмосферу в коллективе, снимать стрессы, сглаживать конфликтные ситуации.

*Уметь анализировать, прогнозировать, экономически оценивать и принимать решения в условиях неопределенности.

Уметь организовывать себя и коллектив на достижение поставленных целей, выполнять функции распределителя ресурсов, диспетчера и координатора, делегировать функции и ответственность по уровням управления, мотивировать работников.

Нужно иметь в виду, что не существует и не будет существовать лидера, обладающего универсальными способностями и одинаково действующего в любой ситуации. Существует определенный набор человеческих качеств, которые были перечислили мной выше.

Профессионально-значимые качества:

Вежливость, организованность, внимательность, толерантность, активность, высокая работоспособность, аккуратность, доброжелательность, инициативность, наблюдательность, обязательность, организаторское чутье, настойчивость, пронизательность мысли, ответственность, практичность, глубина, ясность ума, самообладание, чувство нового, самостоятельность, требовательность, уверенность в себе, умение рисковать.

Спасибо за внимание!