

image not found or type unknown



В условиях становления и развития отечественного рынка сервисных услуг развивается, как целая отрасль, сфера гостеприимства, гостиничный сервис обслуживания гостеприимства.

В нашей стране гостинично-ресторанный и туристский бизнес по многим причинам не достиг такого размаха, как в некоторых других странах, изучение экономических и управленческих основ его еще не превратилось в самостоятельную отрасль экономической науки, а менеджмент и маркетинг услуг гостеприимства только недавно стали изучать на научной основе.

Тем не менее, уже сейчас нарастает интерес руководителей предприятий сферы услуг к психологическому обеспечению их деятельности. Именно в сфере гостеприимства, где продуктом является услуги. Большую роль играет межличностное взаимодействие людей. Успешность персонала в общении с клиентами, общий психологический фон в коллективе играют важную роль в эффективном функционировании данного предприятия.

Правила поведения персонала гостиницы.

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. Гордостью любой гостиницы является персонал, способный говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружественной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя. Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь равноправными деловыми партнерами. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались.

Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость -это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично.

Независимую роль играют и взаимоотношения персонала между собой. Если персонал гостиницы многонационален, сотрудники должны относиться друг к другу с уважением независимо от положения и культурных различий. Необходимым для работы является принцип демократического управления и возможность профессионального роста и повышения квалификации.

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека, а именно: правила обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет. Провожая гостя, администрация и работники этажа помимо вежливого прощания должны обязательно пожелать гостю доброго пути и пригласить снова, посетить отель. Разумеется, это не имеет ничего общего с раболепством и заискиванием перед гостями. Гость с первого шага при входе в гостиницу и до самого отъезда из нее должен чувствовать уважение к себе.

Работа с каждым клиентом является индивидуальной, поэтому индустрия гостеприимства нуждается в людях, готовых справляться с трудностями и иногда внезапно справляться стрессовыми ситуациями. Главной задачей гостеприимства является удовлетворение запросов и потребностей гостя. Несмотря на правовую базу, призванную обеспечить создание системы требования к качеству обслуживания.

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 изменение своего отношения к ней, а также сохранение благоприятной ситуации вопреки действию угрожающих факторов и обстоятельств. Поисковая активность является одним из самых основных элементов в деятельности сотрудников, занятых в сфере обслуживания.

Заключение.

Индустрия гостеприимства -это одна из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики. В любом гостиничном предприятии важное место отведено гостеприимству.

Технология делового общения сотрудника гостиницы представляет собой также определенный способ обслуживающего мышления работника и охватывает такие вопросы, как умение рассказать обо всем секторе предлагаемых гостиницей услуг, создать у гостя уверенность в благополучном и комфортном проживании.