

**тема: «Фирменные стандарты в
гостиничной индустрии»**



1. Разработка корпоративных стандартов

- **Стандарт** - любой регламент, который является эталонным образцом поведения, последовательности действий либо описанием идеального результата.
- **Стандарт** - это четко регламентированное требование к поведению сотрудников, для того чтобы удовлетворить типичные ожидания клиента и дать адекватный ответ действиям конкурентов.
- **Стандарты обслуживания** – установленные компанией критерии и требования к предоставляемым гостиницей услугам.

Различают **стандарты продукта и сервиса.**

К стандартам **продукта** относятся:

- **стандарты интерьера;**
- **стандарт прилегающей территории;**
- **стандарт используемых отделочных материалов;**
- **стандарты гостевых номеров (категории, размеры, оснащение и т.д.);**
- **стандарты инженерно-коммуникационного оборудования (прачечная, ТВ, интернет и пр.);**
- **стандарты систем безопасности и видеонаблюдения и др.**

К стандартам сервиса относятся описания процедур, технологий, систем, методов, правил поведения, общения и обслуживания.

*К стандартам **сервиса** относятся:*

- бронирование (обработка заказов, эффективное исполнение брони и пр.);*
- отельный учет;*
- регистрация, выписка, расчеты с гостями;*
- служба горничных (подготовка номеров, уборочные работы, уровень запасов и пр.);*
- кадровое обеспечение (уровень, графики работы, процедура найма, квалификационные требования, система мотивации и стимулирования, методы оценки персонала, обучение и повышение квалификации и пр.) и др.*

Стандарты:

- создают конкурентные преимущества и влияют на увеличение продаж за счет повышения эффективности работы каждого сотрудника;
- эффективный инструмент управления;
- показывают, что руководство ожидает от сотрудников и насколько подчиненные удовлетворяют этим ожиданиям;
- на основании стандартов проводится оценка соответствия работы сотрудника;
- каждый работник знает, **что** ему необходимо делать, **когда**, сопровождая какими документами, **кому** и **в каком виде** передавать информацию, **кто за что отвечает** и **что делать**, если ситуация вдруг идет не так;
- это «карта», смотря на которую, сотрудники ориентируются, как и куда «ехать».

Основные причины для разработки стандартов:

- 1. Обеспечить узнаваемость гостиницы.**
 - 2. Снабдить сотрудника готовыми решениями для работы в нестандартных ситуациях.**
 - 3. Стандартизировать действия в ответ на влияние конкурента.**
 - 4. Создание инструмента адаптации нового сотрудника.**
 - 5. Создать инструмент для оценки качества обслуживания.**
 - 6. Работать с клиентом после продажи - инструменты сервисного обслуживания.**
- 

Четкая система стандартов сервиса позволяет:

Работодателю:

- в некоторой степени быть защищенным от произвола персонала;
- получать дополнительную возможность оценить эффективность и рациональность сложившихся бизнес-процессов;
- иметь четкие критерии оценки деятельности сотрудников;
- дополнительно мотивировать персонал, т. к. сотрудники знают конкретные критерии, которым должно соответствовать их поведение и стремятся к этому;
- использовать стандарты, как мерило для системы оплаты труда.

Сотруднику:

- иметь четкий план действий в различных ситуациях;
- четко понимать критерии оценки его работы;
- в некоторой степени быть защищенным от произвола работодателя.

Внешние и внутренние стандарты

Видимые или **внешние стандарты** отражают вид обслуживания, который получает Клиент при контакте с компанией.

Внешний, видимый сервис складывается из следующих элементов:

- Сервис продаж** - процесс обслуживания Клиентов на этапе продажи продукта или услуги.
- Сервис сопровождения** - услуги в до- или послепродажный период.

Внутренние стандарты сервиса - это взаимодействие подразделений и сотрудников компании друг с другом, где каждый является внутренним Клиентом. Эти стандарты регулируют вспомогательные операции, которые обслуживают и обеспечивают процедуру продажи и послепродажного сопровождения.

В сервисном обслуживании выделяют два вида стандартов:

Жесткие (hard) - операционные стандарты, измеряемые точно. Отражают качество обслуживания клиента при взаимодействии с персоналом и связаны с реакцией на клиента (приветствие, встреча, построение диалога, оформление счета, прощание).

Мягкие (soft) - «человеческий фактор», дружелюбие, вежливость, стремление помочь.

Методы описания стандартов

1) Лучшие сотрудники.

Область применения - упорядочивание существующей деятельности, когда необходимо определить тот уровень, которому должен соответствовать персонал.

2) Поиск готовых решений.

3) Игровое и деятельностное моделирование.

Польза:

1. Вовлечение в разработку

2. Обучение

3. Более глубокий уровень самосознания

Рекреационное обслуживание Гостей Отеля

- Виды рекреационных услуг
- Членство и правила пользования тренажерным залом
- Стандарт ведения персонального тренинга
- Подготовка сауны
- Стандарт проведения массажа

Безопасность Отеля

Внутренние стандарты Отделов Поддержки Отеля

- Финансовая служба Отеля
- Информационные технологии Отеля
- Отдел кадров
- Снабжение Отеля

Технические стандарты Отеля

- Строительные требования Отеля
- Территория и здание гостиницы
- Функциональные зоны
- Инженерно-технические решения
- Требования к эксплуатации

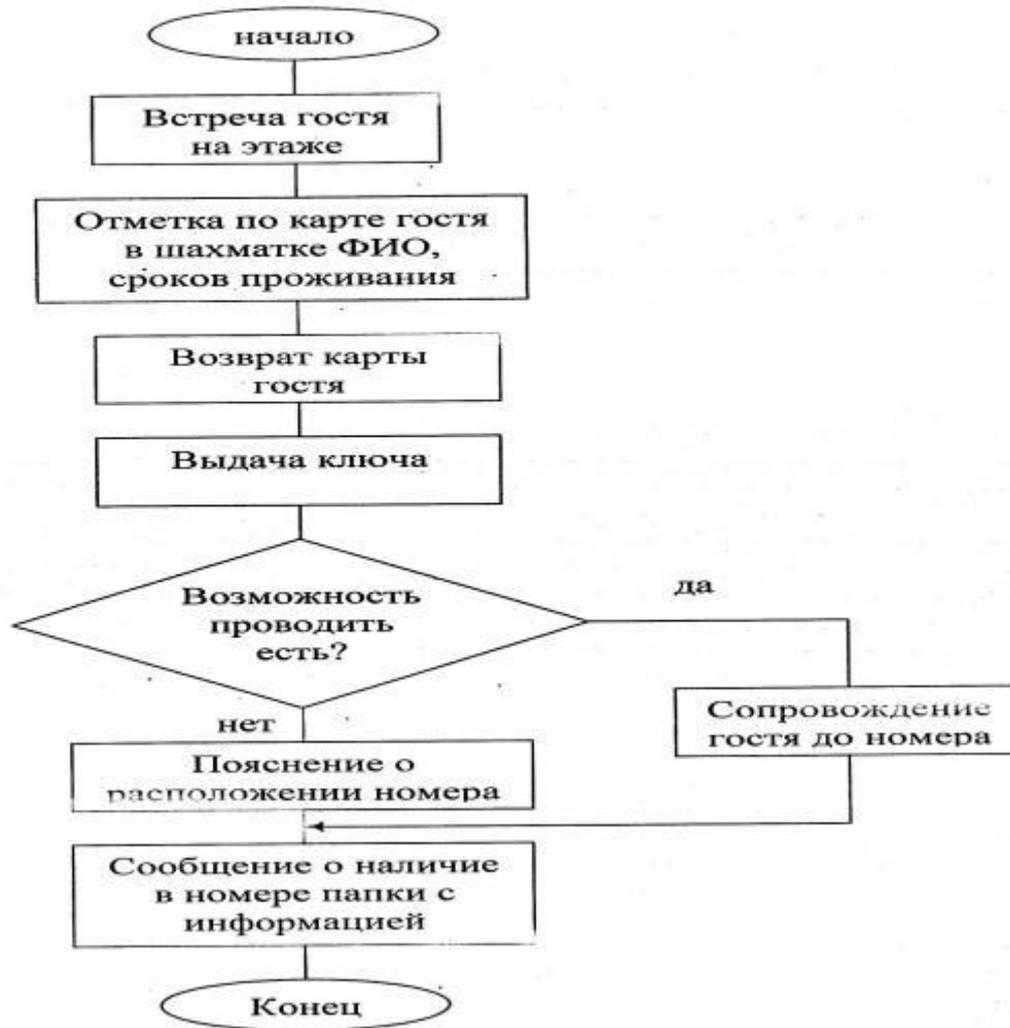
Структура операционных стандартов службы обслуживания

- Нормы внешнего вида
 - Стандарт поведения сотрудников СО
 - Правила поведения горничной в номере и гостевой зоне
 - Правила поведения уборщика гостевых зон
 - Правила поведения работника прачечной
 - Уборочные материалы
 - Рабочий инвентарь
 - Комплектация тележки горничной; уборщика
 - Последовательность уборки жилого номера
1. Подготовка к уборке. Вход в номер
 2. Проверка состояния номера
 3. Уборка пепельниц и мусора, вынос мусора
 4. Посуда

5. Грязное белье
6. Качество белья в НФ
7. Уборка кровати
8. Окна и занавеси
9. Мебель
10. Телефонный аппарат
11. Телевизор
12. Холодильник
13. Кондиционер
14. Осветительные приборы, розетки и выкл.
15. Зеркала, картины, рамы
16. Пол/ковёр/ковровое покрытие (комната, прихожая)
17. Номер - набор принадлежностей
18. Ванная комната - инвентарь, начало уборки и последовательность
19. Туалетные принадлежности и хромированные аксессуары

20. Зеркало, умывальник и туалетная полочка, стаканы
21. Ванна/душевая кабина
22. Шторка для ванны
23. Полотенца/халаты
24. Туалетная бумага
25. Унитаз
26. Пол (ванная комната), корзина для мусора
27. Стены, входная дверь, дверь в туалет, порог
28. Окончание уборки номера
29. Ген. уборка жилого номера
30. Уборка гостевых зон (холл 1-го этажа, лифты)

Блок-схема "Заселение гостя в номер"



Что нужно учесть в стандартах?

- Критерии выполнения;
- Полномочия;
- Ответственность.

Эффективность зависит от деталей!!!

10 абсолютных стандартов

- Должны выполняться всегда.
- Им в первую очередь учат новичков.
 - Улыбаться;
 - Контакт глаз;
 - Приветствовать первым;
 - Использовать имя гостя;
 - Реагировать немедленно;
 - Предлагать свою помощь;
 - Благодарить гостя;
 - Проверять удовлетворенность гостя;
 - Решать проблемы и разрешать жалобы гостей;
 - Прощание при выезде.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!

