

# Стандарты сервиса в гостиничном бизнесе

Выполнила студентка гр. 14МГэ  
Егорихина М.С.

«Золотое» правило обслуживания гласит: гостей следует обслуживать так, как бы вы хотели бы, чтобы обслужили вас

- Стандарты качества обслуживания — это критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества. Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению посетителей. «Знать, чтобы предвидеть, предвидеть, чтобы управлять».



Залогом коммерческого успеха гостиничного предприятия является умение его владельцев предугадать любое возможное желание потенциального клиента.

- Исходя из этого, необходимо разрабатывать стандарты обслуживания для каждого предприятия в отдельности, учитывая международные и национальные требования. Стандарты должны быть гибкими и отражать пожелания клиентов, в особенности постоянных, а также соответствовать концепции предприятия. Под стандартами подразумевается не только правильная технология обслуживания гостей, но и отношение персонала к своей работе, т.е. к посетителям.

Зачастую причина заведомо неудачного обслуживания кроется не в отсутствии какого-либо дорогого оборудования и недостаточном лоске интерьера, а в «ненавязчивом» сервисе, поэтому каждая гостиница должна иметь свой собственный кодекс нормативов, касающихся:

- поведения;
- внешнего вида;
- технологического процесса;
- знания иностранного языка в рамках профессии;
- знания концепции гостиницы и ее структуры.



В гостиничном бизнесе прежде всего продается впечатление, поэтому важно, чтобы клиентам не передавались негативные эмоции, они должны чувствовать себя психологически комфортно



Стандарты гостиничных корпораций выше стандартов так называемых независимых гостиниц, поэтому клиентов, которые посещают заведения своей любимой системы, привлекает определенная предсказуемость — одинаковое качество оказываемых услуг.

Поддержанию высокого уровня качества услуг способствуют обучающие программы, применяемые в гостиничных цепочках по всему миру, такие программы призваны подчеркнуть значимость корпоративных стандартов и их прямую взаимосвязь с ростом удовлетворенности гостей. Стандарты многих известных гостиничных цепочек определяют, что персонал должен быть: коммуникабельным, доброжелательным, обладать приятной внешностью, уметь работать в коллективе.

# Стандарты обслуживания могут варьироваться, многое зависит от концепции гостиницы, — ее категории и целевой аудитории

- Вот некоторые примеры кредо обслуживания гостиничных цепочек высокой категории:

«Качественный сервис. Первый раз — каждый раз!»

«Мы дамы и господа — к услугам дам и господ»

- Для того чтобы обучить персонал отеля от горничной до менеджера, необходимо разработать для каждого вида деятельности профессиональные стандарты. Суть их заключается в том, что они определяют, каким должно быть обслуживание в каждом подразделении гостиничного комплекса. При этом отступлений от стандартов быть не должно ни при каких обстоятельствах.

Выполнение стандартов гарантирует стабильность качественных показателей: не может быть «плохой или хорошей» смены официантов, портье, горничных», все и всегда работают именно так. Консьерж, водитель, охранник, администратор или официант — каждый из них должен знать, понимать и неукоснительно соблюдать профессиональные стандарты. Представьте себе, что будет, если каждая горничная сама будет решать, как ей застилать постель, как раскладывать полотенца и аксессуары в ванной или руководствоваться своим собственным жизненным опытом, решая, стоит ли вообще убирать номер или достаточно просто вынести мусор.

# Международные стандарты обслуживания

## 1. Быстрота обслуживания:

служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;

требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку;

все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

## 2. Точность исполнения заказа: гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

## 3. Превосходнейшее желание гостя:

необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;

служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

#### 4. Дружелюбие и вежливость:

с любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым начинать беседу;

всегда, когда возможно, используйте титулы перед фамилией гостя (г-н, сэра, доктор и т.п.);

следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8-10 м; за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

#### 5. Внимательность:

дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты;

следует быть предельно внимательным.

## 6. Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников.

### 6.1. Форма одежды:

- требуется полная форма — чистая, выглаженная и в хорошем состоянии;
- группам сотрудников, работающим вместе, необходимо носить одинаковую форму;
- все сотрудники должны носить именной значок, который крепится слева; значок должен быть высокого качества и хорошо читаем;
- пиджаки и рубашки следует носить застегнутыми на все пуговицы, в помещениях обслуживания полезны только длинные рукава;



## 6.2. Прическа и гигиена сотрудников:

волосы у мужчин: чистые, аккуратные, убранные с лица, не касаются воротника рубашки сзади и с боков;

волосы у женщин: не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собираются в пучок или аккуратно завязываются сзади;

сотрудники, имеющие дело с едой, напитками или с техникой, должны носить защитный головной убор;

борода не разрешается, усы должны быть аккуратно ухожены и не заходить за угол рта больше, чем на 12,5 мм;

ногти: чистые (подстрижены у мужчин, у женщин – средней длины) и покрашены только в нейтральные цвета;

мужчинам не следует носить никаких браслетов или серег, только обручальное кольцо;

женщинам – не более двух колец, серьги сдержанного стиля.

ерпение:  
обы и комментарии надо выслушивать  
мательно и передавать руководству  
ветствующих мер;  
огда не следует спорить с гостем и дем  
онительную позицию.

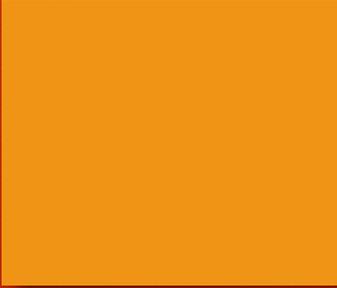
7. Конфиденциальность информации:  
соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т.п.



8. Знание работы:  
любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.



Blank lined writing area with 10 horizontal white bars on a dark orange background.



# Квалификационные требования к различным группам работников гостиничного предприятия

Всех сотрудников отеля с точки зрения квалификационных требований можно разделить на три большие группы руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов, супервайзеры) персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье) поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие, стюарды).

Компетенция персонала этих групп имеет огромное значение для управления качеством. Менеджмент отеля должен заботиться о том, чтобы у персонала была необходимая квалификация, а также знания и навыки для выполнения своей работы наилучшим образом.

## Общие требования ко всему персоналу:

- вежливость, дружелюбие, энтузиазм, взаимодействие с коллегами, отношения с гостями;
- гибкость, адаптируемость;
- принятие ответственности, инициативность;
- личная гигиена;
- дисциплинированность, пунктуальность;
- знание работы, качество работы, внимание к деталям;
- работа с нагрузкой, при стрессе;
- способность выполнять задания до конца;
- осознание затрат; владение иностранным языком.

# ВЫВОД:

«Золотое» правило обслуживания гласит:  
гостей следует обслуживать так, как бы вы  
хотели бы, чтобы обслужили вас

# Стандарты сервиса в гостиничном бизнесе

Выполнила студентка гр. 14МГэ  
Егорихина М.С.