Содержание

Введение

Глава 1. Гостиничное предприятие как основное средство размещения

1.1 Классификация гостиничных предприятий

1.3 Технология обслуживания гостей службой приема и размещения

Глава 2. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничного предприятия

2.1 Культура поведения персонала - одна из составляющих культур обслуживания

2.2 Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы

2.3 Требования к униформе обслуживающего персонала гостиницы

2.4 Этика делового общения и стиль в обслуживании гостей

2.5 Правила ведения телефонных разговоров

2.6 Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях

Глава 3: Современные требования к обслуживающему персоналу гостиницы "Palmira Palace"

3.1 Общее знакомство с гостиницей "Palmira Palace"

3.2 Состав обслуживающего персонала гостиницы "Palmira Palace"

3.3 Культура поведения персонала гостиницы "Palmira Palace"

Вывод по третьей главе

Заключение

Список использованной литературы

## Введение

Гостиничное хозяйство - это быстрорастущая туристическая отрасль, в которой качество услуги во многом зависит от культуры поведения персонала гостиниц, характера взаимодействия персонала гостиниц и гостей, их профессиональной подготовки.

Качество услуг является важнейшим составляющим культуры обслуживания. Под качеством услуги понимается совокупность свойств, обуславливающих её способность удовлетворять определенные потребности (нужды) клиентов.

В настоящее время в связи с трансформацией (преобразованием) экономики страны в рыночную произошло изменение взглядов на культуру сервиса. Поэтому, актуальность моей темы заключается в том, чтобы показать, насколько важна и значима роль персонала в гостиничном предприятии. Ведь, в острой конкурентной борьбе победит именно то предприятие, на котором созданы все необходимые условия для высокой культуры обслуживания.

К примеру, культура обслуживания характеризуется и тем, что при общении работника с клиентом должна устанавливаться доверительная атмосфера. Поэтому успех обслуживания во многом зависит от характера отношений с потребителем в процессе предоставления услуг. У грамотного работника сервиса правила хорошего тона никогда не остаются на бумаге, а постоянно и полностью используются в обслуживании клиентов. Такой сотрудник получает удовольствие от создания радостного настроения клиенту.

Что же такое культура сервиса (культура обслуживания)? Слово культура в переводе с латинского означает "обработка, совершенствование, воспитание, образование". Культура характеризует как степень развития той или иной сферы жизнедеятельности человека, так и самого человека. Культура показывает, насколько реализуются творческие возможности человека, насколько его поведение соответствует общественным нормам морали. Следовательно, культура - это такая характеристика человеческого общества, которая определяет уровень его исторического развития.

Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, мы выделяем две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное - общение с клиентом.

Главная цель моей курсовой работы, на примере гостиницы показать, что культура сервиса - это неотъемлемая часть общей культуры общества. Это сложное многоаспектное понятие. Культура сервиса - это степень совершенства процесса обслуживания населения в психологическом, этическом, эстетическом, организационном и другом аспектах.

Главные задачи состоят в том, чтобы изучить культуру поведения персонала гостиниц; этику делового общения и стиль в обслуживании гостей; основные правила ведения телефонных разговоров. Все вышеперечисленные пункты составляют практическую часть предмета моей курсовой работы.

В гостиничном бизнесе, умению общаться с клиентами уделяется особо важное внимание. Весь персонал проходит специальное обучение, главные задачи которого состоят в том, чтобы научиться общаться с разными клиентами; правильно вести телефонные переговоры; научиться выслушивать жалобы.

В основе деятельности персонала должен лежать принцип: "Клиент - король". Другими словами необходимо знать потребности и пожелания клиента, устранять его опасения, помочь ощутить выгоду (пользу) от данной услуги, сделать его постоянным клиентом. Следовательно, деятельность всего персонала должна иметь дону цель - заботу о клиенте.

В настоящее время для успешной деятельности в сфере услуг гостинице необходимо получить грамотные ответы на два вопроса: "Какая польза (выгода) для гостя от предлагаемых услуг?" и "Что необходимо сделать, чтобы клиент был удовлетворен полученной услугой?"

Предметом моей курсовой работы являются требования, предъявляемые к персоналу гостиничного комплекса, а объектом - обслуживающий персонал гостиницы "Palmira Palace".

## Глава 1. Гостиничное предприятие как основное средство размещения

## 1.1 Классификация гостиничных предприятий

Начало гостиничной классификации было положено еще в те времена, когда существовало очень мало заведений, заслуживающих доверия. Классификация имела целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для путешественников. С колоссальным развитием международного туризма за последние 50 лет индустрия гостеприимства приобрела статус зрелой, а цель классификации сместилась от идей защиты потребителя (обычно гарантированной национальным регулированием и законодательством) к идеям информирования потребителя.

Для отелей классификация - это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая, таким образом, потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую прозрачность, большую информированность и большую согласованность в оценке гостиниц.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них:

1) уровень комфорта,

2) вместимость номерного фонда,

3) функциональное назначение,

4) месторасположение,

5) продолжительность работы,

6) обеспечение питанием,

7) продолжительность пребывания,

8) уровень цен,

9) форма собственности.

1. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта - это комплексный критерий, слагаемыми которого являются [11, 89]:

состояние номерного фонда - площадь номеров (кв. м), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;

состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;

наличие и состояние предприятий питания - ресторанов, кафе, баров и т.п.;

состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории;

информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;

предоставление ряда дополнительных услуг [8, 34].

Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации гостиниц. Кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению.

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты, именно поэтому в мире нет единой классификации гостиниц. Всемирной туристической организацией (ВТО) предложена только стандартная классификация средств размещения. (Приложение 2)

Наиболее распространены следующие системы классификации:

Система звезд - европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности в независимых отелях) и ряде других стран.

В Италии для наиболее качественных пятизвездочных отелей введена приставка "luxury" (роскошный).

Более высокой звездности гостиницы соответствует более широкий набор услуг, который она может предложить своим клиентам. Так, гостям предлагаются услуги салонов красоты, массажного кабинета, автотранспортные услуги (доставка клиентов до аэропорта или железнодорожного вокзала), услуга общественного питания;

Система букв - система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D. Высшая категория качества гостиниц обозначается de luxe. Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое: de luxe соответствует пятизвездочному уровню, гостиница категории А - четырехзвездочному уровню, категории В - трехзвездочному, категории С - двухзвездочному, категории D - уровню гостиницы категории "одна звезда". В настоящее время наряду с буквами на фасадах гостиницы можно увидеть и привычные звезды;

Система корон или ключей распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше.

Балловая индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

2. Классификация гостиничных предприятий по размерам (вместимости). Вместимость гостиниц определяется количеством номеров или мест. В статистических данных часто приводят оба эти параметра.

По вместимости номерного фонда гостиничные предприятия обычно разделяются на четыре категории [16, 54]:

1) малые (до 100-150 номеров);

2) средние (от 100 до 300-400 номеров);

3) большие (от 300 до 600-1000 номеров);

4) гиганты (более 1000 номеров).

Классификация отелей по размерам позволяет сравнивать результаты производственной деятельности однотипных отелей. Кроме того, размер гостиницы свидетельствует, как правило, о полноте и качестве сервиса (объеме и качестве дополнительных услуг), а также косвенно характеризует другие параметры.

3. Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению. Здесь различают следующие гостиницы [9, 34]:

1) целевые гостиницы, которые включают:

Гостиницы делового назначения - гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, коммерция, встречи, совещания, симпозиумы, конференции, конгрессы, обмен опытом, обучение, профессиональные выставки, презентации продукции и т.п.). К этой категории относятся бизнес-отели (коммерческие отели), конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели;

Гостиницы для отдыха - гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых (пассивный, активный, комбинированный) и лечение (профилактическое, восстановительное). К этой категории относятся: курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха (для стационарного пассивного отдыха), туристско-экскурсионные гостиницы (туркомплексы), туристско-спортивные гостиницы (туркомплексы), казино-отели (гостиницы для любителей азартных игр), специализированные (с системой технического обслуживания личных транспортных средств туристов, мобильные, самообслуживания);

2) транзитные гостиницы, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на авиатрассах (гостиницы при аэропортах), на автотрассах (мотели), на железнодорожных трассах (привокзальные), на водных трассах (отели, расположенные вблизи портов);

3) гостиницы для постоянного проживания.

4. Классификация гостиниц по месторасположению:

1) гостиницы, расположенные в черте города (в центре, на окраине). Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели-люкс, гостиницы среднего класса;

2) гостиницы, расположенные на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 250, 300 м);

3) гостиницы, расположенные в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. Горная гостиница, как правило, располагает необходимым снаряжением для летнего и зимнего отдыха ее гостей, например альпинистским и горнолыжным инвентарем, доступом к подъемникам.

5. Классификация гостиниц по продолжительности работы:

1) работающие круглогодично;

2) работающие два сезона;

3) односезонные.

6. Классификация гостиниц по обеспечению питанием:

1) гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трехразовое питание);

2) гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.

7. Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:

1) для длительного пребывания клиентов;

2) для кратковременного пребывания.

8. Классификация гостиниц по уровню цен на номера:

1) бюджетные;

2) экономичные;

3) средние;

4) первоклассные;

5) апартаментные;

6) фешенебельные.

9. Классификация гостиниц по форме собственности:

1) кондоминиумы - гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим;

2) таймшерные. Отличие таймшерных отелей в том, что выкупается не номерной фонд, а долгосрочное право на отдых в отеле или в цепи отелей.

1.2 Особенности предоставления гостиничных услуг

С точки зрения здравого смысла о каком-либо гостеприимстве не может быть и речи без удовлетворения первичных потребностей человека - потребностей в питании, отдыхе и сне. В этой связи наиболее обоснованным и достаточно логичным является следующее определение гостиницы, которое дал С.И. Байлик:

"Гостиница - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания". [5, 13]

Сущность предоставления услуги размещения состоит в том, что, с одной стороны, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), с другой стороны, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: услуги портье по приему и оформлению гостей, услуги горничных по уборке гостиничных номеров и т.д.

Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров, прежде всего, зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей. Например, в гостиницах делового назначения.

В разных гостиницах имеются различные категории номеров, отличающиеся один от другого площадью, меблировкой, оборудованием, оснащением и т.д. Однако независимо от категории гостиничный номер должен иметь следующую мебель и оборудование: кровать, стул и кресло, ночной столик, шкаф для одежды, общее освещение, мусорную корзину. Помимо этого в каждом номере должна содержаться информация о гостинице и план эвакуации в случае пожара. [6, 14]

Прочие услуги дополняют предложение услуг размещения и питания. К ним относятся предложение бассейна, конференц-залов, залов для переговоров, спортивного оснащения, прокат автомобилей, услуги химчистки, прачечной, парикмахерской, массажного кабинета и ряд других. [7, 47]. В зависимости от того, как они оформлены и скомбинированы в единый комплекс, складывается определенный тип предприятия, такие, как отель-люкс, гостиница среднего класса, гостиница-апартамент, гостиница экономического класса, отель-курорт, мотель, частная гостиница типа "ночлег и завтрак", отель-гарни, пансион, гостиный двор, ротель, ботель, флотель, флайтель (Приложение 1).

## 1.3 Технология обслуживания гостей службой приема и размещения

От службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Данная служба занимается решением вопросов, связанных с приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, отправкой их домой, и, конечно же, бронированием номеров.

Системы, применяемые для накопления информации в службе приема и размещения следующие:

неавтоматизированная (вручную);

полуавтоматизированная (электромеханическая);

полностью автоматизированная (базируется на компьютере).

Неавтоматизированная система используется во многих гостиницах до сих пор.

До прибытия. Агент по бронированию записывает в журнал регистрации заявок на бронирование номеров (мест) (форма 7-г, см. приложение 3). Запись делается на основании телеграмм, телефонных звонков, писем, которые пришли в гостиницу на бронирование номеров (мест).

Юридические лица подают заявки на бронирование номеров (мест) в гостинице в виде гарантийных писем в произвольной форме, которые подписываются ответственными лицами и заверяются гербовой печатью.

Установлен следующий порядок оплаты за бронирование номеров (мест) в гостинице:

агент по бронированию вначале заполняет титульный лист бланка (форма №8-г) и передает в бухгалтерию для предварительного расчета оплаты;

после того, как деньги от юридического лица поступили на счет гостиницы, бухгалтерия передает форму №8-г агенту по приему гостей;

конечный итог подводится после отъезда гостя.

Прибытие. Существуют правила регистрации граждан Украины, иностранных граждан, лиц без гражданства.

Анкета (форма №1-г) заполняется гражданином Украины, прибывшим в гостиницу, на основании документа, который подтверждает личность. Анкета затем передается агенту по приему гостей совместно с документом гостя.

После регистрации гостя в журнале учета граждан, которые проживают в гостинице (форма №5-г), документ возвращается владельцу, а анкета направляется в картотеку. В СПиР имеется две картотеки, в одной хранятся анкеты граждан, проживающих в гостинице, а в другой сохраняются анкеты выбывших граждан. Срок хранения - один месяц после убытия гостя из отеля. После этого анкеты передаются в архив и сохраняются в течение года, а потом уничтожаются по акту. Анкеты в картотеках расставляются в алфавитном порядке.

Иностранный гражданин или лицо без гражданства заполняет по прибытии регистрационную карточку (форма №2-г) и передает ее совместно с документом, подтверждающим его личность, агенту по приему гостей.

Регистрационные карточки сохраняются продолжительностью года, после этого совместно с журналом учета иностранцев и лиц без гражданства (форма №6-г) уничтожаются по акту.

Поселение. При поселении агент по приему гостей на основании заполненной анкеты (форма №1-г) или регистрационной карточки (форма №2-г) заполняет визитную карточку гостя на право проживания в гостинице (форма №3-г).

Визитная карточка дает право гражданину, который проживает в гостинице на получение ключей и на первоочередное обслуживание в предприятиях сферы услуг, которые находятся в гостинице.

На числовой сетке визитной карточки гостя отмечается период оплаты, продолжительность периода проживания.

Выселение. При выезде гость оплачивает свой счет и сдает ключ. Кассир СПиР сообщает о том, что гость выехал, а его анкета перекладывается в картотеку для граждан, выехавших из гостиницы.

***Вывод по первой главе:***

Современные гостиницы, обслуживающие туристов, практически становятся полносервисными отелями. В сервисное обслуживание гостиничного хозяйства включается множество разнообразных услуг. Перечень услуг постоянно дополняется, видоизменяется и дифференцируется в зависимости от размеров гостиницы, её месторасположения, уровня комфортабельности и других причин.

Тенденция развития гостиничной индустрии направлена на расширение спектра услуг в гостиницах различного назначения. Поэтому, мы считаем, что бизнес - мотель будет конкурентно способным на хабаровском рынке и составит достойную замену и соответствие существующим гостиницам и средствам размещения.

Развитие гостиничной индустрии идет по линии увеличения и специализации гостиничных предприятий. Предлагаются традиционные отели с большим набором услуг, специализированные отели (конгресс - центры, отели курортного типа и многие другие). На их фоне бизнес - мотель займет почетное видное место.

Сегодня индустрия гостеприимства представляет собой мощнейшую систему хозяйства региона или туристского центра и важную составляющую экономики туризма. Индустрию гостеприимства составляют различные средства коллективного и индивидуального размещения: отели, гостиницы, мотели, молодёжные хостели и общежития, апартаменты, туристские приюты, а также частный сектор, участвующий в размещении туристов.

## Глава 2. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничного предприятия

## 2.1 Культура поведения персонала - одна из составляющих культур обслуживания

Культура обслуживания - это важный элемент организационной культуры, направленный на обслуживание клиентов на основе определенных правил, процедур, практических навыков и умений. Культура обслуживания диктуется политикой предприятия, поддерживается системой поощрений персонала обслуживания и рядом других мероприятий.

Сегодня распространено понимание культуры обслуживания в узком смысле как совокупности правил вежливости (этики поведения). Однако данное понятие следует рассматривать значительно шире, во всех проявлениях его элементов.

Слово "культура" в переводе с латинского означает "обработка, возделывание, совершенствование, воспитание, образование". Культура характеризует как степень развития той или иной сферы жизнедеятельности человека, так и самого человека.

Общепринято деление культуры на материальную и духовную. Поэтому культура включает в себя совокупность материальных и духовных благ и ценностей, а также способы деятельности человека по их созданию и использованию.

Культура обслуживания - неотъемлемая часто общей культуры общества. И ее следует рассматривать как определенный уровень развития (степень совершенства) процесса обслуживания, получающий выражение в психологических, этических, эстетических, организационно - технических и других аспектах. В гостиницах все эти аспекты взаимосвязаны и взаимозависимы.

Культура обслуживания вырабатывается каждой гостиницей. В одной гостинице она может быть очень низкой, в другой же - достаточно высокой. Проявление высокой культуры обслуживания определяется через поведение персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации и что от него ожидают клиенты и руководство, а также тем, что высокая культура делает всех работников целеустремленными и заставляет с уважением относиться к своей гостинице.

Культура обслуживания - это комплексное понятие, слагаемыми которого являются:

безопасность и экологичность при обслуживании;

эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания;

знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания;

знание и соблюдение персоналом эстетических норм обслуживания;

знание и соблюдение персоналом, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей.

Таким образом, одной из составляющих культуры обслуживания является культура поведения персонала.

Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, выделяют две стороны: контакты с гостем и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное - общение с гостем. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общения с гостем.

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 работами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности не рынке гостиничных услуг.

Гость - не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

Каждый сотрудник должен понимать, что качество - это не недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.

Немаловажную 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.

Каждый член коллектива становится единым целым с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница.

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.

Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу.

Для гостиничного работника очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку.

Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов. Главный из них - это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.

Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.

Нельзя показывать гостю, нравится ли он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей - нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего.

Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательными и тактичными надо быть к пожилым людям, прощать их слабости - ведь они часто рассеяны, забывчивы и ранимы. Достоинство и скромность - обязательные для гостиничного работника черты человеческого характера.

Если скромность требует сдержанности и такта в общении, то дисциплина - соблюдения установленного порядка, аккуратности, точности. Скромность и дисциплина предполагают и высокое чувство ответственности за порученный участок работы.

Длительные контакты гостей с обслуживающим персоналом иногда приводят к фамильярности, выходящей за рамки служебных взаимоотношений. Обслуживающий персонал должен помнить всегда, что этаж или комната горничных - это, прежде всего служебные помещения, а персонал, занятый в смене, находится при исполнении служебных обязанностей.

Культура поведения и общения связаны и с понятием культуры речи. Гостиничному работнику необходимо уметь грамотно, ясно излагать свои мысли. За культурой речи, как и за тоном, нужно следить постоянно. Культура речевого этикета предполагает не только умение говорить, но и умение слушать. Внимательно выслушать собеседника, не перебивая его, и проявить при этом искреннее участие - искусство.

Многое зависит от умения правильно встретить гостя. Гость должен быть встречен в администраторской и на этаже приветливой фразой: "Добро пожаловать в нашу гостиницу!".

Ему должны быть даны краткая характеристика гостиницы и точная информация о порядке проживания, об услугах, которыми он может воспользоваться.

Провожая гостя, администрация и работники этажа помимо вежливого прощания должны обязательно пожелать гостю доброго пути и пригласить снова, посетить гостиницу. 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.

Существуют правила поведения персонала гостиниц:

1. Работник гостиницы должен быть всегда готов оказать клиенту услугу.

2. Работник должен демонстрировать позитивное отношение к гостю: показывать уважение, вести беседу вежливо, сохранять выдержку.

3. Работник должен улыбаться гостю, поддерживать контакт глазами.

4. Нужно уметь тактично информировать гостя и сообщать ему даже неприятные новости.

5. Ни один работник гостиницы не имеет право спорить с гостем, даже по пустякам. А если ему не очень понятно желание гостя, то вежливо переспросить.

6. Проблемы гостя нужно решать быстро и безотлагательно. Работник гостиницы должен сделать все возможное, чтобы успокоить гостя.

7. Каждый работник должен демонстрировать уверенность и компетентность.

8. Работники гостиницы должны практиковать обслуживание типа "на расстоянии 3-х шагов".

9. Работники гостиницы должны нести ответственность за максимальный уровень чистоты гостиницы.

## 2.2 Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы

Внешний вид персонала создает для гостя первоначальное впечатление о гостинице.

Поэтому все сотрудники гостиницы должны позаботиться о том, чтобы выглядеть нарядными и ухоженными, опрятными.

Если у девушки волосы длиннее плеч, они не должны падать на лицо, их нужно закреплять лентой или заколкой.

Лица мужчин должны быть чисто выбриты, усы и бороды - ухожены и подстрижены (ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостями).

Обувь должна быть удобной, в хорошем состоянии и начищенной до блеска.

В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперсперантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать. [8, 81]

Дыхание сотрудников должно быть всегда свежим и не раздражающим.

Если в гостинице предусматривается ношение форменной, то весь персонал должен неукоснительно выполнять это требование. Форма быть чистой, опрятной и отглаженной. Как правило, стирку форменной одежды осуществляют в прачечной данной гостиницы, поэтому персонал может либо отдавать форму на чистую.

Ношение форменной одежды включает в себя и ношение именного значка. Также форма подразумевает у женщин чулки нейтрального или черного цвета, у мужчин - носки черного цвета или в тон форменных брюк.

Работники, контактирующие с гостями, должны носить черную закрытую обувь без украшений, каблук женской обуви не должен превышать 5см.

Ювелирные украшения должны быть сведены к минимуму. Они должны быть небольшого размера и неброскими.

Макияж женщин должен быть неярким. Ногти - чистыми, короткими, с маникюром. [8, 82]

## 2.3 Требования к униформе обслуживающего персонала гостиницы

Персонал всех категорий гостиниц, вступающий в контакт с проживающими, должен носить фирменную одежду, в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

В гостиничных комплексах любой категории должны быть созданы отдельные условия для отдыха и питания персонала. Объем таких условий должен соответствовать численности персонала.

Численность персонала в службах зависит от размеров гостиничного комплекса и объемов обслуживания.

## 2.4 Этика делового общения и стиль в обслуживании гостей

Этика - это своеобразный кодекс хороших манер и правил поведения. Богатому и красивому внутреннему миру обычно соответствует и высокая культура общения. [21, 415]

Обслуживающий персонал гостиницы должен обязательно соблюдать этику делового общения, так как деловой этикет определяет взаимоотношения между начальником и подчинёнными, между сотрудниками внутри учреждения и посетителями. Сюда же входят правила пользования служебным телефоном, умение вести деловую переписку.

Взаимоотношения между начальником и подчинёнными во многом определяют атмосферу в коллективе. Прежде всего, начальник гостиницы должен пользоваться уважением сотрудников, быть авторитетом для подчинённых. В первую очередь это отражается на посетителях гостиницы. Для того, чтобы в коллективе царила дружеская атмосфера, которая помогает лучше и быстрее справиться с полученным делом, руководителю надо знать и соблюдать некоторые правила:

ко всем сотрудникам начальник должен относиться одинаково;

если возникла необходимость сделать сотруднику замечание, то не следует высказывать его в присутствии других сотрудников;

заходя в комнату с подчиненными, начальник всех приветствует, но руку при этом подавать не следует;

при встрече с начальником подчиненные должны здороваться первыми, но если начальник - молодой мужчина, то он первый приветствует женщину и мужчину намного старше себя;

руководитель - мужчина всегда пропускает женщину при входе в лифт, на лестнице, помогает открыть дверь;

руководитель должен поставить перед собой конкретные задачи по обращению и общению с подчиненными;

Если сложилась ситуация, когда один из сотрудников является близким другом начальника, то на работе между ними должны быть сдержанные отношения и в присутствии других им не следует вести посторонние разговоры.

Также существуют правила служебных бесед начальника с подчиненными:

руководитель должен заранее составлять план беседы;

выбирать время, необходимое для достижения своей цели;

выбирать место и время для проведения бесед с учетом их влияния на результаты;

прежде чем начать беседу, начальнику необходимо создать атмосферу взаимного доверия;

от начала до конца беседы руководитель должен придерживаться основного направления, ведущего к намеченной цели;

начальник должен быть на высоте положения;

руководитель должен прекратить беседу после достижения намеченной цели. [21, 416]

Такие беседы неизменно способствуют успеху начальника, повышению его авторитета среди подчиненных.

Также успех гостиницы зависит от взаимоотношений между сотрудниками. В их отношениях действуют те же правила поведения, что и в быту.

Прежде всего, по отношению друг к другу все должны быть предельно вежливы и корректны. В понятие вежливости входят дружелюбие, внимательность, предупредительность. Если в коллективе царит доброжелательная атмосфера, то настроение поднимается, работа спорится, любое дело выполняется намного быстрее и легче.

Если кто-то в работе допускает ошибки, то важно тактично указать на них сослуживцу. При этом объяснять и указывать на недостатки в работе следует спокойно и по-деловому. Если просят о помощи, то нужно сделать все возможное.

Вести себя на работе нужно уравновешено и тихо. Необходимо научиться избегать того, что могло бы помешать работе людей, работающих рядом.

Сотруднику нельзя совершать следующие действия: кричать, шуметь, хлопать дверьми, заниматься посторонними разговорами, отвлекающими от работы, делать двусмысленные и циничные замечания. Тон разговора должен быть спокойным. В случае какого-либо инцидента нужно откровенно поговорить и выяснить все обстоятельства дела.

Сотрудник должен помнить, что ни в коем случае не следует раздражаться и терять самообладание при разговоре. Это меньше всего будет способствовать разрешению возникшего конфликта.

Если в одном коллективе работают родственники или близкие друзья, они не должны допускать фамильярности в разговорах между собой на работе. Кроме этого следует отметить, как должен вести себя персонал, если в гостиницу пришел посетитель.

Прежде всего, к посетителям следует относиться с максимальным уважением. Кто бы ни пришел в гостиницу, нужно проявить максимальный интерес. А уж если это входит в непосредственные обязанности, то нужно безукоризненно их выполнять.

Персонал должен знать, что пришедшему человеку сначала нужно предложить сесть, и лишь потом начинать деловой разговор. Если просьба, с которой пришел человек не может быть выполнена или быть решена в ближайшие сроки, то нужно постараться, чтобы у человека не возникло негативное чувство по отношению к гостинице.

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, гостиничные работники обязаны вести себя "стильно" как с гостями, так и с коллегами. Идея "стиля" осуществляется благодаря соблюдению следующих правил:

"Лицо персонала"

Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники гостиницы должны быть вежливы, доброжелательны, дружелюбны. Человека следует приветствовать следующими словами: "Доброе утро", "Добрый день", "Добрый вечер". [16, 78]

Следует быть внимательными к просьбам гостя. В этом случае любой сотрудник гостиницы должен дать совет или оказать необходимую помощь. При разговоре с гостем настроение персонала должно быть только со знаком "+"!

Если персонал гостиницы знает гостя по имени, то и обращаться к нему следует следующим образом: "Добро пожаловать в гостиницу..., господин Миллер, надеемся, что Ваша поездка будет удачной... Мы желаем Вам приятно провести время. Если мы что-нибудь можем сделать для Вас, пожалуйста, обращайтесь к нам в любое время". [16, 78]

Прощаясь с гостем, тоже необходимо обратиться к нему по имени: "До свидания, господин Миллер. Счастливого пути, и мы надеемся увидеть Вас снова во время Вашего следующего приезда в наш город". [16, 78]

"Лицо в корреспонденции"

Стильным должен быть и язык персонала в письмах. Вся корреспонденция (факсы, письма, телексы, служебные записки) демонстрируют уровень эффективности работы и профессионализма. В гостинице должны оставаться все копии исходящей корреспонденции. Кроме того, корреспонденция:

должна получить ответ в течение 24 ч;

должна быть отпечатана на правильно выбранной бумаге или бланке;

должна быть красиво отформатирована;

должна быть адресована конкретному лицу с указанием его полного имени;

не должна содержать орфографических ошибок;

не должна быть написанной от руки;

должна под именем и должностью отправителя всегда содержать подпись.

"Лицо" при телефонных переговорах

Персоналу гостиницы следует так разговаривать с гостем по телефону, как будто он находится перед вашими глазами. Отвечать на звонок следует быстро, не позднее 3-го звонка. Это говорит о вежливости и эффективности работы персонала. Отвечать необходимо на русском и английском языках, но сначала необходимо представиться и представить, то место, в которое гость позвонил, а также предложить свою помощь.

Заканчивая телефонный разговор с гостем, имя которого известно, следует обратиться к нему по имени и поблагодарить за звонок. Говорить следует спокойно, медленно, давая гостю возможность обращаться к вам с просьбами.

## 2.5 Правила ведения телефонных разговоров

***Всего приятнее для нас те слова,***

***которые дают нам какое-нибудь знание.***

***Аристотель***

В гостиницах существуют определенные правила ведения телефонных переговоров с клиентом. Они играют важную роль в деятельности работников гостиницы. Рассмотрим подробнее понятие "телефонный этикет".

Многие люди отвечают на телефонные звонки бессистемно. Некоторые называют себя по имени, некоторые по фамилии, другие - и по имени, и по фамилии сразу. Некоторые не представляются.

Персонал гостиницы должен помнить, что слова, которые произносятся в начале разговора, определяют тональность дальнейшей беседы.

Необходимо в разговоре тщательно следить за тем, чтобы речь была грамотной, избегать жаргона.

Существуют определенные правила, как отвечать на звонки, поступающие в гостиницу, так как впечатление у клиентов о гостинице формируется именно от того, что и как говорит персонал.

Телефонный разговор следует начинать со слов: "Доброе утро", "Добрый день". Затем желательно сказать название гостиницы, имя ответившего на звонок.

Отвечать следует обстоятельно, но коротко, избегать многотонного перечисления.

Персонал должен знать, что при ответе на внутренние и внешние звонки необходимо назвать свое имя и фамилию. Если же отвечая на звонки, сотрудник называет только свое имя, он рискует быть воспринят как человек, имеющий обязанности, но не имеющий власти. Такова одна из маленьких хитростей ведения телефонных переговоров.

Следует отметить, что телефонный этикет требует, чтобы вы назывались и в том случае, если вы сами звоните. Это освободит секретаря или человека, отвечающего на звонки, от обременительной обязанности спрашивать: "Кто спрашивает?". Когда вам ответят, не следует вступать в немедленную беседу.

Персонал должен проявить любезность и спрашивать, есть ли у абонента время для разговора. Звонящий оценит то, что вы считаетесь с его временем.

Если вы случайно набрали номер неправильно, то не вешайте трубку без извинения.

Персонал должен помнить, что, если работающего нет на месте и он, естественно не может ответить на телефонный звонок, то ему следует немедленно перезвонить звонившему ему человеку. Оперативные ответы на звонки могут привести большие дивиденды.

Когда звоните человеку, который не может ответить на ваш звонок, объясните, когда и где вас можно застать. Чем быстрее вы все объясните, тем большим профессионалом вы будете выглядеть в глазах своих коллег.

Разговаривая с человеком, с которым вам будет необходимо продолжить разговор, договаривайтесь о точном времени следующего звонка. Будьте вежливы с административным персоналом. Спросите, когда лучше будет перезвонить.

Когда ваши телефонные звонки не дают никаких результатов, поищите альтернативную связь. Отправьте человеку записку или свяжитесь с ним по факсу.

Некоторые советы при разговоре по телефону, когда звонят вам:

Готовьтесь к разговору заранее. Прежде чем ответить на телефонный звонок, отложите в сторону другую работу. Улыбайтесь, когда отвечаете по телефону! Звонящий почувствует искреннее расположение вашего звонка. Не перебивайте собеседника во время разговора, научитесь выдерживать паузу.

Не заставляйте человека ждать, а если это необходимо, убедитесь в том, что он или она будет ждать (обычно не дольше 30-60 сек). Когда вы вновь берете трубку, возобновите разговор со слов: "Спасибо за ожидание". Ваша любезность позволит дать понять, что вы помните о том, что собеседник потратил свое время на ожидание.

Если вы втянуты в беседу, которой, кажется, не будет конца, тогда сделайте паузу и попытайтесь закончить разговор словами типа: "Хорошо, я не хочу больше отнимать у вас времени" или "Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что вы очень заняты, поэтому…".

Пять хороших приемов, с помощью которых вы можете справиться с малоприятным человеком:

1. Не перебивайте собеседника.

2. Повторяйте то, что вам сказали - это значит, что вы его поняли.

3. Несколько раз в течение разговора называйте человека по фамилии.

4. Объясните, что вы намерены сделать, и выполните свое обещание.

5. Если возможно запишите суть разговора.

Некоторые советы при разговоре по телефону, когда вы звоните сами:

Прежде чем набирать телефонный номер, сформулируйте в нескольких предложениях причину звонка. Тогда, если вас соединят системой голосовой связи, вы сможете оставить немногословное сообщение.

Говорите медленно. Помните, что изложение сообщения на бумаге требует больше времени, чем произнесение вслух.

Оставьте номер своего телефона. Это сэкономит время человека, которому вы звоните, и не заставит его искать номер вашего телефона. Эта любезность особенно ценна тогда, когда человек, которому вы звоните, перезванивает вам не из своего офиса и не имеет под рукой номер вашего телефона. Не злоупотребляйте клавишей, переключающей звонившего вам человека в режим ожидания, - это техническое новшество может быть источником разочарования и обиды в среде бизнеса.

## 2.6 Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях

Обслуживающий персонал гостиницы должен знать, как вести себя в экстремальных ситуациях. К экстремальным ситуациям относятся: пожары, землетрясения, наводнение, ураганы, смерчи и т.д., если они касаются гостиницы. Также персоналу следует учитывать разработку мероприятий по поведению в медицинских несчастных случаях. Мероприятия для экстремальных ситуаций должны регулярно прорабатываться в любой непредвиденной ситуации. Члены персонала, которые действуют в таких ситуациях быстро, и умело, могут помочь предотвратить панику и избежать ущерба, повреждений и жертв.

Дежурный администратор должен возглавить командный центр в случае непредвиденных обстоятельств, вызывая работников внутренней охраны или местную милицию, как определено администрацией. Некоторые гостиницы устанавливают специальный широкого действия телефонный номер для гостей и персонала, который используется, в таких экстремальных ситуациях. Этот номер управляется оператором и возможно использовать его также в целях безопасности для немедленной связи между работниками в случае выполнения их обязанностей в экстремальных ситуациях. [4, 119]

Медицинские несчастные случаи.

Гостиницы сталкиваются с серьезными заболеваниями, повреждениями и даже смертью среди гостей и работников. В этом случае персонал должен быть готовым правильно себя вести. Персонал СПиР главным образом обеспечивает координирующую функцию в таких случаях. Многие гостиницы имеют список местных поликлиник, больниц, дающих гостям свободу выбора. Этот список находится в СПиР. Гостиница должна разработать механизм получения консультаций по телефону о болезни, госпитализации или смерти гостя. [4, 119]

Ограбления.

Поскольку гостиницы имеют хотя бы несколько касс в здании, кассиры могут сталкиваться с вооруженным ограблением. Им следует попытаться отреагировать настолько разумно, насколько это возможно в зависимости от обстоятельств. Кассиру следует подчиниться командам грабителя, не делать резких движений, которые могут быть расценены грабителем как попытка помешать ему. Они не должны делать ничего, что может угрожать их жизни или жизни других людей. Неожиданные действия или отсутствие согласованности может вызвать применение оружия.

Осторожное поведение включает сохранение спокойствия и тишину, если только не дано приказание, говорить, держать руки в поле зрения, на виду, и не пытаться разоружить грабителя или использовать оружие.

Администрация может установить бесшумный сигнал в ящике кассы, который приводится в действие, когда определенная пачка счетов сдвигается. Когда, подчинившись команде грабителя отдать деньги, кассир сдвигает ему пачку с оставшимися деньгами, сигнал включается. Не следует делать никаких замечаний.

Администрация гостиницы может разработать форму - описание грабителя, чтобы использовать ее для своих нужд. Пригодится форма или нет, кассир или другой работник должен внимательно рассмотреть грабителя, заметив его физические характеристики, также как рост, вес, телосложение, одежду, цвет и стиль прически, цвет глаз, растительность на лице, комплекцию, татуировки и что-нибудь необходимое.

Следует обратить внимание на голос и манеры грабителя, тип его оружия. Если это можно сделать без риска, работникам следует проследить направление, в котором бежал грабитель, марку и номер автомобиля. Если грабитель оставил что-либо случайно, например, записку, кассир не должен к ней прикасаться до того, как передаст это правоохранительным органам. Работникам следует воздержаться от прикасания к местам, к которым мог прикасаться грабитель для того, чтобы можно было взять отпечатки пальцев.

После случившегося администрация должна известить милицию.

Пожар.

Обеспечение пожарной безопасности гостиницы возлагается на их руководителей или уполномоченных лиц. На предприятиях с численностью работающих 50 и более человек решением трудового коллектива может создаваться пожарно-техническая комиссия. В исключительных случаях ее функции может выполнять комиссия по охране труда.

Собственник гостиницы обязан:

1. Разработать конкретные меры по обеспечению пожарной безопасности;

2. В соответствии с нормативными актами по которой безопасности разрабатывать и утверждать положения, инструкции и осуществлять постоянный контроль за их соблюдением;

3. Обеспечивать выполнение противопожарных требований, стандартов, норм, правил, а также постановлений органов пожнадзора;

4. Организовывать обучение работников правилам пожарной безопасности;

5. Содержать в исправном состоянии средства противопожарной защиты;

6. Проводить служебные расследования пожара. [, 122]

В гостиницах с целью проведения мероприятий по предотвращению и тушению пожаров, могут создаваться из рабочих, служащих, ИТР, добровольные пожарные дружины (ДПД). Члены ДПД подлежат обязательному личному страхованию на случай гибели, ранения, заболевания, полученного во время ликвидации пожара. Страхование членов ДПД осуществляется за счет предприятия.

Согласно законодательству, членам ДПД может предоставляться дополнительный отпуск с сохранением заработной платы до 10 рабочих дней в год, а также денежные премии и ценные подарки.

При возникновении пожаров или возгорании гостиничный персонал должен действовать строго в соответствии с разработанными инструкциями. Остановимся более подробно на действиях самой массовой профессии в гостиничном хозяйстве - горничной.

Горничная должна знать расположения пожарных кранов и огнетушителей на этаже, их количество и исправность, а также план эвакуации.

При обнаружении пожара или возгорания она должна немедленно доложить об этом дежурному администратору, сообщить в каком корпусе, на каком этаже, что горит.

Действия горничной при пожаре следующие. Она должна, прежде всего, организовать вывод людей из наиболее опасных и задымленных помещений по основным эвакуационным путям согласно плану эвакуации на этаже и открыть двери запасных выходов. При отключении электроосвещения пользоваться электрофонариками.

Одновременно с эвакуацией людей, привлекая к этому жильцов, приступить к тушению пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения, предварительно сняв электронапряжение в сети. В зависимости от ситуации это можно осуществить:

Водой - открыт дверцу шкафа ПК, раскатать рукав стволом в сторону возгорания, открыть вентиль крана и работать со стволом. При необходимости можно пользоваться водой из питьевого крана.

Пеной - открыть дверцу шкафа, поднести огнетушитель к месту возгорания, повернуть рычаг на 180 градусов, перевернуть огнетушитель крышкой вниз и направить струю в очаг возгорания.

Изоляцией - смочить водой одеяло или покрывало и накрыть горящую поверхность телевизора или нагревательного прибора, отключив их предварительно от источника электроснабжения.

Вывод по второй главе

*Гость нужен хозяину, как воздух.*

Иван Панкеев

Персонал, является неотъемлемой частью гостиничного предприятия. Он играет огромную роль в работе гостиницы. Приоритетом для сотрудников должны быть клиенты с их разнообразными потребностями, вкусами и пожеланиями. Следовательно, в центре сферы гостиничного бизнеса должен лежать принцип: "Клиент - король". Другими словами, необходимо знать потребности и пожелания клиента, устранять его опасения, помочь ощутить выгоду от данной услуги, сделать его постоянным клиентом. Деятельность всех подразделений гостиничного сервиса должна иметь одну цель - заботу о клиенте. Гостиница должна существовать для того, чтобы удовлетворять потребности клиента. Ведь гости - это те люди, ради которых трудится и старается весь персонал. От работника сервиса во многом зависит, чтобы клиент ушел и с качественной услугой и с хорошим, поднятым настроением. Грамотно обслужить клиента - задача не из легких. Здесь требуется и высокое мастерство работника, и владение всеми тонкостями взаимодействия с клиентами. Для этого он должен быть хорошо профессионально подготовлен и обладать высокой личной культурой.

Как известно, клиенты руководствуются самыми различными мотивами при получении услуги. Культура обслуживания во многом заключается в том, чтобы создать в зале такой психологический климат, который способствовал бы формированию соответствующих мотивов получения услуг.

Поэтому работник должен быть не только тонким психологом, но и знатоком потребностей каждого клиента. Этому благоприятствуют личностные качества работника, как доброжелательность, спокойствие, общительность, аккуратность. Напротив, негативное влияние оказывают агрессивность, раздражительность, амбициозность, болтливость, упрямство, забывчивость.

Немаловажную роль играет внешний вид обслуживающего персонала и правила его поведения в экстремальных ситуациях, так как гостю будет приятнее завести разговор с аккуратным, тактичным и досконально знающим свое дело сотрудником. Правильно обученный персонал должен прекрасно ориентироваться в форс-мажорных ситуациях безукоризненно выполняя правила поведения в экстремальных ситуациях.

Немаловажным остается и ведение телефонных переговоров. Ведь телефон, наряду с факсом и электронной почтой - великие изобретения. Но, как и все, что касается человеческого общежития, пользование телефоном требует соблюдения целого ряда правил.

## Глава 3: Современные требования к обслуживающему персоналу гостиницы "Palmira Palace"

## 3.1 Общее знакомство с гостиницей "Palmira Palace"

Отель "Palmira Palace" расположен в одном из уникальнейших мест

Большой Ялты - столицы Южного берега Крыма, именуемого также Царским берегом. В пределах пешеходной прогулки - всемирноизвестные памятники архитектуры и истории Ливадийский дворец и Солнечная тропа, Ласточкино гнездо, Ореанда и дворец Дюльбер.

Олицетворяя образ роскошного отдыха, респектабельный отель "Palmira Palace" объединяет почти вековые традиции гостеприимства и высокие технологии современного отеля.

Этот отель можно назвать самым романтическим курортом Крыма, поскольку он отражает красоту всего Южного берега замечательными панорамными видами (приложение 6,7) и великолепным парком (приложение 8,9). Чистота ландшафта вызывает ощущение невинности, а трепетный шепот парковых растений и морских волн создают ауру покоя.

Несмотря на близость к городской черте Ялты, морская акватория близ отеля "Palmira Palace" отличается от городской своей чистотой. А богатый природный ландшафт дает возможность уединения и отдыха от городской суеты. В архитектуре гостиничного комплекса четко прослеживается влияние традиций дворцово-паркового искусства. И стоит заметить, что ближайшим соседом отеля является знаменитый дворец Кичкинэ, выстроенный по заказу Великого князя Дмитрия Константиновича Романова, сына Константина Николаевича Романова.

Алупкинское шоссе, 12А

Пгт. Курпаты, г. Ялта

АР Крым, Украина 98600

## 3.2 Состав обслуживающего персонала гостиницы "Palmira Palace"

В связи с важностью первых впечатлений клиента особая ответственность

возлагается на обслуживающий персонал, или униформистов (они носят униформу своего отеля). Возглавляет обслуживающий персонал менеджер, который также часто выполняет обязанности старшего коридорного. Ему подчинены швейцары, коридорные и консьержи. Швейцары первыми встречают гостей на неофициальном уровне. Одетые в приметную униформу, они стоят у дверей, приветствуют гостей, помогают им выйти из машины, вызывают для них такси (вежливо отвечая на все их вопросы об отеле и его окрестностях). Люди в этой должности обычно получают довольно много чаевых. Ходят слухи, что это одна из самых прибыльных должностей в отеле, приносящая доход не меньше, чем должность генерального управляющего.

Главная функция коридорных сопровождать гостей, доставлять в их комнаты багаж. Им тоже полезно знать кое-что об окрестностях отеля и все о нем самом и его различных службах. Постоянно контактируя с гостями, они должны быть услужливыми, приятными в обслуживании. Помогая гостям разместиться в номере, они объясняют, что и как работает (освещение, телевизор, кондиционер, телефон, служба "побудки", прачечная, чистка и глажение одежды, обслуживание в номере, ресторан, плавательный бассейн, целебные ванны и т.д.).

Консьержи.

Консьержи и консьержки - это тоже обслуживающий персонал в униформе. Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле гостиницы "Palmira Palace".

Консьержи гостиницы "Palmira Palace" оказывают гостям множество услуг, в частности:

достают билеты на самые популярные спектакли, даже если их просят об этом в день представления, естественно, с 50-процентной надбавкой стоимости билета;

организуют столик в ресторане, даже при отсутствии свободных мест;

дают советы о местных ресторанах, аттракционах, увеселительных заведениях;

бронируют места на авиарейсы и дают на них подтверждения;

оказывают различные услуги "важным персонам", в том числе - делают покупки.

## 3.3 Культура поведения персонала гостиницы "Palmira Palace"

Очень большое значение при приеме клиентов в гостиницу имеет соблюдение определенного стиля обслуживания, то есть совокупности определенных правил и норм поведения персонала при обслуживании гостей гостиницы.

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, персонал гостиницы "Palmira Palace" обязан вести себя "стильно" как с гостями, так и с коллегами. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общение с клиентом.

Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество - это недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.

Каждый член коллектива становится единым целым с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница.

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека: правила обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет. Очень важно также, чтобы персонал следил за своим внешним видом. Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу. Очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями. Мы выделяем ряд факторов тактичного поведения гостиничных работников:

Главный из них - это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.

Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость;

Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни;

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям - нельзя расспрашивать их о цели их визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего. Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательным и тактичным надо быть по отношению к пожилым людям, прощать их слабости;

Достоинство и скромность - обязательные для гостиничного работника черты человеческого характера;

Если скромность требует сдержанности в общении, то дисциплина - чувство ответственности за порученный участок работы;

Обслуживающий персонал всегда должен помнить, что этаж или комната горничных - это, прежде всего служебные помещения, а персонал, занятый в смене, находится при исполнении служебных обязанностей;

Культура поведения и общения связаны и с понятием культуры речи. Гостиничному работнику необходимо грамотно, ясно излагать свои мысли.

Язык персонала должен быть красивым как при общении с клиентом лично, так и в письмах и по телефону.

**Гостиница "Palmira Palace" рассматривает следующие правила, которые персонал должен учитывать при обслуживании своих клиентов:**

нет лучшего рекламного агента, чем довольный гость;

гость никогда не замечает, что вы для него сделали, но прекрасно видит, что вы не сделали для него;

нужно много времени, чтобы завоевать доверие гостя, но очень мало чтобы его, потерять;

нет значительных гостей, хорошее обслуживание учитывает интересы каждого;

не гость должен приспосабливаться к персоналу, а персонал гостиницы к нему;

гость не может вам мешать, он - цель вашей работы. Не вы оказываете услугу, давая разъяснения, а он вам тем, что обратился к вам;

ваша работа заключается в удовлетворении желаний гостя;

не делайте различий по внешнему виду и одежде гостей;

обслуживание гостя - дело каждого сотрудника гостиницы;

вы не должны показывать разочарования, если гость не остановился в вашей гостинице: вы должны быть к нему вежливым в любом случае, чтобы в будущем он захотел к вам вернуться.

## Вывод по третьей главе

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. Гордость любой гостиницы - это персонал, который может говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружелюбной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник сможет добиться расположения гостя.

Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами, и его ожидания оправдались - это и является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость - это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично. Гость - это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он - главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать. Гость - не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

## Заключение

В ходе рассмотрения данной темы решении задач осуществлялось на основе изучения литературных источников зарубежных и отечественных авторов, нормативных документов и практических исследований.

Решение поставленных задач мы можем наблюдать после исследования теоретической и практической части.

Рассмотренная мною теоретическая основа позволяет выделить следующее:

Культура поведения обслуживающего персонала гостиницы играет важную роль в сфере гостиничного сервиса, так как обслуживающий персонал - это "лицо" предприятия. От него зависит экономический рост не только гостиничного комплекса, но и страны. Ведь, чем профессиональнее работник, тем больше доход предприятия, а следовательно и государства, так как часть от дохода туристической деятельности идет в казну нашей страны;

Из анализа используемой мною литературы, следует выделить этику делового общения. В настоящее время любой работник обязан уметь вести деловую беседу, знать телефонный этикет, знать речевой этикет - это позволит ему грамотно, четко и с пониманием общаться с клиентом, выражать свои мысли, а также это повысит статус предприятия, в котором он работает. Все это нужно для того, чтобы у клиента было желание еще раз посетить именно вашу гостиницу. Практика показала, что в наше время постоянный клиент - это "+" предприятию. Если клиенту понравится в вашей гостинице, он придет еще раз, а в следующий раз, он порекомендует ее своим друзьям, знакомым, те в свою очередь следующим и т.д. В соответствии с этим растет доход гостинице;

По изложенному материалу во второй главе, я выявила, что по внешнему виду обслуживающего персонала можно увидеть гостиницу в целом. Обслуживающему персоналу необходимо работать в фирменной одежде и с именными значками. Это позволяет реально оценить качество обслуживания, которое предоставляет гостиница. Также знание и соблюдение правил профессиональной гигиены помогает произвести у гостя хорошее впечатление о вас и о вашей гостинице. Гигиена персонала состоит в том, чтобы он всегда был опрятным, выглядел свежо, была удобная и до блеска начищенная обувь, собраны волосы, а также допускается пользование дезодорантами, но в меру, чтобы запах не раздражал окружающих

Решение поставленных задач в практической части позволило установить следующее:

В настоящее время клиенты гостиницы хотят получить высококачественное обслуживание. Также в настоящее время все больше понимают, что гостиница не может обходиться без квалифицированных специалистов.

Основным направлением повышения эффективности работы обслуживающего персонала на рынке гостиничных услуг является:

увеличение компетентности персонала;

увеличение значимости обучения навыков межкультурного, межличностного общения;

повышение уровня культурного развития и сознательности персонала;

повышение готовности персонала брать на себя ответственности в международной сфере бизнеса;

увеличение мастерства с помощью процесса комплексации.

## Список использованной литературы

1. Нац. стандарт ГСТУ 4269: 2003 "Услуги туристические. Требования по обеспечению безопасности туристов".
2. Нац. стандарт ГСТУ 4269: 2003 "Услуги туристические. Классификация гостиниц".
3. Закон Украины о Туризме от 15.09.95 №325/95 - ВР, с изменением 2004г.
4. Междунар. Стандарт ГОСТ 28681.4-95 - Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2002г. - 374с.
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Проблемы, перспективы, сертификация: Учеб. пособие. - Киев: ВИРА-Р, 2001г. - 208с.
7. Биржанов М.Б. Введение в туризм - СПб.: Издательство Торговый дом "Черда", 2000г. - 192с.
8. Гуляев В.Г. Организация туристической деятельности: Учеб. пособие - М.: НОЛИДЖ, 1996г. - 312с.
9. Гостиничный и Туристический бизнес. Под ред. проф. Чудновского А. Д.: Ассоциация авторов и издателей "Тандем". Издательство "ЭКМОС", 1998г. - 352с.
10. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: Учеб. пособие - М.: "Ось-89", 1999г. - 252с.
11. Зорин И.В., Квартальнов В.А. энциклопедия туризма: Справочник: Финансы и статистика, 2001г. - 368с.
12. Зорина Г.И., Ильина Е.Н. Основы туристической деятельности - М.: Советский спорт, 2002г. - 325с.
13. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. -2-е изд. - Мн.: "Новое знание", 2001г. - 216с.
14. Кифяк В.Ф. Организация туристической деятельности в Украине. - Черновцы: Зеленая Буковина, 2003г. - 312с.
15. Кононыхин С.В. Техника и технология услуг туристического бизнеса: Конспект лекций/Донецкий ин. - турист. Бизнеса. - Ч.И. - изд.2-е перераб. и доп. - Донецк, 2002г. - 231с.
16. Кузнецова Н.М. основы экономики гостиниц и ресторанного хозяйства. Научная помощь. - К., 1997г.
17. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. Образования / Ирина Юрьевна Ляпина; Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. - 2-е изд.: Издательский центр "Академия", 2002г. - 208с.
18. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: (отели и рестораны). - М.: ОАО "НПО экономика", 2000г. - 207с.
19. Сенин В.С. Организация международного туризма. - М.: Финансы и статистика, 1999г. - 400с.
20. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учеб. пособие/Пер. с англ. - 2-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002г. - 607с.
21. Яновская Н., Филатов С. Туризм: Организация и учет. - Харьков: Фактор, 2000г. - 236с.
22. М18 Энциклопедия этика. - М.: Рипол классик, 2002г. - 640с.