

**ТЕМА :** Формування професійної придатності персоналу закладів гостинності

**Мета:** ознайомити студентів із формуванням професійної придатності персоналу закладів гостинності

**Тип:** повідомлення та засвоєння нових знань

**Форма:** лекція

**Обладнання:** конспект лекції, дидактичний матеріал, завдання до виконання самостійної роботи

**Рекомендована література:**

1. Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
2. Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

**План**

5. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів
6. Стандарти обслуговування: цілі та завдання
7. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників

## 8. Методи контролю за виконанням стандартів сервісу

**Основні поняття:** персонал, план, маркетинг, управління персоналом, гостинність, технології, оцінка праці.

### 1. Основні фактори, що впливають на сприйняття споживачів

**Основні чинники**, що впливають на враження відвідувачів про заклад, – це архітектурне вираження та ландшафтний дизайн (зовнішній вигляд закладу), дизайн інтер'єру (внутрішнє оформлення приміщень закладу), зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу (наявність та вигляд спецодягу, стан зачіски, вираз обличчя тощо), якість продукції та послуг (виготовлення та оформлення страв, номенклатура послуг та умови їх надання), психологічна атмосфера, що панує на кожному етапі обслуговування. Абсолютна якість обслуговування навряд чи може бути досягнута в силу її зумовленості людським фактором, а отже, прагнення до якості є процесом нескінченним, але в сучасних ринкових умовах вирішення питань якості – шлях до перемоги в конкурентній боротьбі. Одним із ключових питань є зниження мінливості якості, якому повинна сприяти розробка єдиних стандартів, нормативів, правил обслуговування.

### 2. Стандарти обслуговування: цілі та завдання

**Стандарт** як нормативний документ у більш широкому сенсі документ, що містить правила, загальні принципи, характеристики, що стосуються певних видів діяльності, у тому числі ресторанної, і доступний широкому колу споживачів. Стандарт за своєю природою призначений для встановлення мінімально необхідних вимог, що роблять будь-яку послугу відповідною своїм призначенням за показниками якості, безпеки і т. ін. Упровадження стандартів і нормативів у закладах ресторанного бізнесу є важливим елементом системи управління якістю. Вони мають за мету зниження ймовірності помилок у функціональній якості та забезпечення сталості високої якості обслуговування. Стандарти, нормативи та правила (інструкції) докладно закріплюють виробничі обов'язки за окремими підрозділами та

службами, посадовими особами закладу ресторанного господарства, визначають порядок їх взаємодії та субординації, регламентують процес виконання різних операцій під час надання тих чи інших послуг.

**Стандарти обслуговування** – це критерії, необхідні для забезпечення результативності системи менеджменту якості. Під стандартами обслуговування розуміють сукупність процедур і щоденних операцій, що виконуються персоналом та сприяють максимальному задоволенню відвідувачів. Стандарти мають бути гнучкими та відображати побажання гостей, особливо постійних, а також відповідати концепції підприємства. Під стандартами розуміють не тільки правильну технологію обслуговування гостей, але й ставлення персоналу до своєї роботи, тобто до відвідувачів. Найчастіше причина невдалого обслуговування криється не у відсутності якого-небудь дорогого обладнання та недостатній вишуканості інтер'єру, а в «ненав'язливому» сервісі, тому кожен заклад ресторанного бізнесу повинен мати свій кодекс нормативів, що стосуються: - поведінки; - зовнішнього вигляду; - технологічного процесу; - знання іноземної мови в рамках професії; - знання концепції закладу та його структури. Упровадження системи якості та стандартів обслуговування дозволить досягти високої якості послуг і забезпечити економічний успіх у сфері гостинності.

### **3. Стандарти обслуговування для різних категорій співробітників**

Для організації обслуговування на високому рівні в закладі ресторанного господарства в першу чергу необхідно дотримуватися основних принципів і правил гостинності. Правил гостинності, яких необхідно дотримуватися персоналу закладів ресторанного господарства, дуже багато, але достатньо знати та використовувати хоча б основні з них, щоб підприємство було успішним та користувалося попитом у споживачів. Під час розробки правил гостинності необхідно враховувати специфіку свого закладу, а саме: його тип і клас свого закладу, метод і форму обслуговування, особливості основного контингенту, який обслуговується в закладі тощо.

**У рекомендаціях до правил гостинності для метрдотелів, буфетників, касирів, гардеробників, швейцарів, паркувальників автівок, продавців тощо доцільно включати такі універсальні вимоги:**

- відповідально та сумлінно ставитися до своїх професійних обов'язків;
- свою професійну діяльність спрямовувати на підвищення іміджу свого закладу та бути його патріотом;
- мати почуття власної гідності;
- підтримувати своє робоче місце в бездоганному порядку;
- підтримувати свій зовнішній вигляд відповідно до спеціальних правил і вимог, які існують у закладі;
- уміти спілкуватися стримано та поважно зі співпрацівниками та відвідувачами;
- бути прогнозованим у своєму поведженні;
- постійно знаходитися в стані самоконтролю;
- виявляти готовність до надання послуг і виконання прохань;
- виявляти доброзичливість і уважність у ставленні до претензій споживачів;
- уміти приймати споживача таким, яким він є;
- не повчати споживачів;
- уміти пристосувати власну поведінку до мінливих обставин;
- діалог зі споживачем звести тільки до відповідей на запитання;
- ні в якій ситуації не пробувати звинуватити відвідувача, краще самому вибачитися.

**У рекомендації до правил гостинності для метрдотелів, адміністраторів залу, офіціантів, барменів тощо бажано включати окрім загальних**

**вимог, ще й спеціальні, а саме:**

- забезпечити постійний високий рівень обслуговування на всіх ділянках підприємства, де відбувається безпосередній контакт зі споживачами послуг;
- мати навички активного впливу на естетичні смаки споживачів і прищеплювати їм культуру поведіння власним прикладом;
- знати особливості кухні свого закладу й вміти використовувати це під час обслуговування;
- знати асортимент вино-горілчаних виробів свого закладу та правила добору їх до страв і напоїв власного виробництва;
- вміти застосовувати індивідуальний підхід в обслуговуванні до кожного споживача; - завжди прагнути обслуговувати швидко;
- під час обслуговування завжди демонструвати впевненість і спокій;
- вміти визначати психологічний тип споживача;
- знати та використовувати під час обслуговування фази спілкування з відвідувачем – взаємне орієнтування, використовувати перше враження один про одного для вибору тактики взаємного зближення, реалізація проміжних завдань, досягнення кожним партнером своїх завдань;
- під час спілкування вміти враховувати вік відвідувачів, склад компанії за віком і статтю тощо;
- знати та вміти застосовувати правила обслуговування відвідувачів з важким характером;
- знати типологію відвідувачів і вміти цим користуватися;
- користуватися спеціальними прийомами під час обслуговування споживачів;
- вміти грамотно працювати з відвідувачами у складних ситуаціях.

Як загальні, так і спеціальні правила гостинності можуть бути поширені або звужені з огляду на специфіку та особливостей кожного закладу ресторанного господарства. Порядок проведення робіт для розробки стандартів сервісу

**Порядок проведення робіт для розробки стандартів сервісу виконується в декілька етапів:**

1. Збір інформації, необхідної для створення стандартів сервісу: - побажання клієнтів і керівників щодо дій співробітників; - вивчення найбільш частих дорікань клієнтів; - індивідуальні особливості, концепція, стиль і принципи.
2. Адаптація вже існуючих шаблонів стандартів обслуговування з урахуванням отриманої інформації. Підготовка індивідуалізованих стандартів для ресторану.
3. Обговорення адаптованих стандартів із керівництвом закладу, доопрацювання за необхідності. Усіх співробітників закладу ресторанного господарства, які контактують з відвідувачами, можна поділити на три групи: - керівний склад (адміністратор/метрдитель); - персонал, що працює з гостями (офіціант, бармени, гардеробник); - господарська служба (прибиральниці). Менеджер ресторану має піклуватися про те, щоб у персоналу була необхідна кваліфікація, а також знання та навички для виконання своєї роботи якнайкраще.

**Стандарт** – документ, що встановлює комплекс норм, правил, вимог до об'єкта стандартизації, в якому в цілях добровільного багаторазового використання встановлюються характеристики процесів виробництва експлуатації, зберігання, реалізації, виконання робіт або надання послуг. Стандарти якості обслуговування дозволяють не тільки домогтися того, щоб кожен працівник чітко знав що, як і коли він повинен робити, а й об'єктивно, абсолютно неупереджено оцінити якість його роботи, що часто буває дуже складним завданням в колективах.

#### **4. Методи контролю за виконанням стандартів сервісу**

Під час розробки стандартів повинно бути дотримано одне з головних правил – залучення персоналу, приймання його активної участі у складанні документів. Для виконання розробленого закладом стандарту одночасно повинна бути складена система контролю їх дотримання, для чого в стандарті сервісу передбачається окремий розділ «Контроль за виконанням стандартів сервісу для ЗГРГ». Контроль за виконанням «Стандарту сервісу» для закладів ГРГ здійснюється на різних рівнях і може бути розділений на такі частини:

- внутрішній контроль;
- зовнішній контроль.

**Внутрішній контроль** здійснюють співробітники закладу ГРГ: виконавець послуги; безпосередній керівник; керівник закладу. Внутрішній контроль – процес самооцінювання ведеться самим закладом ГРГ. Самооцінювання – ефективний метод досягнення досконалості виконання стандартів сервісу, що дає змогу підвищити якість та конкурентоспроможність послуг ЗГРГ. Самооцінювання закладу ГРГ полягає у всебічному та систематичному аналізуванні видів та результатів діяльності з погляду виконання стандарту сервісу. Воно може сприяти виявленню в межах закладу сфер, які потребують поліпшення, та визначенню пріоритетів. Заклад ГРГ може застосовувати самооцінювання для порівнюваного оцінювання.

**Зовнішній контроль** передбачає оцінювання якості виконання стандарту зовнішніми сторонами.

До таких можна віднести:

- «аудити першою стороною» – ведуться сторонами, які мають певний інтерес до діяльності закладу ГРГ, наприклад, замовниками або іншими засобами за їх дорученням;

- «аудити третьою стороною» – ведуться зовнішніми незалежними організаціями, що здійснюють сертифікацію або реєстрацію на відповідність вимогам.

А також, зовнішній контроль здійснюється шляхом застосування соціологічного методу оцінювання якості послуг, що надає заклад ГРГ, а саме: - опитування споживачів закладу; - «споживацький аудит послуг» - дослідження за технологією «Таємний споживач послуги». Під час проведення контролю оцінюється певний набір параметрів послуг, що розроблені та впроваджені у закладі ресторанного господарства.

Отримані результати порівнюються з еталонними (що передбачені Стандартом сервісу) з наступними висновками щодо їх відповідності Стандарту. Необхідно практикувати постійне оцінювання функціонування процесів, які викладені в стандарті сервісу закладу, що дасть змогу виявляти резерви поліпшення якості надання послуг й активно їх реалізовувати. Для проведення такого оцінювання керівництву слід створити й підтримувати в робочому стані інформаційну систему зі збирання та поширення даних з усіх відповідних джерел. Передбачається призначення за кожною складовою стандарту сервісу відповідального, який здійснюватиме контроль за його дотриманням та виконанням. Рекомендується структурно-логічна схема внутрішнього контролю за виконанням стандарту сервісу, яка залежно від типу, класу та потужності закладу ресторанного господарства, його штатного розкладу та може варіюватись та змінюватись. Контроль за виконанням функціональних обов'язків працівників здійснює керівник закладу ресторанного господарства та менеджер з персоналу згідно з розробленою структурою управління закладом. Усі контролюючі функції розподіляються керівником закладу ГРГ та закріплюються за визначеними посадовими особами. Контролюючі функції, які покладено на конкретного посадовця, повинні бути зазначені в його функціональних обов'язках.



### **Запитання для самоперевірки:**

1. Які основні чинники, що впливають на враження відвідувачів про заклад?
2. Що таке стандарт?
3. Які вимоги до працівників ГРГ?