

**ТЕМА:** Роль обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності (2 год)

**Мета:** ознайомити студентів із роллю обслуговуючого персоналу у створенні атмосфери гостинності

**Тип:** повідомлення та засвоєння нових знань

**Форма:** лекція

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

**Рекомендована література:**

- Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
- 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.
- 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.
- Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

**План**

1. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері
2. Професійна етика та професійний етикет у сфері ресторанної та готельної справи

### 3. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу

**Основні поняття:** *гостинність, індустрія гостинності, технологія обслуговування, якість обслуговування, процес обслуговування, ресторани, кафе.*

#### **1. Норми поведінки у готельно-ресторанній сфері**

Основними нормами поведінки у готельно-ресторанній сфері є:

- законослухняність;
- чесність у відносинах з партнерами;
- інформація про діяльність (за винятком даних, що складають комерційну таємницю);
- чесна конкурентна боротьба.

Етична поведінка у готельно-ресторанній сфері – потужний засіб формування її позитивного іміджу. Такі заклади несуть як юридичну так і соціальну відповідальність. У кодексах етики визначаються види етичної і неетичної поведінки. Зазвичай вони складаються з двох частин. У першій закладені загальні основи етичної поведінки закладу, у другій – конкретизуються дії, які з погляду закладу можна вважати неетичними. Кодекси етики є обов'язковими для виконання усіма працівниками організації. Здебільшого вони не передбачають конкретних покарань за порушення етичних норм ведення бізнесу, однак працівник може бути покараний заходами дисциплінарного впливу.

Комітети з етики, до складу яких входять керівники вищого рівня, функціонують переважно у великих готельно-ресторанних комплексах. Вони розглядають вчинки і діяльність представників своїх підрозділів у разі необхідності дати їм оцінку з позицій етичних норм корпорації. У деяких закладах комітети з етики не створюються, однак запроваджується посада фахівця з етики бізнесу, якому доручається експертиза дій працівників щодо дотримання ними етичних норм і правил. Соціальні ревізії застосовують для

оцінювання і висновків про наслідки реалізації соціальних програм організацією. Запрошують незалежних фахівців, які роблять висновок про соціальну відповідальність організації. Ці висновки оприлюднюються в засобах масової інформації і є ефективним засобом формування позитивного іміджу організації в суспільстві. Дотримання етичних норм бізнесу є характерною ознакою успішної діяльності більшості закладів готельно-ресторанного господарства. Це забезпечує організаціям позитивне сприйняття в суспільстві їх діяльності, а часто й відчутну економічну вигоду.

**Основними принципами етичної поведінки фахівця в процесі здійснення ним професійної діяльності є:**

1. Відповідальність. Фахівець повинен вирішувати питання, які входять до його компетенції, не припускати помилок, за необхідності скерувати людину, з якою контактує, до іншого працівника, в компетенції якого вирішення проблеми. Укладаючи угоду про надання послуг, необхідно чітко домовлятися з партнерами про масштаб і характер послуг, засади їх оплати. Усі положення повинні бути попередньо обговорені й погоджені.

2. Чесність, незалежність, об'єктивність. Фахівець повинен уникати будь-яких дій, ситуацій, які можуть зашкодити виконанню його професійних обов'язків, завжди керуватися власною об'єктивною думкою, діяти з урахуванням інтересів своєї організації, не розголошувати таємниць.

3. Професійний рівень. Фахівець повинен систематично підвищувати свій професійний рівень, поважати професійні обов'язки і кваліфікацію осіб з якими співпрацює. Уся інформація повинна бути об'єктивною. Фахівець має дбати про свою репутацію, бути вимогливим до себе і справедливим до своїх партнерів. Фахівець готельної індустрії (менеджер) повинен підтримувати основні стандарти обслуговування гостей в готелі, а саме:

- встановити особистий контакт з відвідувачем;
- під час особистої бесіди (зустрічі) з відвідувачами менеджер повинен вести розмову стоячи;
- швидко і чітко реагувати на прохання відвідувачів;

- розуміти бажання та потреби споживача;
- проявляти високий рівень професійної майстерності;
- надавати відвідувачам сервіс на рівні світових стандартів. Ввічливі професійні манери є ключовим компонентом якості. Справжній професіоналізм ґрунтується на так моральних нормах як обов'язок, чесність, вимогливість до себе і своїх колег, відповідальність за свою працю.

## **2. Професійна етика та професійний етикет у сфері ресторанної та готельної справи**

**Професійна етика.** Основою створення атмосфери гостинності будь-якого закладу є працівник, особливо працівник контактної зони, від професійної етики якого залежить успіх роботи підприємства загалом. Професійна етика працівника сфери послуг включає такі норми (правила) поведінки, які повинні забезпечувати постійно зростаючу культуру обслуговування, ефективність і високу якість роботи (свідомість, дисциплінованість, відповідальність, діловитість, принциповість, гуманність спілкування і ще набагато більше). Професійна етика має на меті формування у працівника сфери обслуговування почуття професійного обов'язку та честі, вироблення навичок культури спілкування як з відвідувачами, так і зі своїми колегами. Вона слугує працівникові контактної зони орієнтиром на наявні еталони моральності. Обов'язковими якостями працівника є привітність, ввічливість, тактовність. Кожен із них має прагнути під час обслуговування відвідувачів до цього зразкового набору. Професійна етика працівників сфери обслуговування містить чіткі моральні вимоги до їх поведінки. Працівник контактної зони зобов'язаний володіти своїм настроєм, не піддаватися хвилинному пориву роздратування. Вимоги професійної етики працівників сфери обслуговування визначаються в спеціальному документі (кодексі або стандарті) закладу.

### **Основні положення якого, як правило, наступні:**

- кожен споживач послуги повинен відчувати, що в закладі йому

раді;

- кожен відвідувач потенційний гість;
- привітний погляд, добра усмішка в поєднанні з діловою поведінкою— створюють дружній контакт зі споживачем і полегшують його обслуговування;
- ввічливість – найбільш надійний засіб у спілкуванні з людьми різного— віку, характеру та темпераменту;
- уважність працівника контактної зони – одна з основних умов високої— культури обслуговування.

Неуважність – найбільший недолік у взаєминах зі споживачем; ніщо так не травмує психічно, не пригнічує споживача, як байдужість,— зневажливе ставлення до нього; слід володіти собою, проявляти витримку та терпіння, берегти себе, не— дозволяти собі надмірно дратуватися; відповідати на грубість гостя витримкою та ввічливістю;— ніколи не залишати без уваги претензії та заперечення гостей;— щире та своєчасне вибачення – це не приниження, а гідне визнання— певної провини, це й ознака культури обслуговування; кожен вчинок працівника повинен бути мотивований і не викликати у— споживача сумнівів у його справедливості.

**Професійний етикет.** Автори й упорядники сучасних тлумачних і енциклопедичних словників дають розширене тлумачення терміна «етикет» як «встановленого порядку поведінки та взаємин». *Професійний етикет* – це встановлений порядок поведінки обслуговуючого персоналу відносно споживачів і основи взаємин між собою всього обслуговуючого персоналу. *Друга за значенням функція етикету* – функція зручності, тобто доцільність і практичність. Багато хто вважає, що етикет – гра у ввічливість, умовність. Якоюсь мірою це справедливо, якщо не брати в розрахунок того, що в більшості випадків це дуже практична умовність. Правила службового

етикету наказують працівникові контактної зони зустрічати споживача (готелю, ресторану) з привітною усмішкою – як зовнішньою формою прояву доброзичливості. Усмішка при зустрічі слугує важливим аргументом того, що споживач у конкретному закладі бажаний, його появі раді.

**Під час взаємодії зі споживачем послуг, працівник сфери обслуговування вирішує низку професійно-етичних завдань, таких як:**

- оцінка психологічної характеристики споживача;
- вибір способу підходу до споживача (установлення контакту);
- визначення своєї лінії поведінки загалом.

Працівникові контактної зони закладів гостинності необхідно будувати свою лінію поведінки, щоб завоювати довіру, розташувати до себе споживача послуг. Доброзичливість і привітність вимагають високої моральності та душевної чемності. Привітність працівників викликає у гостя почуття симпатії до них. Ввічливість і люб'язність. Під ввічливістю розуміють такий рівень моральної поведінки, коли людина діє без контролю свідомості, в силу звички. Ввічливість працівника – це й вміння співпереживати відвідувачеві. Вона несумісна з нав'язливістю та настирливістю, протистоїть черствості та формалізму в спілкуванні. Люб'язність виявляється в готовності працівника сфери обслуговування зробити більше, ніж він зобов'язаний відповідно до посадових інструкцій.

**Стриманість і тактовність.**

Стриманість – це вміння контролювати свій настрій і почуття. Працівникам сфери обслуговування ніколи не слід приймати на свій рахунок непривітну поведінку відвідувачів. Тактовність – це міра поваги й до інших людей, і до себе. Тактичний працівник зможе надати послугу, не підкреслюючи промахів інших людей. Він дбає не тільки про точність тих чи інших висловлювань, а й про їх форми.

Майстерність. Професійна майстерність дозволяє працівникові сфери послуг підходити до обслуговування творчо, бути не просто виконавцем, а віртуозом своєї справи. Справжній фахівець відразу зрозуміє, чого хоче споживач, навіть якщо той не зовсім ясно й точно висловлює свої побажання. Майстерність працівника виявляється й зовні, коли він, без суєти, вправно обслуговує відвідувачів. Його майстерність визначається ступенем розвитку необхідних навичок і вмінь. Працівник контактної зони – «обличчя» закладу сфери обслуговування. Професійні знання, широта кругозору обслуговуючого персоналу багато в чому визначають репутацію закладу.

Культура спілкування. Особливістю роботи працівників контактної зони закладів сфери обслуговування є постійне спілкування зі споживачами послуг. **Спілкування** – це процес взаємодії конкретних людей, заснований на обміні думками та почуттями за допомогою слів і виразних рухів. Грамотне культурне спілкування передбачає взаємне вивчення співрозмовниками один одного, вибір найкращої лінії поведінки. Культура спілкування працівника контактної зони зі споживачем виявляється в умінні формулювати свої думки та слухати відвідувача, в чуйності та співпереживанні йому. Працівник контактної зони сфери послуг, який володіє культурою спілкування, повинен уміти мотивувати відвідувачів на придбання тих чи інших послуг («надихати» відвідувачів на придбання послуг), проте для цього він сам повинен бути натхнений пропозицією цих послуг. Культура мовлення – важливий показник культури спілкування. Під культурою мовлення слід розуміти її нормативність, правильність, відповідність вимогам сучасності. **Змістовність.** Мовлення працівника контактної зони сфери послуг повинно бути змістовним, тобто свідчити про те, що він усебічно знає асортимент послуг. В іншому випадку він не зможе дохідливо та переконливо розповісти про привабливість послуг, їх особливості. Так, під час розповіді про ту чи іншу послугу слід зупинитися на її головних особливостях, а це неможливо без багатого словникового запасу. Мовлення працівника повинно бути виразним, зрозумілим.

**Голос** – це відображення особливостей людини. Слід говорити досить голосно, виразно, чітко. Обслуговуючому персоналу необхідно стежити за тим, як каже споживач послуг і прагнути підлаштуватися до його інтонації. Професійний (службовий) етикет – це сукупність норм і правил поведінки працівників під час обслуговування споживачів послуг. У професійному етикеті містяться вимоги, які мають чіткий регламентований порядок щодо якості обслуговування.

### **3. Вимоги до професійної поведінки працівника підприємства готельно-ресторанного бізнесу**

Обслуговуючий персонал як психолог – з гостем один на один. Роль високопрофесійного обслуговуючого персоналу полягає у створенні невимушеної, вільної обстановки, у якій кожний відвідувач почував би себе бажаним гостем.

#### **Принципи професійного поводження обслуговуючого персоналу:**

- постійна привітність, увічливість, тактовність, щирість до всіх–споживачів; передбачливість, готовність до надання послуг і виконання прохань– споживачів;
- доброзичливе й уважне ставлення до претензій споживачів;
- прийняття споживача таким, який він є, відмова від спроб повчати– його; урівноваженість, спокій, стриманість.

Краща форма прояву привітності – невимушеність і природна посмішка. Обслуговуючому персоналу варто завжди пам'ятати: чим менше ввічливості виявляє споживач, тим чемніше повинен бути він сам. Залежно від типу нервової діяльності людей можна умовно поділити на самовпевнених і нерішучих, товариських і замкнених, нервових і спокійних. До кожного типу споживачів необхідно застосовувати свій підхід, особливу манеру обслуговування. Самовпевнені споживачі відрізняються рішучою й твердою



ходою, вільними рухами. Вони товариські, люблять першими привітати оточуючих, самостійні у виборі місця. Із такими споживачами краще тримати себе тепло й сердечно, хоча й стримано, обслуговувати швидко й добре, але ненав'язливо. Головне – виразити свою повагу до них. Нерішучі споживачі, переступивши поріг закладу, починають оглядатися, готові сісти на будь-яке місце. Вони соромляться занадто пильної уваги обслуговуючого персоналу. Вибір послуг для них через нерішучість – нелегке завдання. Тому вони звертаються за допомогою обслуговуючого персоналу. Тактовна, ненав'язлива допомога сприймається з вдячністю, а швидке й культурне обслуговування – з великою вдячністю. Товариські споживачі першими вітаються з персоналом, невимушено посміхаються, іноді заводять неформальну бесіду. У цьому випадку обслуговуючий персонал повинен тактовно перевести розмову на ділову основу. Якщо це не допоможе, краще вибачитися й сказати, що зайняті, і відійти, через якийсь час знову підійти та прийняти замовлення. Саме в такій формі, залишаючись у службових рамках, але не ображаючи відвідувача неухважністю або байдужністю, можна уникнути зайвого тісного контакту з ним. Відвідувачів із нестійкою нервовою системою можна відрізнити за ходою, якою вони входять у заклад. Вони не завжди відповідають на привітання офіціанта, але не варто вважати це безцеремонністю. Не треба надавати значення й можливим реплікам на адресу персоналу, висловленим у різкій формі. Рекомендується у таких споживачів відразу ж прийняти замовлення, уникаючи зайвих розмов. Споживачам із важким характером необхідно надати можливість самим вибрати столик і страви в меню; прийнявши замовлення, відразу виконувати його; виконувати замовлення швидко й без суєти; діалог зі споживачем звести тільки до відповідей на запитання; пояснення особливостей тих або інших страв давати короткі, уникаючи професійних слів і виразів; під час розмови з таким споживачем, дотримуватися правила «Поважай співрозмовника, зберігаючи при цьому свою гідність».

**Запитання для самоперевірки:**

1. Які вимоги до персоналу готелю?
2. У чому полягає етикет працівників готелю?