ПРОФЕСІЙНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ – ЗАПОРУКА ПРОЦВІТАННЯ ЗАКЛАДІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Денисенко Д.О., гр. ГРС-34
Науковий керівник – канд. техн. наук, доц. **Балацька Н.Ю.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Готельний та ресторанний бізнес – невід'ємна частина індустрії гостинності – безпосередньо залежить від рівня витрат своїх споживачів. У сучасних умовах, особливо у великих мегаполісах, готелі та ресторани буквально змушені боротися за «місце під сонцем». Щоб не тільки зберегти бізнес, але й розвиватися, їм необхідні кошти, отримати які можна тільки у споживача послуг. Отже, підприємство цієї сфери бізнесу має вміти не тільки залучати, але і стимулювати споживача купувати їх послуги.

Однак для реалізації цього завдання необхідно не тільки розширювати спектр надаваних гостям послуг, але і, звичайно, підвищувати якість обслуговування. Успіх будь-якої організації багато в чому залежить від персоналу, який у ній працює. Персонал – одне з найбільш важливих ланок у ланцюзі одержання доходів і отримання прибутку в індустрії гостинності. Не слід забувати і про те, що сучасний турист чи іноземець, подорожуючи, має можливість порівнювати якісний рівень сервісу і в першу чергу рівень обслуговування. При цьому поряд з професійними знаннями, необхідними для якісного обслуговування гостей, важливу роль відіграє форма подання цих знань, тобто форма подачі інформації про послуги, що надаються.

Ввічливість, доброзичливість, комунікабельність, стресостійкість, чи не конфліктність – це лише частина тих якостей, якими повинен володіти обслуговуючий персонал. Особливі вимоги пред'являються до тих, хто працює безпосередньо з гостями: службі розміщення, ресторанним службам, службі номерного фонду, службі консьєржів і так далі.

Тому, персонал контактної зони повинен бути навчений на вищому рівні і досить проінформований в таких питаннях як: спілкування з відвідувачами і управління ситуацією, відданість справі, знання продукту або послуги, усунення помилок та інших питаннях. Отже, запорукою процвітання підприємств готельного і ресторанного бізнесу є безперервне навчання персоналу, вдосконалення структури обслуговування гостей, спрямованої на підвищення якості надаваних послуг.