

## ГОЛОВНЕ ПРАВИЛО СЛУЖБИ ДВОРЕЦЬКИХ У ГОТЕЛІ

Симигук К.С., гр. ГРС-48

Науковий керівник – канд. техн. наук, ст. викл. **Т.М. Брикова**  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Сьогодні дворецький – керуючий будинком або заміським маєтком. У служби дворецьких є безліч найрізноманітніших обов'язків. Слід відмітити, що в їх службі є свій особливий реєстр послуг, які вони можуть надавати споживачам. Основне завдання – забезпечення персоналізованого сервісу для відвідувачів готелю та інформування їх з усіх питань.

Важливо зауважити, що частіше дворецькими стають чоловіки, що володіють великим життєвим досвідом і пройшли професійну підготовку на спеціальних курсах, а також стажування у готелях, приватних і заміських маєтках. У цьому випадку сертифікати та дипломи матимуть велику увагу при прийомі на роботу. Кожне агентство з підбору персоналу веде суворий відбір кандидатів на посаду дворецького. Всі повинні володіти професійними знаннями в цій сфері і мати відмінні рекомендації.

Важливо зауважити, що ця робота починається задовго до моменту прибуття гостя в готель. Для того щоб перетворити стандартний сервіс в індивідуальний, підняти престиж закладу, потрібно дуже багато часу. Що стосується постійних відвідувачів, необхідно ретельно збирати інформацію про їх особливі побажання та вподобання. Наприклад, коли гість бронює номер факсом і телефону, він відразу ж може висловити ті чи інші побажання, які негайно будуть виконані. Побажання можуть стосуватися настройки температури в номері, надання додаткової подушки, рушників, прохання у номер воду конкретного виробника, і багато іншого. Також дворецький надає діяльну участь в оформленні залу і сервіровці столу, подачі страв, напоїв і розсаджуванні споживачів.

Отже, працівники готелю повинні виконувати свої обов'язки швидко і оперативно, щоб не доставляти гостю зайві незручності. Саме тому, служба дворецьких є однією із запорук комфорту для відвідувача. Для дворецьких головне правило – забезпечити високий рівень якості послуг. Наявність спеціалізованого співробітника має велике значення для розвитку готельного закладу, його іміджу, репутації та надає конкурентну перевагу, що в свою чергу гарантує збільшення доходу в майбутньому.