

УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛІ

Дяченко Ю.В., гр. БУ-63

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. Н.І. Данько
Харківський гуманітарний університет «Народна українська академія»

Готельне господарство – це елемент інфраструктури, показник облаштованості соціального простору в рамках міста, культурно-ділових об'єктів, виробництва. Готельне господарство – спосіб зміцнення зв'язків, перетворюючи їх у систему інтеграційних процесів з реалізацією соціально-культурного обміну, який на сьогоднішній день найбільш актуальний процес розвитку у соціумі.

Головна риса готельного господарства – розширення власної затребуваності через створення клієнтурних відносин, в яких визначальними стають функціональні якості гостинності. Професійні організатори готельного господарства, використовуючи сервісний характер дій, тимчасове проживання людей перетворюють на надійну, ефективну міру щодо подолання стомлюваності.

Управління готелем – це вдосконалення практики щоденних справ для досягнення стабільного розвитку відповідно до кон'юнктури готельного бізнесу, вибіркове застосування компонентів індустрії готельного господарства, яка має власну соціально-організаційну структуру і вимагає оперативних дій, викликаних умовами ринкових відносин.

Головне завдання управління в системі готельного господарства – це досягнення або збереження підвищеної категорії готелю (мотелю).

Організаційно-практичними діями з вирішення основного завдання є:

- вдосконалення облаштування номерного фонду;
- оснащення технічним обладнанням, профілактика і його заміна;
- впровадження електронно-магнітних приладів;
- оновлення санітарно-технічних засобів;
- облаштування прилеглої території.

Специфіка професійного обслуговування номерів готелів становить систему соціально-культурних заходів, що виключають найменші умови для розвитку конфліктних ситуацій.

Мистецтво обслуговування в системі розвитку сервісної діяльності – це постійне вдосконалення процесу, за допомогою впровадження заходів щодо покращення загальних умов перебування у готелі: зовнішній вигляд персоналу, гостинність, організаційність, системність и диференціація дій і т.п.

НЕСТАНДАРТНИЙ СЕРВІС ЯК СПОСІБ ЗАЛУЧЕННЯ НОВИХ КЛІЄНТІВ

Загоруйко К.В., гр. ГРС-48

Науковий керівник – канд. техн. наук Н.Ю. Балацька
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Людина завжди прагне дізнатися щось нове. Побачити незвичайне. Ресторатори всього світу вміло користуються цими якостями своїх гостей. Залучити клієнтів в ресторан можна гарною кухнею або чим-небудь незвичайним – нестандартним декором, незвичайним сервісом.

Аналіз даних впровадження незвичайних послуг закордонними рестораторами дозволив виділити з них найбільш нестандартні. Так, в одному з ресторанів Лос-Анджелеса працюють гарні моделі, тіла яких служать своєрідним підносом для їжі. Щось подібне існує і в Японії, де суші сервірується на тілах дівчат.

Успішно працюють ресторани, в яких відвідувачі самі вирішують, скільки заплатити за трапезу. Можна і зовсім пообідати безкоштовно, але клієнти зазвичай платять і залишають щедрі чайові.

В деяких закладах за недоїдену страву покладається штраф. Два таких ресторани успішно працюють в Бразилії, та один – в Іспанії.

В Японії та Росії є ресторани, де рибу, яку ви хочете з'їсти на вечерю, можна зловити самому. Клієнту надаються снасті і наживка, а риба цінних порід – осетер, форель або сом – відмінно клює в розвідному ставку.

У Чикаго та Римі можна відвідати ресторани, де грубе обслуговування вважається нормою – офіціанти запросто ображають клієнтів і злегка знущаються один над одним. Випадково зайшли відвідувачі відчувають культурний шок і безуспішно скаржаться поліцейським.

Лі Тернер зі штату Мен в США відкрив незвичайний ресторан, який тут же прославився на всю округу. Родзинкою його закладу стали дивовижні правила відвідування закусочної. Будь-хто, хто наважиться стрибнути без одягу в озеро, розташоване зовсім неподалік, отримує в ресторані BlackFrog спеціальне безкоштовне меню. Правда, в зал треба також пройти без одягу – це неодмінна умова.

Таким чином, щоб виділитися з величезної маси конкурентів і привернути клієнтів, ресторатори пропонують відвідувачам спробувати що-небудь незвичайне, у вигляді незвичайних і нестандартних послуг.