

ЗНАЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ У ВИРОБНИЦТВІ ГОТЕЛЬНОГО ПРОДУКТУ

Осадчий В.В., Рязанова М.В., гр. ГРСз-38м
Науковий керівник – канд. техн. наук, проф. **Кононенко Т.П.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Важливою особливістю готельного продукту, що відрізняє його насамперед від промислових товарів, є широка участь персоналу у виробничому процесі, тому людський фактор впливає на однорідність і якість готельного продукту.

Для підтримки якості обслуговування багато готельних організацій розробляють стандарти обслуговування – комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування споживачів, які будуть гарантувати встановлений рівень якості для всіх готельних продуктів і послуг.

Стандарт визначає критерії, по яких оцінюється рівень обслуговування споживачів і діяльність персоналу готелю. До таких критеріїв у готелях відносяться, наприклад, наступні:

- час відповіді на дзвінок про одержання інформації або бронювання (15, 20, 30 секунд);
- час оформлення в службі розміщення (черги бути не повинно);
- час, який затрачено на надання конкретної послуги (наприклад, прання й чищення речей споживача, повинен займати не більш доби);
- зовнішній вигляд і наявність уніформи персоналу готелю;
- знання іноземних мов персоналом.

Службовці готелів, автотранспортних підприємств, підприємств ресторанного господарства та ін., що приймають споживачів, надають послуги, які через їхнє посередництво стають частиною готельного продукту.

У цей час для кваліфікованої роботи в сфері готельних послуг крім технологічної підготовки, знань у сфері готельного бізнесу необхідна відповідна психологічна підготовка. Усе більше значення набувають особисті якості працівника, його інтуїція, досвід, здатність і вміння оцінювати ситуацію з різних сторін, у тому числі зі сторони споживачів.

Таким чином, персонал організацій індустрії гостинності реєстратор, офіціант, консьєрж, покоївка, гід-перекладач, що супроводжує групи, бортпровідник, водій автобуса, менеджер готелю й ін. повинен виконувати свою роботу так, щоб клієнт повернувся з подорожі задоволеним.