**ТЕМА 10. ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ПРАЦІВНИКІВ СЕРВІСУ**

**Мета лекційного заняття:** ознайомитись із професійною етикою працівників сервісу, їх компетентностями та правилами гостинності.

*План*

1.  Основні якості робітників служби сервісу. Культура працівників сервісу.

2.  Професійні компетентності працівників сервісу.

3.  Основи етикету. Правила гостинності.

**Ключові терміни та поняття:**сервіс, гостинність, сфера гостинності, сфера обслуговування, професійна компетентність, етикет, правила гостинності.

**1. Основні якості робітників служби сервісу. Культура робітників сервісу.** Відомо, що в будь-якій справі людська праця є важливим детермінантом прибутковості. Але у сфері обслуговування вона набуває такого значення, що існування єдиного господарського механізму прямо залежить від кількості та якості праці. Останнім часом людському чиннику в індустрії гостинності приділяється значна увага.

Кожен керівник готелю має усвідомити, яку вагому роль відіграє персонал у забезпеченні високої якості обслуговування. Будь-який працівник готелю має знати, що забезпечення якості обслуговування, якої очікує клієнт, є найважливішим завданням роботи готелю. Споживачі готельних послуг вимагають кращого обслуговування, і ті готелі, які здатні завдяки своєму персоналу задовольнити ці потреби, опиняються у вигіднішому, порівняно зі своїми конкурентами, становищі.

Тому фахівці готельного бізнесу вирізняють такі особливості характеру, необхідні готельному працівникові для забезпечення якісного обслуговування:

* тактовність ­– уміння поводитися в різних ситуаціях не тільки відповідно до загальних правил поведінки, а й так, аби задовольняти естетичні та етичні вимоги;
* ввічливість – форма взаємин з іншими людьми, дотримання прийнятих у суспільстві правил пристойності, чемності, шанобливості. Це засвідчення поваги, можливість у різних формах показати своє ввічливе та прихильне ставлення до інших людей. Ввічливість виявляється у вітанні та жестах, формі звертання, добрих побажаннях, люб'язності, готовності прийти на допомогу, надати послугу, тоні розмови, дотриманні прийнятих правил пристойності тощо;
* шляхетність – здатність поступатися особистими інтересами на користь інших, діяти чесно, відверто, не принижуватися заради особистої вигоди;
* повага ­– почуття, що ґрунтується на визнанні чеснот, високих якостей інших людей;
* коректність –­ форма взаємин між людьми, яка припускає вміння у будь-яких ситуаціях поводитися відповідно до загальноприйнятих правил пристойності; отже, коректність – це більш офіційний прояв ввічливості;
* стриманість ­ – уміння керувати своїми емоціями, не допускати розвитку негативних емоцій; неприпустимі прояви втоми, інертності, неуважності, а також зайвої збудженості та різкості не лише у висловлюваннях, а й рухах і міміці;
* пунктуальність ­– точність, старанність працівників у виконанні функціональних обов'язків.

Обслуговуючий персонал має бути обізнаний у всьому, що відбувається в готелі. Кожен працівник повинен відчувати себе частиною підприємства, знати основні стратегічні завдання та фінансовий стан готельного підприємства. Практика залучення співробітників у всі сфери роботи готелю робить їх співучасниками загальної справи й допомагає підвищити якість обслуговування. Необхідно ефективніше використовувати заходи, спрямовані на підтримання стандартів якості обслуговування, щоб запобігти помилкам і різноманітним проблемам. Керівникові готелю необхідно висловлювати персоналу свої міркування, уважно вислуховувати його побажання. Адже обслуговуючий персонал щодня контактує з гостями і кому, як не йому, знати їх зауваження та пропозиції.

**2. Професійні компетентності працівників сервісу.**

Поняття «компетентність» (лат. *competens* ­ відповідний, здібний) означає коло повноважень будь-якої посадової особи чи органу; володіння знаннями, досвідом у певній галузі.

Вона визначає здатність працівника якісно і безпомилково виконувати свої функції як у звичайних, так і в екстремальних умовах, успішно освоювати нове і швидко адаптуватися до умов, що змінюються.

Виокремлюють такі види компетентності:

1) *функціональна (професійна) компетентність*: характеризується професійними знаннями та умінням їх реалізовувати. Вимоги до професійної компетентності багато в чому залежать від рівня управління і характеру посади. Сьогодні для вищих керівників скорочується значення спеціальних та зростає роль методичних і соціальних знань і навичок, здібностей у сфері спілкування, керівництва працівниками, здатності сприймати та інтерпретувати інформацію.

В основі професійної компетентності лежить професійна придатність, що являє собою сукупність психічних і психофізіологічних особливостей людини, необхідних для здійснення ефективної професійної діяльності.

В умовах сучасного етапу НТР чітко просліджується тенденція до швидкого старіння знань і досвіду персоналу, що виражається у відставанні індивідуальних знань і досвіду від сучасних вимог до посади і професії;

2) *інтелектуальна компетентність*: виражається у здатності до аналітичного мислення та здійснення комплексного підходу до виконання своїх обов'язків;

3) *ситуативна компетентність*: означає уміння діяти відповідно до ситуації;

4) *часова компетентність*: відображає уміння раціонально планувати й використовувати робочий час.

Вона містить адекватну оцінку витрати часу («почуття часу»), уміння конструювати програму досягнення мети в часовому просторі, правильно визначати витрати часу;

5) *соціальна компетентність*: передбачає наявність комунікаційних і інтеграційних здібностей, уміння підтримувати відносини, впливати, домагатися свого, правильно сприймати та інтерпретувати чужі думки, висловлювати до них відношення, вести бесіди тощо.

**3. Основи етикету. Правила гостинності**. У закладах готельно-ресторанного господарства передусім необхідно дотримуватись основних принципів етикету обслуговування, для здійснення надання послуг на високому рівні. У своїй повсякденній роботі сучасні заклади готельно-ресторанного господарства прагнуть керуватися принципами етикету, який спрямований на:

* + створення сприятливого враження з першого погляду;
  + формування привітності, дружелюбності та ввічливості у всього персоналу;
  + поінформованість кожного працівника про всі складові процесу обслуговування;
  + ефективне обслуговування як з боку обслуговуючого персоналу, так і з боку працівників закладу в цілому;
  + своєчасне обслуговування кожного споживача;
  + прояв гнучкості до бажань споживачів;
  + стабільність рівня якості послуг щодня, щотижня, місяць за місяцем, рік у рік;
  + мистецтво встановлення особистого контакту з гостем, ефективну взаємодію з ним;
  + довірчі відносини зі споживачами;
  + перевершення очікувань споживачів.

Етикет обслуговування на високому рівні сприймається з першого погляду, тобто створює сприятливе перше враження. Кожний заклад готельно-ресторанного господарства ̶ це складова багатьох чинників, які і визначають з першого погляду стан гостинності.

Основні чинники, що впливають на враження споживачів про заклад, – це архітектурні рішення та ландшафтний дизайн (зовнішній вигляд закладу), дизайн інтер'єру (внутрішнє оформлення приміщень закладу), зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу (наявність і вигляд спецодягу, зачіска, вираз обличчя тощо), якість продукції та послуг (номенклатура послуг та умови їх надання), психологічна атмосфера й етикет, що панують на кожному етапі обслуговування.

Правил гостинності, яких треба дотримуватись персоналу закладів готельно-ресторанного господарства, дуже багато, але достатньо знати та використовувати основні з них, щоб підприємство було успішним і користувалося попитом у споживачів. *Стандарт обслуговування* – це встановлені закладом, фірмою, або компанією правила до якості обслуговування в певному закладі сфери гостинності. Під час розробки стандартів повинно бути дотримано одне з головних правил – залучення персоналу, його активна участь у складанні цих документів.

*Етика працівників контактної зони.* Основні положення:

* необхідність першим привітати гостей закладу;
* дивитися гостю в очі, такий візуальний контакт сигналізує відвідувачу про те, що його тут чекають;
* у випадку якщо гість не бажає чекати, запропонуйте йому візитку з контактним телефоном закладу для того, щоб наступного разу гості могли замовити перебування у закладі заздалегідь;
* необхідно виявити інтерес до споживача, поцікавитися його враженнями про заклад;
* треба вислухати гостя до кінця не перебиваючи;
* якщо у вас виникли сумніви, як відповісти на питання гостя, необхідно вибачитися перед ним та запросити адміністратора;
* необхідно висловлювати побажання приємного проводження часу в закладі;
* ваші рекомендації мають бути тактовними і не нав’язливими;
* необхідно ввічливо відмовити гостю, якщо він поводиться непристойно в закладі;
* для висловлювання своїх емоцій, надавати відвідувачеві книгу пропозицій закладу;
* треба діалог зі споживачем звести тільки до відповідей на запитання;
* необхідно вміти спілкуватися стримано та поважно зі співпрацівниками та відвідувачами;
* треба підтримувати свій зовнішній вигляд, відповідно до спеціальних правил і вимог, які діють у закладі;
* за правилами етикету час зустрічі відвідувача не повинен перевищувати 1 хв з моменту, коли гість сяде за стіл;
* необхідно всім гостям за столом виносити їжу та напої одночасно;
* чистий і випрасуваний формений одяг;
* обов'язкова наявність беджа з іменем та посадою;
* чисті й доглянуті руки та нігті; у жінок нігті мають бути короткими, покриті лаком пастельних тонів.

Кожен заклад готельно-ресторанного бізнесу розробляє свої стандарти обслуговування, однією з основних складових якого є етикет обслуговуючого персоналу. Як правило, стандарт етикету обслуговування персоналу розробляється залежно від типу, класу, цілей, іміджу тощо закладу і включає різні положення.

*Приклади стандартів етикету обслуговування*. Приклад1.Ви – професіонал, а отже, виконуючи свої посадові обов'язки, повинні завжди виглядати й діяти відповідно. Завжди мийте руки перед обслуговуванням і після відвідин туалетної кімнати. Чистота всього тіла також дуже важлива. Якщо необхідно, прийміть душ перед виходом на зміну. Косметика має бути неяскравою. Світлий або прозорий лак для нігтів, стриманий тон помади й непомітні сережки. На руках не повинно бути каблучок, окрім обручальної. Волосся чисте й доглянуте. Уникайте укладок, в яких волосся спадає на очі; відкидання волосся назад, особливо рукою, образливо для споживача під час обслуговування та подачі страв. Чисті зуби є запорукою здорового дихання. Догляд за ногами необхідний і для відчуття комфорту, і для чистоти. Шкарпетки потрібно змінювати щодня. Взуття має бути зручним, відповідним за розміром. Під час зміни потрібно носити чисті колготки тілесного кольору або чорні шкарпетки. Правильна постава дуже важлива для зовнішнього вигляду, зручності та вміння правильно обслужити клієнта. Уміння стояти та ходити з правильною поставою створює сприятливе враження у споживача.

Ввічливі манери по відношенню до споживача мають велике значення. Обслуговуючий персонал ніколи не повинен поводити себе грубо та гордовито.

Іменний бедж має бути на лівій стороні. Ніколи не одягайте брудну, порвану або невипрасувану уніформу. Завжди її ретельно перевіряйте, виходячи на зміну.

*Правила наближення та звертання.* Дуже важливо підійти до нового клієнта якомога швидше, незалежно від того, наскільки ви в цей час зайняті. Завжди відзначайте присутність клієнта. Ваш перший контакт з ним дуже важливий, змусьте його відчувати себе бажаним гостем, використовуючи приємний тон голосу, рухаючись швидко, але безшумно, і не забувайте бути уважним і чемним. Ваше привітання має бути теплим і­ дружнім.

Дивіться клієнтові в очі, розмовляючи з ним, і якщо це доречно, скажіть що-небудь на зразок: «Добрий вечір / день, ласкаво просимо до ресторану «Арес», мене звуть». Не кажіть «О, привіт, Миколо», ваше привітання має бути гідним і професійним. Намагайтеся запам'ятовувати імена своїх гостей і використовувати їх. Наприклад, «Добрий вечір, пане Петренко, ласкаво просимо до ресторану «Арес». Дуже приємно знову Вас бачити». Якщо ви не знаєте імені клієнта, дійте ввічливо (гідно) і вітайте його на кшталт «Добрий вечір, мене звати, я буду обслуговувати вас сьогодні», покладіть візитку на стіл.

Такий підхід змусить клієнта відчувати себе комфортно, і зазвичай на знак подяки за хороший сервіс він може залишити більше чайових.

*Керівництво та командна робота в ресторані.* Офіціант ніколи не повинен стояти, притулившись до стіни або меблів. Обслуговуючий персонал не повинен вести пусті розмови, збираючись парами або групами, тим більше сперечатися між собою.

Офіціанти ніколи не повинні збиратися групами в службових приміщеннях. Важливо весь час знаходитися у своїй секції. Неприпустимо сперечатись або суперечити клієнтові. Якщо є скарги від споживача, вони негайно мають бути переадресовані менеджеру ресторану або адміністратору (супервізору) для їх негайного розгляду. Пишайтеся своєю роботою. Зберігайте почуття гумору, будьте послужливі, люб'язні та ввічливі.

Приклад 2. Стандарт гостинності:

1. Гостинні жести – відвідувачі цінують будь-який прояв бажання зробити більше. Вони кажуть, що це поліпшує загальне враження, допомагаючи їм відчути себе більш вільно і дружелюбно.

2.  Щире вітання та прощання – відвідувачі хочуть, щоб їх обслуговували привітні й позитивно налаштовані люди. Привітання та прощання повинно бути різноманітним та індивідуальним. Вітайтесь і прощайтесь із людьми так, як ви б спілкувалися з гостями у себе вдома.

3. Як виглядає гостинне ставлення. Ми контролюємо наші думки, почуття, дії і те, яким чином вони сприймаються відвідувачами. Що необхідно зробити, щоб створити атмосферу гостинності для відвідувачів:

* + Усе це для відвідувачів!
  + Кожен відвідувач цінний!
  + Працівники можуть і мають виправляти проблеми самі.
  + Відвідувачам потрібно дати те, що вони хочуть ... плюс трохи більше.

4.  Гостинні дії. Справи понад слова!

Указані вище чотири гостинні дії – це той мінімуми, на який розраховують і якого очікують відвідувачі. Ці дії є хорошими знаками гостинності для відвідувачів.

5. Точність прийняття замовлення.

* + Завжди давайте чек!
  + Номер телефону та адреса ресторану мають вказуватись у чеку.
  + Приймайте замовлення відповідно до рекомендацій про «порядок оформлення».
  + Приймайте замовлення максимально швидко.
  + Слідкуйте за достатньою кількість приправ і серветок.
  + Установіть позитивний візуальний контакт із відвідувачами.

6.   Посмішка.

* + Тепле привітання ­ «Добрий день. Я можу вам допомогти?», «Як у вас сьогодні справи?», «Дякуємо, неодмінно приходьте до нас ще».
  + Привітання має бути щирим та індивідуальним.