

КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ У  
ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО  
ГОСПОДАРСТВА

# Організація ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

# Корпоративна культура

Корпоративна культура - це загальний стиль підприємства, розуміння його цінностей всіма працівниками.

Кожному підприємству властива культура, загальними принципами якої є:

- ▶ об'єднання колективу навколо загальних цінностей;
- ▶ наявність спільних завдань під час вирішення виробничих проблем
- ▶ надання бездоганного сервісу
- ▶ створення власного стилю у спілкуванні зі споживачами готельних послуг.

# Культура сервісу

це невід'ємна складова загальної культури суспільства, ступінь досконалості (рівень розвитку) процесу обслуговування споживачів у

- ▶ психологічному,
- ▶ етичному,
- ▶ естетичному
- ▶ організаційно-технологічному аспектах.

# Культура обслуговування

- ▶ це система цінностей і переконань, підтримуваних підприємством готельного господарства, яке реалізує ідею, що його головною метою є надання споживачу якісних послуг на основі визначених правил, процедур, системи заохочень і дій.

# Специфічні риси готельних ПОСЛУГ

- ▶ невіддільність від джерела й об'єкта послуги,
- ▶ еластичність,
- ▶ неможливість зберігання послуги,
- ▶ нерівномірність надання
- ▶ споживання готельних послуг збігається з їх виробництвом;
- ▶ надаючи готельні послуги, працівник готельного підприємства вступає в безпосередній контакт із споживачем;
- ▶ на відміну від товарного ринку, де товар "йде" до покупця, в готельному господарстві, навпаки, споживач "йде" до послуг готельного підприємства, тобто готельна послуга не підлягає транспортуванню;

# Якість обслуговування

це сукупність властивостей і ступеня корисності послуг, що зумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби гостей; це динамічний показник, що постійно розвивається і вдосконалюється.

# На формування якості обслуговування впливають

- ▶ Зовнішні фактори

державна політика в туристичній галузі,

структура готельного господарства,

науково - технічний прогрес у готельному господарстві,

територіальний розподіл підприємств готельного господарства

- ▶ Внутрішні фактори

кадрова політика й управління кадрами,

комплексна матеріально - технічна база готелю



# ВИМОГИ ДО МОВИ СПІЛКУВАННЯ

- ▶ "1 зірка", "2 зірки" - працівникам служб прийманнярозміщення достатньо знати одну іноземну мову.
- ▶ "3 зірки" - увесь персонал мусить знати мінімум дві мови,
- ▶ "4 зірки" - так само, але на вищому рівні.
- ▶ "5 зірок" - усі працівники, які контактують з відвідувачами, мають знати три іноземні мови.



# Культура поведінки співробітника готельного господарства

містить у собі всі складові зовнішньої і  
внутрішньої культури, а саме:

- правила стосунків і звертання;
- уміння правильно виражати свої думки;
- дотримуватися мовного етикету,  
культури мовлення.

