

Культура мови в готельному бізнесі

Мова будь-якої людини повинна бути правильною. Мова ділової людини – особлива, тому що помилки у вимові і вживанні слів відволікають співрозмовника від суті ділової розмови, а іноді і призводять до непорозумінь. В готельному комплексі, головним, є обслуговуючий персонал: від адміністратора на рецепшені до офіціанта в кафе, які мають задовольнити потреби клієнта.

Культура обслуговування відноситься до основних характеристик ефективності діяльності готелю. Одним з важливих елементів, що визначають культуру обслуговування, є готельний етикет – зовнішній вигляд працівників готельного комплексу, вміння розмовляти, дотримання правил гостинності, акуратність, дисциплінованість.

У діяльності закладів готельного господарства чималого значення набувають психологічні особливості процесу обслуговування споживачів. У цьому напрямку керівники й працівники фірми повинні звертати увагу на наступні сторони своєї роботи: – культивувати конструктивні індивідуально-психологічні якості працівників, які контактують із споживачами; – направляти в позитивне психологічне русло цілісну обстановку обслуговування; – створювати умови для прояву позитивних психологічних властивостей споживачів. Під час ділового спілкування завжди повинно знайтись місце для компліментів. Вони надихають вашого ділового партнера, надають йому впевненості, підбадьорюють. Діловий етикет вимагає особливої поведінки в спілкуванні з клієнтом. в кожному виді послуг, які надаються клієнтам є свої пріоритетні тонкощі в поведінці. Але завжди слід пам'ятати, що найголовнішими правилами поведінки є: клієнт найдорожчий і найбажаніший гість в вашому закладі.

На нашу думку, ця тема є дуже важливою в сучасному суспільстві, тому відображення ввічливості, уважності, доброзичливості – це головний аспект роботи будь-якого готельного комплексу. Працівник сфери гостинності – обличчя готелю і велику роль відіграє саме перше враження споживачів готельних послуг при подальшому виборі готелю. Все більше уваги приділяється професійності найманих працівників, а саме вміння правильно комунікувати з клієнтами. Керівники шукають не просто людей, які можуть себе подати, а тих, що зможуть знайти спільну мову з будь-яким клієнтом, при цьому дотримуючись етичних, культурних та моральних норм, а звісно ж мати гарну мовну компетенцію, тобто досконало володіти культурою мови.

Мовна компетенція – оволодіння усіма видами мовної діяльності й основами культури усної і писемної мови в життєво важливих для певної особи ситуаціях. В основі формування комунікативної компетенції працівників сфери готельного бізнесу лежить мовна діяльність. Саме вона визначає кінцевий результат навчання сформовану професійно-мовну компетенцію. Під професійно-мовною компетенцією мається на увазі вміння доречно і практично прислуговуватися мовою в конкретних професійно-комунікативних ситуаціях відповідно до своїх обов'язків. Мовна компетенція має підкріплюватися ще й культурою поведінки. Адже грамотно обслужити клієнта завдання не з легких. Тут потрібно володіти високою особистою культурою. Працівник сфери гостинності повинен уміти володіти своїм настроєм, не піддаватися хвилинному пориву роздратування. Поганий настрій не повинен відобразитися на ставленні до клієнтів та колег. Фахівці сфери гостинності повинні розуміти, що гостинність – це якість обслуговування, що базується на рівні підготовки фахівця, досвіді, навчанні й внутрішній культурі. Саме поведінка персоналу, рівень його професіоналізму матиме вплив на кінцевий результат роботи підприємства сфери гостинності.

Переконані, що професійний етикет працівників готельного господарства має бути бездоганим, чітким, зрозумілим, правильним, послідовним, виразним, доречним. Тому що саме в цьому, а не в будь-яких інших діях спершу буде проявлятися висока кваліфікованість та рівень обслуговування працівника. Навіть не знаючи відповіді на питання гостя, представник готелю повинен вправно знайти відповідь та вихід із будь-якої ситуації при цьому залишивши клієнта задоволеним та сповненим бажання ще раз звернутися по допомогу.

Список використаних джерел та літератури

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник. К.: Київ: Нац.торг.-екон. ун-т, 2006. 265 с.
2. Мунін Г.Б., Змішов А.О., Зінов'єв Г.О. Самарцев Є.В., Гаца О.О. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб. К.: Ліра-К, 2005. 125, 158 с.
3. Готельний бізнес теорія та практика URL:http://pidruchniki.com/1584072028398/turizm/gotelniiy_biznes