

Правила разработки стандартов обслуживания

Стандарты обслуживания — это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

Основные правила, которые следует принять во внимание при разработке корпоративных стандартов в гостиничных предприятиях.

Правило 1. Стандарты не должны противоречить техническим регламентам и обязательным требованиям национальных стандартов РФ.

Правило 2. Правила должны излагаться доступно и вызывать доверие и желание им следовать.

Правило 3. Стандарты должны содержать организационно-методическое обеспечение, необходимое для их реализации, в том числе взаимодействия структурных подразделений гостиницы; ресурсы и персонал; ответственность персонала; документацию (журналы учета, акты, протоколы, заключения, регистрационные записи, отчеты и др.)

Правило 4. При создании стандарта необходимо учитывать категорию и вид отеля.

Стандарты работы персонала должны соответствовать следующим критериям:

- Конкретность — не должны содержать расплывчатых и неоднозначных формулировок, позволяющих различное толкование людьми с разным образованием, воспитанием, опытом и т.д.
- Измеримость – если стандарт предполагает совершение сотрудником какого-либо действия в течение определенного времени или с качеством, которое можно измерить в каких-либо единицах, то это время или единицы измерения должны быть четко зафиксированы.
- Реальность исполнения — стандарты не должны содержать взаимоисключающих или противоречащих друг другу требований. Кроме того, сотрудники должны понимать, какие ресурсы или приемы для исполнения требования стандартов они могут использовать.
- Прозрачность целей — сотрудники будут проявлять искренность при соблюдении стандартов, только если они понимают, для чего предназначен тот или иной стандарт, какую потребность гостя он удовлетворяет, и какие чувства может вызвать у гостя несоблюдение стандарта. Этот критерий важен прежде всего в отношении тех стандартов, которые регулируют контакт с гостями.
- Актуальность — стандарты должны изменяться в соответствии с новыми задачами, подходами, требованиями и стратегией компании.

- Предоставление сотрудникам самостоятельности в пределах их полномочий, вариативность стандартов — в первую очередь, этот критерий относится к стандартам обслуживания клиентов. Стандарты должны оставлять некоторую свободу для творчества и личностного самовыражения сотрудников. Это позволяет избежать «роботизации» обслуживания, внести элементы искренности и личного отношения сотрудников.

- Экономическая целесообразность – стандарты должны быть экономически оправданными. Если исполнение стандартов оборачивается для компании неоправданными затратами, такой стандарт вводить нецелесообразно.

- Рекомендуемый критерий: соблюдение единой структуры стандартов для всех должностей. Это позволяет сотрудникам быстрее ориентироваться в требованиях, а руководителям — более четко и системно контролировать соблюдение стандартов.

Рекомендуемая структура стандарта обслуживания представлена в таблице 1.

Таблица 1

Рекомендуемая структура стандарта обслуживания

| №п/п | Наименование |
|------|---|
| 1 | Титульный лист |
| 2 | Лист утверждения |
| 3 | Содержание стандарта |
| | Назначение |
| | Область применения |
| | Нормативные ссылки |
| | Описание процедуры, правила, требования |
| 4 | Критерии оценки выполнения процедуры |
| 5 | Приложения |
| 6 | Лист согласования |

