

## Практичні рекомендації для учнів групи 26

02.09.2020

**Професія:** Адміністратор

Тема 2. *Самостійне виконання робіт адміністратора.*

**П.Т.2.1.** Забезпечення якості і культури обслуговування відвідувачів.

Консультувати відвідувачів з питань наявних послуг

**Мета уроку**

**Навчальна :** познайомити учнів з роботою адміністратора на підприємстві, розвивати професійні навички при обслуговуванні та консультації відвідувачів.

**Виховна:** виховувати в учнів відповідальність, акуратність, уважність, культуру поведінки.

**Розвивальна:** розвивати пізнавальну активність та самостійність учнів, увагу та спостережливість, логіку при прийнятті рішень.

**Матеріали до теми та пояснення трудових операцій:**

**Забезпечення якості і культури обслуговування відвідувачів**

Обслуговування є складовою комплексу послуг (матеріальних і соціально-культурних), що надаються споживачам при реалізації продукції, організації її споживання та організації відпочинку у підприємствах ресторанах та готелях.

**Якість обслуговування** – це сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених чи можливих потреб споживача. **Складовими якості обслуговування** є оптимальність складу основних і додаткових послуг, економія часу споживачів у процесі обслуговування, якість продукції, експлуатаційна якість приміщень для споживачів, технічна досконалість прийомів і методів праці персоналу, дотримання правил торгівлі і норм поведінки персоналу.

**Якість послуги** – це сукупність характеристик послуги, що визначає її здатність задовольнити встановлені або можливі потреби споживача.

**Культура обслуговування** - це організаційна культура, спрямована на обслуговування клієнтів на основі вироблення визначених правил, процедур, практичних навичок і умінь. Культура обслуговування диктується політикою підприємства, підтримується системою заохочень персоналу обслуговування і інших заходів.

Сьогодні поширене розуміння культури обслуговування у вузькому змісті як сукупності правил увічливості (етики поведінки). Однак дане поняття варто розглядати значно ширше, у всіх проявах складових його елементів.

Слово "культура" у перекладі з латинського означає "обробка, оброблення, удосконалювання, виховання, утворення". Культура характеризує як ступінь розвитку тієї або іншої сфери життєдіяльності людини, так і самої людини.

Загальноприйнятий розподіл культури на матеріальну і духовну. Тому культура містить у собі сукупність матеріальних і духовних благ і цінностей, а також способи діяльності людини по їхньому створенню і використанню.

**Культура обслуговування** - це невід'ємна частина загальної культури суспільства і в ній варто розглядати як визначений рівень розвитку (ступінь досконалості) процесу обслуговування, що одержує вираження в психологічних, етичних, естетичних, організаційно-технічних та інших аспектах. На підприємствах обслуговування всі ці аспекти взаємозалежні.

Критерієм якості обслуговування у підприємствах є її відповідність системі вимог, що впливають із сучасного рівня техніки, організації виробництва і обслуговування, виробничих відносин, моральних і правових норм суспільства, санітарно-гігієнічних норм, сумлінного ставлення до праці.

Важливою характеристикою послуг є їх властивості. **Властивість послуги (обслуговування)** – це об'єктивна особливість послуги (обслуговування), яка проявляється при її наданні і споживанні. Вона кількісно вимірюється за допомогою певних показників.

Показник якості послуги (обслуговування) – кількісна характеристика одного або декількох властивостей послуги (обслуговування), що є складовими їх якості.

### **Теоретичні засади формування культури обслуговування**

#### **Культура обслуговування персоналу**

Культура обслуговування виробляється кожним підприємством. На одному підприємстві вона може бути дуже низькою, на іншому ж - досить високою. Прояв високої культури обслуговування визначається через поведження персоналу, що чітко знає, як діяти в будь-якій ситуації і що від нього очікують клієнти і керівництво, а також тим, що висока культура робить усіх працівників цілеспрямованими і змушує з повагою відноситися до свого підприємства.

**Культура обслуговування - це складне комплексне поняття, додатками якого є:**

- 1) безпека і екологічність при обслуговуванні;
- 2) естетика інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування;
- 3) наявність достатньої кількості столового посуду, приладів і столової білизни (ресторан);
- 4) знання психологічних особливостей особистості і процесу обслуговування;
- 5) знання і дотримання персоналом етичних норм обслуговування;
- 6) знання і дотримання правил, що встановлюють порядок і черговість обслуговування гостей;

7) знання спеціальних правил пропозиції і відпустки різних страв і напоїв, а також технічних навичок і прийомів їхньої подачі;

8) знання основних правил сервіровки столу.

На кожного працівника заводиться особиста медична книжка, у яку вносять результати медичних обстежень, зведення про перенесені інфекційні захворювання, про здачу санітарного мінімуму. До роботи на підприємстві не допускаються особи, що є джерелом інфекційних захворювань.

*У керуванні процесами обслуговування на підприємствах менеджерам дуже важливо також знати тип темпераменту персоналу контактної зони.* Наприклад, працівник-сангвінік успішно обслуговує клієнтів, але йому важко виконувати монотонні, одноманітні операції, виконувані при обслуговуванні великої групи клієнтів. Холерик незамінний при обслуговуванні великої кількості клієнтів, але погано володіє собою в напружених, конфліктних ситуаціях. Флегматик витриманий, урівноважений, але не може працювати у швидкому темпі, що викликає роздратування в клієнтів. Меланхолік доброзичливий, чуйний, прагне уникати конфліктів, але повільний і уразливий.

Серед психічних властивостей персоналу обслуговування, багато в чому визначальну культуру обслуговування, особливе значення мають *увага, пам'ять, мова.*

Операції по обслуговуванню клієнтів вимагають постійної концентрації уваги (необхідно усе побачити, усе почути, усе сказати). На ступінь концентрації уваги впливає такий немаловажний фактор, як число об'єктів уваги (обслуговування декількох клієнтів одночасно).

Клієнтові потрібно пропонувати тільки те, що, на думку адміністратора, йому може сподобатися. Слід також зазначити, що не варто цілком ототожнювати свій смак зі смаком гостей, тому що через їхню розбіжність можуть виникнути непередбачені ускладнення.

У різних клієнтів прийняття рішення про придбання послуги відбувається по-своєму: одні приймають рішення самостійне, інші прибігають до поради персоналу обслуговування. Не слід відверто нав'язувати послугу. У будь-якому випадку останнє слово при здійсненні замовлення повинне належати клієнтові. Треба тільки тактовно, з розумінням справи підвести його до ухвалення позитивного рішення.

Закінчуючи обслуговування, варто подякувати клієнту за те, що він скористався послугами саме даного підприємства, і виразити надію, що надалі його відвідування будуть постійними.

*З погляду психології кожен працівник повинний під час обслуговування клієнтів використовувати спеціальні прийоми, що полягають у наступному:*

1. Заслужи довіру. Вір у те, що говориш. Переконай гостя, що ти - його щирий друг.

2. Будь бездоганним. Важливо, щоб з перших же секунд гість зрозумів, що потрапив до енергійної і симпатичної людини. Для цього необхідно звернути увагу на мову (особливо перші слова), вираження особи (невимушена посмішка), зовнішній вигляд (акуратна стрижка, відмінний костюм, чисті руки і нігті, відсутність прикрас і ін.).

3. Стань господарем становища. М'яко займи в розмові це місце. Перетвори в людину, якій гість як би делегує своє право скласти замовлення.

4. Збуди увагу клієнта. У даному випадку доречно впливати по ланцюжку: увага - інтерес - бажання - замовлення.

5. Умій задавати питання. Наприклад: "Чи не хочете Ви?", "Чи не бажаєте Ви?", "Чи не здається Вам?", "чи не думаєте Ви?" і т.д. Такі питання, як правило, допомагають уникати спірних ситуацій.

6. Розговори гостя. А сам уважно слухай. Гість може відчувати при цьому себе як удома.

### **Способи покращення культури обслуговування**

Обслуговування має бути високо рівня кожен день, кожна хвилину.

Фахівець повинен пропонувати не просто товар, а надавати собою святилище фізичного і душевного спокою, острівець затишку далеко від дому. До цього можна прийти тільки через якісне обслуговування з добре підготовленим персоналом і ефективним управлінням ним. В умовах нинішнього ринку успіху домагаються лише ті підприємства, які здатні створювати і проводити, принаймні, на найвищому організаційному рівні довгострокові стратегії обслуговування.

Давно пройшов час, коли підприємства та організації індустрії гостинності керувалися любителями. Зараз ринок вже не той, і виживають на ньому лише професіонали.

Основою діяльності підприємства повинні стати наступні шляхи підвищення обслуговування:

- • зацікавленість керівництва вищої ланки;
- • створення ради для поліпшення культури та якості обслуговування;
- • залучення всього трудового колективу в процес поліпшення обслуговування;
- • забезпечення колективної участі;
- • забезпечення індивідуальної участі;
- • створення груп для удосконалення систем (груп для регулювання процесів);
- • забезпечення якісного обслуговування функціонування систем управління;

- розробка та реалізація планів і довгостроковій стратегії поліпшення культури та якості обслуговування;
- створення системи заохочень. Учням-практикантам під час проходження практики за якісне обслуговування відвідувачів, якщо вони писали подяки надавалася премія.

При розробці програми контролю культури і якості обслуговування необхідно керуватися наступними цілями:

- збереження наявних клієнтів і розширення їх кола за рахунок залучення нових відвідувачів;
- швидке рішення виникаючих проблем, пов'язаних з якістю пропозиції, завдяки встановленню зворотного зв'язку;
- можливість оцінити заходи, що поліпшують або погіршують культуру та якість обслуговування;
- постійний контроль за заходами, прийнятими для підвищення культури і якості обслуговування;
- створення основи для навчання та підвищення кваліфікації персоналу.

Реалізація цілей, поставлених вище, передбачає певні часові рамки. Таким чином, процес контролю культури і якості обслуговування складається з декількох етапів:

1-й етап: Визначення масштабів вимірювання культури і якості обслуговування.

Для того щоб зробити перший крок - необхідно застосувати всі форми стандартизації, зараховують до якості. Чітко визначені масштаби культури та якості, які пов'язані з обсягом робіт, умовами роботи, рівнем підготовки персоналу, повинні бути реалістичними і досяжними, щоб стати основою всіх подальших удосконалень.

2-й етап: Постановка питань, що перевіряють рівень культури і якості обслуговування.

Думка гостей про культуру та якість обслуговування має вивчатися на основі внутрішніх аркушів - опитувачів. Епіцентр таємні покупки.

3-й етап: **Контроль. Дії. Оцінка.** Опитувач та листи перевірки культури і якості обслуговування повинні складати основу для розробки програм професійної підготовки персоналу. Робота персоналу повинна бути сфокусована на підвищенні культури і якості обслуговування, якість повинна розглядатися з точки зору гостя. З іншого боку, програма перевірки культури і якості обслуговування сприяє кращій взаємодії підрозділів між собою

#### ПЕРСОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Складовими високої комунікативної культури спілкування адміністратора з відвідувачами (споживачами послуг) є: **люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.** Для забезпечення однаково високої якості

обслуговування необхідно приділяти увагу 6-ти основним персональним стандартам якісного обслуговування: 1) привітність; 2) компетентність; 3) зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу (за умови його запровадження); 4) індивідуальний підхід; 5) коректна поведінка в нестандартних ситуаціях; 6) акуратність і точність при обслуговуванні.

### ***ПРИВІТНІСТЬ:***

- Усмішка, відкритість пози, міміки і жестів повинні демонструвати відкритість і доброзичливість адміністратора, позитивну налаштованість на спілкування;
- Бажання допомогти і бути корисним - значить завжди демонструвати зацікавленість у вирішенні проблем, які виникають у відвідувачів, і готовність надати професійну консультацію;
- Вітати кожного відвідувача усмішкою і завжди дотримуватися професійного підходу, бути ввічливим, ставитися до проблем відвідувачів, як до власних.

### ***КОМПЕТЕНТНІСТЬ:***

- Компетентність адміністраторів грає важливу роль у формуванні враження відвідувачів. Тому адміністратору необхідно:
  - знати перелік послуг, що надаються;
  - володіти інформацією щодо процедури та вимог до надання адміністративних послуг і доводити її до відвідувачів (консультувати, допомагати заповнювати заяву на отримання послуги, переглянути комплектність і правильність заповнення документів, що додаються);
  - знати та/або мати під рукою номери телефонів суб'єктів надання адміністративних послуг.

### ***ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД І СТАН КОРПОРАТИВНОГО ОДЯГУ***

- Зовнішній вигляд співробітників (одяг, прикраси, макіяж, зачіска) повинен відповідати прийнятним соціальним і діловим стандартам.
- Корпоративний одяг повинен бути завжди в охайному стані (у тому числі з бейджем та/або знаками – якщо такі передбачені), чистим і випрасуваним. Взуття має бути встановленого типу, чисте і в хорошому стані.

### ***ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД***

- Поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід щодо кожного відвідувача без винятку.
- Вміти знаходити підхід до кожного відвідувача (особливо важливим є вміння працювати з людьми із особливими потребами, а також людьми похилого віку, інвалідами, психічно неврівноваженими особами, батьками з дітьми тощо).
- Вміти правильно визначати потреби кожного відвідувача.

- Максимально оперативно і своєчасно відповідати на запити відвідувачів і реагувати на їхні прохання.

### ***КОРЕКТНА ПОВЕДІНКА В НЕСТАНДАРТНИХ СИТУАЦІЯХ***

- Ніколи не сперечатись, бути чемним і не вступати в дискусії з відвідувачами.
- Вирішувати проблеми, що виникли у відвідувачів, у максимально стислі строки, попереджаючи конфліктні ситуації.
- У будь-якій нестандартній ситуації поводитись спокійно і професійно.
- У присутності відвідувачів спілкуватися із колегами по роботі надзвичайно коректно і ввічливо, завжди зберігати позитивний настрій у вирішенні будь-яких проблем, не обговорювати відвідувачів та не давати оцінку їхнім діям, не висловлювати судження про них.

### ***АКУРАТНІСТЬ І ТОЧНІСТЬ ПРИ ОБСЛУГОВУВАННІ***

- Бути коректним та уважним при спілкуванні з відвідувачами.
- Негайно інформувати керівника про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні.
- Дбайливо ставитися до матеріально-технічного оснащення свого робочого місця, кімнати для їжі та відпочинку тощо.

### ***ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ВІДВІДУВАЧАМИ***

#### **Принцип доступності**

- ***Територіальна доступність*** - гарантує відвідувачам якісне і оперативне обслуговування незалежно від місця його проживання, перебування (крім випадків, передбачених законодавством) ;

- ***Організаційна доступність*** - відвідувачам не може бути відмовлено в наданні запитуваної послуги при виконанні ним вимог, необхідних для надання даної послуги;

- ***Інформаційна доступність*** - гарантує відвідувачам повноту і достовірність інформації про всі адміністративні послуги, що надаються. Інформаційна взаємодія з відвідувачами (інформаційна доступність) може мати форми масової та індивідуальної інформаційної взаємодії. Масова інформаційна взаємодія полягає в інформуванні відвідувачів із питань, пов'язаних з процесом надання адміністративних послуг, шляхом розміщення інформації (зокрема, на відповідних стендах), на відповідних порталах та/або офіційних сайтах. Індивідуальна інформаційна взаємодія полягає в наданні консультацій за запитом відвідувачів. Інформація, що має пряме відношення до наданих їм послуг, повинна надаватися на першу вимогу незалежно від інформаційного каналу і в зручній для відвідувачів формі.

#### **Принцип кваліфікованого обслуговування**

Організація усіх форм обслуговування забезпечується високим рівнем кваліфікації та компетенції обслуговуючого персоналу.

### **Принцип зворотного зв'язку**

Відвідувачам має гарантуватись своєчасне інформування про результати надання послуг та відповіді на будь-яке звернення. При взаємодії з відвідувачами адміністратори зобов'язані керуватися чинним законодавством, а також рішеннями відповідних органів місцевого самоврядування, прийнятими в межах компетенції. Залежно від взаємодії відвідувачів зворотний зв'язок поділяється на:

- **активний** (виражається в самостійному виявленні ініціативи відвідувачів в наданні своєї думки про якість обслуговування, дотримання процесу обслуговування);

- **пасивний** (адміністратор звертається до відвідувачів для з'ясування ступеня задоволеності обслуговуванням). За способом вираження зворотний зв'язок поділяється на:

- скарги;
- пропозиції;
- відгуки про діяльність.

Зворотній зв'язок може здійснюватися у такий спосіб:

- **усні та письмові звернення відвідувачів** (включаючи записи в «Книзі відгуків і пропозицій»);

- **телефонні звернення**, в тому числі звернення, спрямовані факсимільним зв'язком;

- **віртуальна приймальня**, особистий кабінет та/або інші інструменти інтерактивного спілкування;

- **електронна пошта**;

- **сторінки в соціальних мережах**.

Звернення відвідувачів за будь-якими каналами зв'язку мають бути безкоштовними. Співробітники систематизують і аналізують усі спрямовані відвідувачами скарги, пропозиції та відгуки. За вибором відвідувачів відповіді на їх скарги, пропозиції, звернення направляються за допомогою будь-якого зазначеного ними каналу зв'язку (пошта, телефон і т.д.). При цьому терміни відповідей мають відповідати термінам, визначеним законодавством. Для вивчення думки відвідувачів про якість обслуговування на регулярній основі проводяться опитування, анкетування і т.д.

### **Принцип об'єктивності**

Відвідувачам має забезпечуватись об'єктивний і неупереджений розгляд їхніх звернень та скарг у найкоротші строки.

### **Принцип оперативності**



Технологічний процес надання адміністративних послуг та його дотримання мають гарантувати мінімальний час очікування відвідувачів на їхнє отримання.

### **Основні параметри процесу взаємодії з відвідувачами**

Ефективний процес взаємодії з відвідувачами характеризується такими параметрами:

- індивідуальний підхід до кожного відвідувача;
- мінімізація часу для отримання послуги;
- оперативність реагування на скарги та усунення виявлених недоліків у роботі;
- повнота, актуальність і достовірність інформації про всі адміністративні послуги, що надаються;
- надання інформації відвідувачам за допомогою різноманітних засобів/каналів комунікацій (мультиканальність);
- однаковість вимог до якості послуг, що надаються;
- дотримання встановлених термінів за всіма процедурами взаємодії;
- можливість отримання повного спектру послуг в будь-якому територіальному

#### **Домашнє завдання:**

Повторення теоретичного матеріалу

### **ІНСТРУКЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА**

**ОСНОВНІ ПРАВИЛА З БЕЗПЕКИ ПРАЦІ: користуватися справним обладнанням, засобами захисту.**

№ з/п	Зміст завдання та послідовність виконання	Технічні умови і вказівки щодо виконання завдання
1	Ви повинні уважно прочитати лекцію і написати визначення понять, які написані у картці завдань	Відповіді пишете коротко, по суті питань, описуєте, що входить в це поняття і як ви це розумієте
2	Як керівник підприємства складіть невеличку інструкцію дії адміністратора для забезпечення якості і культури обслуговування відвідувачів	В залежності від підприємства, на якому ви себе бачите напишіть інструкцію для забезпечення якості і культури обслуговування відвідувачів. Ця інструкція повинна включати дії адміністратора для якісного і культурного обслуговування та консультування відвідувачів

## **ПЕРЕВІРИМО СЕБЕ:**

### **Картка завдання**

**1. Дати відповіді на питання:**

2. Скажіть, хто такий на вашу думку адміністратор?
3. Що повинен знати адміністратор?
4. Що повинен уміти адміністратор?
5. Назвати, що входить до обов'язків адміністратора?
6. Чим керується в роботі адміністратор?
7. Назвати три категорії навичок у роботі адміністратора?
8. Які є медичні обмеження у роботі адміністратора?
9. Що таке режим роботи?
10. Як повинен поводитись адміністратор за робочим місцем?

**2. Складіть свою інструкцію з дії адміністратора для забезпечення якості і культури обслуговування відвідувачів**

Роздати учням технологічні карти.

Відповіді надсилати на ел.адресу: [gpomogaeva18@ukr.net](mailto:gpomogaeva18@ukr.net)