

РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Пошаговый план для руководителя

28 апреля 2021



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18 ноября 2020 г. № 1860

МОСКВА

Об утверждении Положения о классификации гостиниц

В соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемое Положение о классификации гостиниц.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 31 декабря 2026 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации



М.Мишустин

СТАНДАРТЫ С НЕДАВНИХ ПОР ЯВЛЯЮТСЯ НЕОБХОДИМОСТЬЮ

В Постановлении Правительства
РФ №1860 от 18.11.2020 года
наличие письменных стандартов
является обязанностью
для всех видов гостиниц

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Положению
о классификации гостиниц

ТРЕБОВАНИЯ К ГОСТИНИЦАМ

Требование к гостинице	Категория						Особенности применения требований к гостиницам
	"без звезд"	"одна звезда"	"две звезды"	"три звезды"	"четыре звезды"	"пять звезд"	
I. Здание и прилегающая территория							
1. Внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток:							
наружное архитектурное освещение (подсветка) здания (уличный фасад)	-	-	-	-	-	x	
освещение центрального входа, наружное освещение подходов к зданию	x	x	x	x	x	x	
2. Парковка у (или вблизи) центрального входа для остановки автотранспорта	-	-	-	-	x	x	требование не является обязательным: для гостиниц с количеством номеров 15 и менее; для гостиниц, центральный вход которых находится в зоне действия дорожных знаков 3.28 "Стоянка запрещена" и 5.33 "Пешеходная зона"

Требование к гостинице	Категория						Особенности применения требований к гостиницам
	"без звезд"	"одна звезда"	"две звезды"	"три звезды"	"четыре звезды"	"пять звезд"	
57. Обслуживание в номере							в подпунктах "в", "г", "е", "з" пункта 5 Положения требование не является обязательным: для гостиниц с количеством номеров 15 и менее; для гостиниц, указанных в подпунктах "в", "г", "е" пункта 5 Положения
в часы завтрака и в период с 12.00 до 23.00	-	-	-	x	-	-	требование по обслуживанию в номере в часы завтрака не является обязательным для гостиниц категории "три звезды" с количеством номеров 50 и менее
круглосуточно	-	-	-	-	x	x	
IX. Технологии обслуживания, внешний вид персонала							
58. Наличие письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы	x	x	x	x	x	x	для гостиниц категории "без звезд" допускается наличие должностных инструкций
59. Форменная одежда персонала, служебные значки	-	-	x	x	x	x	

Давайте
знакомиться!



@prostandarty



@prostandarty



www.prostandarty.ru

Светлана Тонкова

РУКОВОДИТЕЛЬ ШКОЛЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

- Опыт работы в индустрии гостеприимства 13 лет, в том числе в международных клубных компаниях (г.Москва и о.Пхукет)
- Диплом с отличием Российской международной академии туризма
- Занимала должность Управляющего гостиничным комплексом «Алтай Резорт» 5*
- Эксперт Чемпионата молодых профессионалов «World Skills Russia» в 2019-2020гг. по компетенции «Администрирование отеля»

КОМПЕТЕНЦИИ

Разработка программ преобразования и развития предприятий индустрии гостеприимства, основанных на применении международных стандартов обслуживания



Школа Гостеприимства

ЦИФРЫ

- ✓ Работаем с 2019 года
- ✓ 23 города России
- ✓ 52 предприятия индустрии гостеприимства
- ✓ Более 300 выпускников
- ✓ На наших онлайн-вебинарах за 2020 год побывало более 600 человек





Функциональный подход больше НЕ РАБОТАЕТ!

Просто молча и угрюмо делать свою работу

УЖЕ НЕ ДОСТАТОЧНО



First Class
Service

СЕГОДНЯ КАЧЕСТВО СЕРВИСА - ЭТО НОВЫЙ СТАНДАРТ

По которому клиенты оценивают компанию.
Хороший тур.продукт/качественная услуга теперь
не гарантируют высокие продажи.



РЫНОК ИЗМЕНИЛСЯ - ГОСТЯ НУЖНО "ЗАВОЕВЫВАТЬ"

Мы приближаемся к моменту, когда хорошее
обслуживание становится важнее самого
продукта.



РАЗБЕРЕМСЯ С ПОНЯТИЯМИ

Клиентоориентированная компания
и клиентский сервис

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

ЭТО ПОДХОД

основанный на личном отношении сотрудников к клиентам

"ВО ГЛАВЕ УГЛА"

ставят не компанию и руководство, а клиента

ЭТО ДЕЙСТВИЯ

От сердца вашего сотрудника, которые он делает по собственному желанию

"ВАМ ДЕНЬГИ ПЛАТИТ КЛИЕНТ, А НЕ РУКОВОДИТЕЛЬ"

такие сотрудники, как правило, это хорошие менеджеры по продажам, продающие гораздо больше своих коллег, именно у них самые лояльные и постоянные клиенты

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

ЭТО ПОДХОД

основанный на чётко прописанных стандартах, принципах и обязанностях сотрудников

КОМПАНИИ С КЛИЕНТСКИМ СЕРВИСОМ

прежде всего ориентируются на долгосрочную работу и длительное нахождение в бизнесе

ИДЕАЛЬНЫЙ БАЛАНС

ВНЕДРЯТЬ ОДНОВРЕМЕННО СИСТЕМУ И ОТНОШЕНИЯ

Поэтому необходимо изначально определить стратегию - не только создавать правила, но и возвращать должное отношение в каждом сотруднике



FORBES:

«Пришло время,
когда клиентский сервис
имеет решающее значение
для эффективной конкуренции»

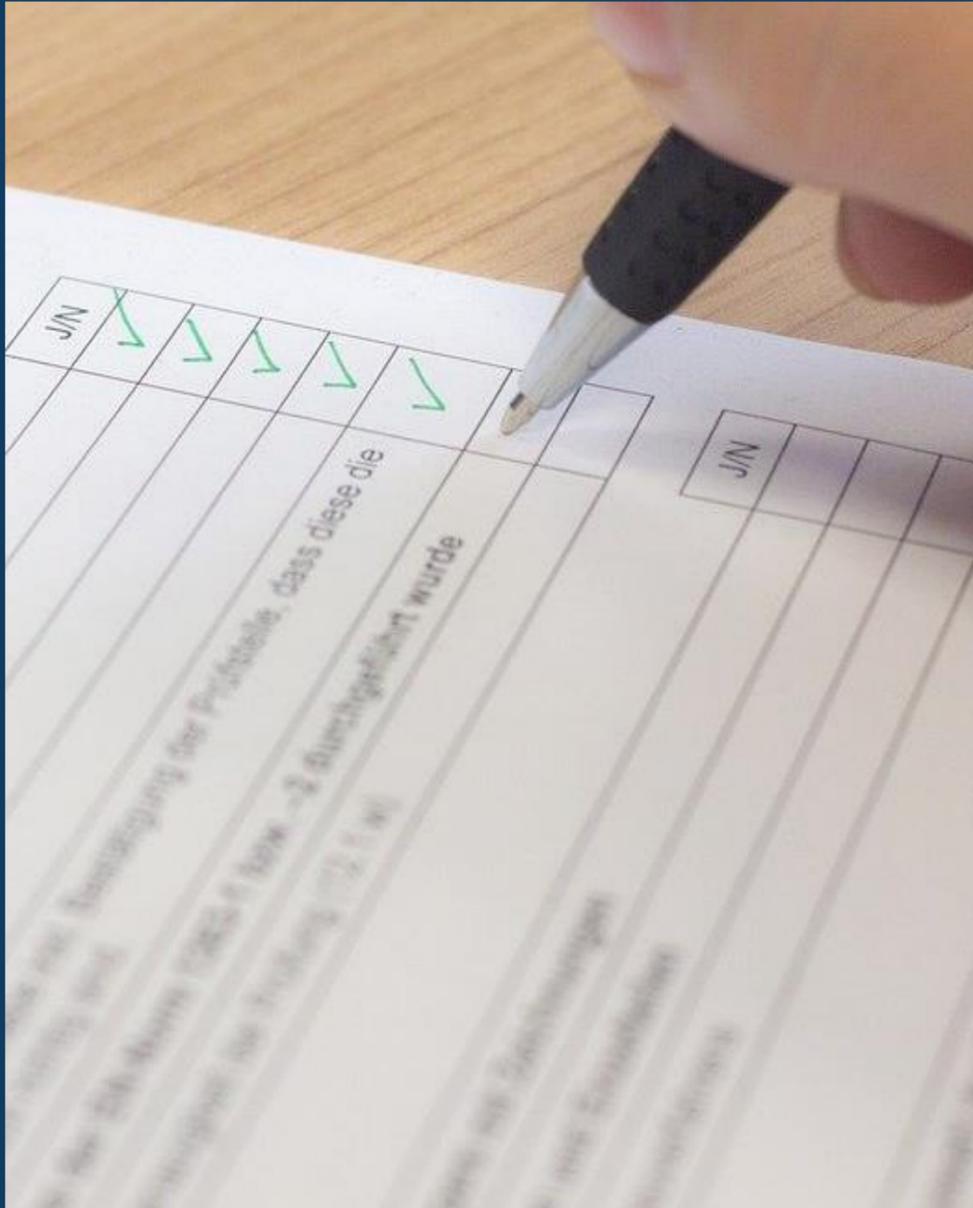
ФАКТЫ, СОГЛАСНО ИССЛЕДОВАНИЯМ В 2020 ГОДУ



**С ЧЕГО НАЧАТЬ ТРАНСФОРМАЦИЮ
СЕРВИСА В ОТЕЛЕ?**

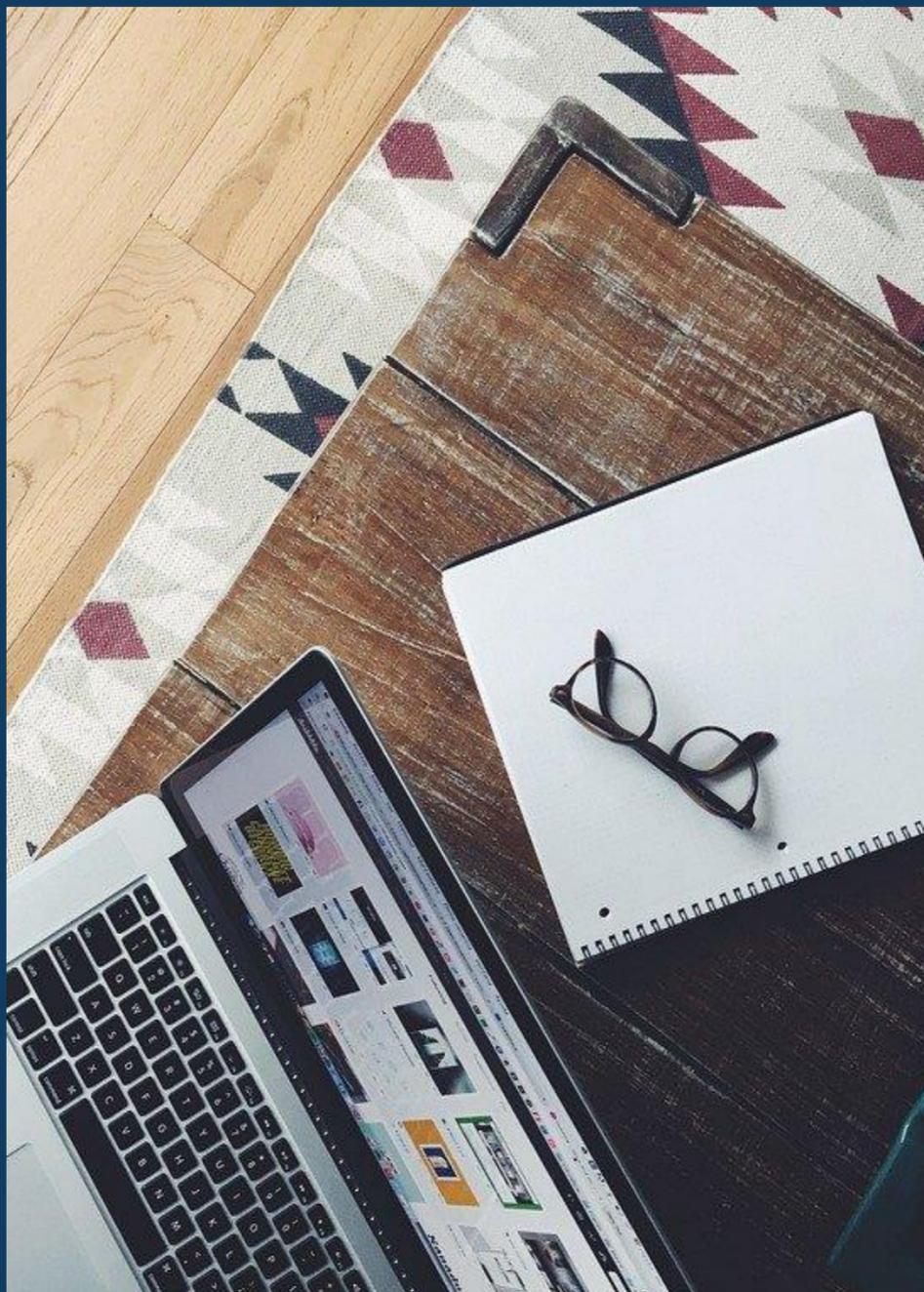


Без наличия
корпоративных
стандартов, крайне
сложно выработать
единый стиль
поведения сотрудников



Стандарты - это свой собственный кодекс нормативов, касающихся:

- поведения;
- внешнего вида;
- технологического процесса;
- знания иностранного языка в рамках профессии;
- знания концепции отеля и его структуры.



Для того, чтобы обучить персонал гостиницы от горничной до администратора, необходимо разработать для каждого вида деятельности единые стандарты.

Стандарты определяют то, каким должно быть обслуживание в каждом подразделении гостиничного комплекса.

Принципы разработки стандартов

ПРОСТОТА ВЫПОЛНЕНИЯ

Все сложные действия
расписаны на пошагово
на несколько простых



Принципы разработки стандартов

НАГЛЯДНОСТЬ

Ко всем действиям
есть фото или рисунки,
с правильным ил
неправильным действием

Принципы разработки стандартов

ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ

Не надо в сотый раз новому
сотруднику объяснять
элементарные действия



Принципы разработки стандартов

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Не выполнение стандартов является нарушением.

Сотрудник не будет тянуть время для выполнения работы и указывать на непонимание поставленной задачи



КАК СОЗДАТЬ ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС?

В СВОЕМ ОТЕЛЕ



ПОШАГОВЫЙ ПЛАН ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ



ПОШАГОВЫЙ ПЛАН ДЛЯ РУКОДИТЕЛЯ

1 ШАГ

Составьте карту клиентского опыта

2 ШАГ

Определите возможные ситуации

3 ШАГ

Разработайте единые стандарты обслуживания

4 ШАГ

Проведите обучение персонала

5 ШАГ

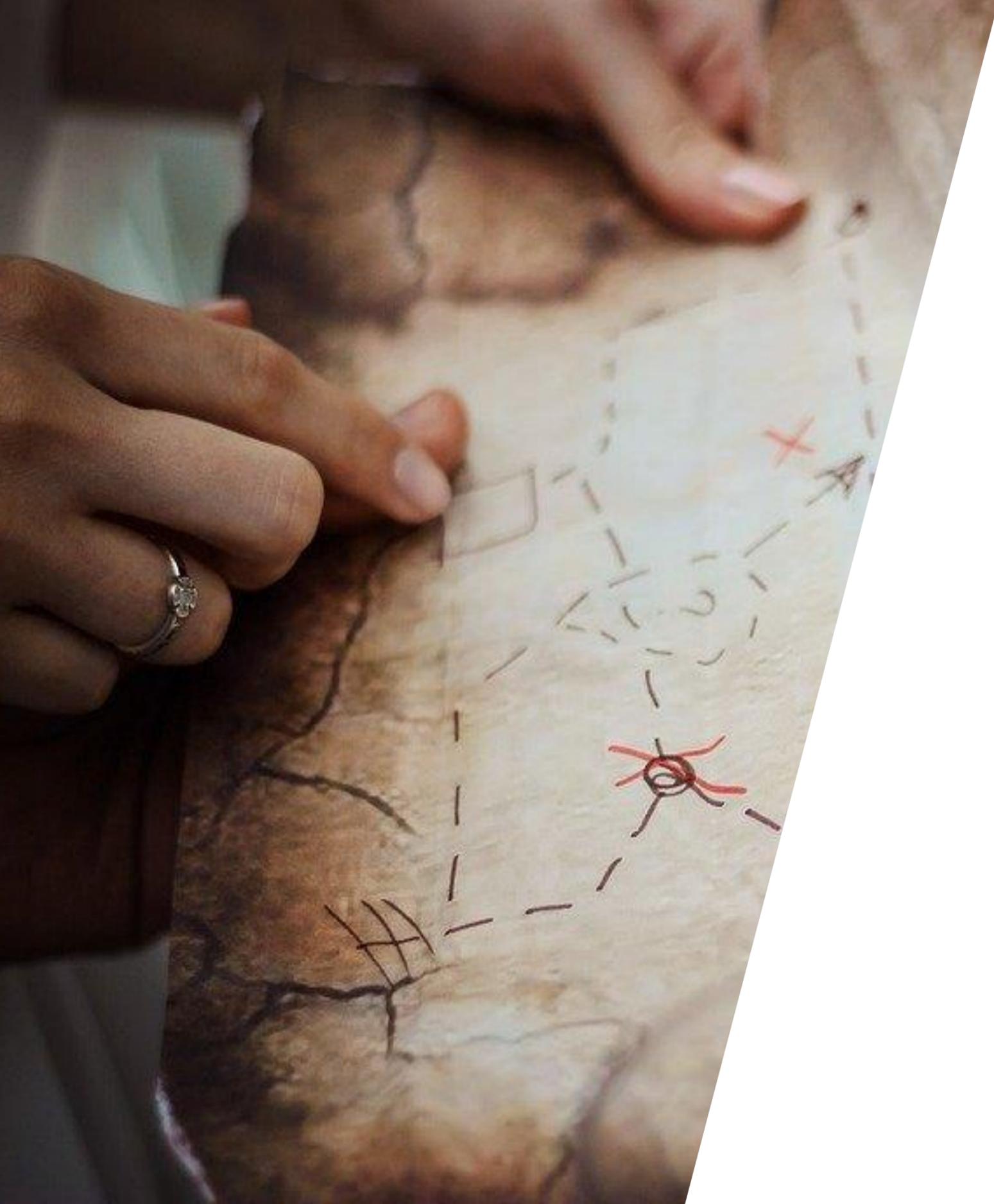
Продумайте систему стимулирования

6 ШАГ

Разработайте систему контроля

7 ШАГ

Сформулируйте миссию и ценности компании



1 шаг

Составьте карту клиентского опыта

**ВСЬ ПРОЦЕСС ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
ОТ А ДО Я**

**Чтобы оценить уровень сервиса в вашей
компании с точки зрения клиента**

A close-up photograph of a hand holding a pen, writing on a checklist in a notebook. The checklist has several items with checkboxes, some of which are already marked. The background is a dark blue gradient with a vertical gold bar on the left side.

2 шаг

**ОПРЕДЕЛИТЕ
ВОЗМОЖНЫЕ
СИТУАЦИИ**

КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ

- Обозначить, где на пути клиента можно улучшить качество обслуживания
- Определить, где можно увеличить конверсию продаж



3 шаг

РАЗРАБОТАЙТЕ
ЕДИННЫЕ
СТАНДАРТЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ



Для чего нужны единые стандарты?

Сотрудники должны понимать,
что от них требуется и как они должны
взаимодействовать
с клиентами

Ключевые моменты в стандартах обслуживания

ВНЕШНИЙ ВИД

Описание, как должен выглядеть сотрудник в зависимости от его должности, пола и задачи

ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ

Регулярных задач в рабочих процессах - по телефону, встреча клиента, продажи, решение конфликтов, как именно будет передаваться смена и клиенты

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

На рабочем месте, стандарты общения – как себя вести, что говорить, что запрещено и т.д.

ВЫДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ

За каждый процесс работы с клиентом на каждом этапе взаимодействия



4 шаг

ПРОВЕДИТЕ ОБУЧЕНИЕ
ПЕРСОНАЛА

Обучение по всем
нововведениям,
разберите удачные и
неудачные кейсы

ЧТОБЫ СТАНДАРТЫ
РАБОТАЛИ

89%

Высокопроизводительных компаний
вкладывают значительные средства
в обучение сотрудников, по
сравнению с

57%

неэффективными компаниями

5 шаг

**ПРОДУМАЙТЕ СИСТЕМУ
СТИМУЛИРОВАНИЯ**





Часто сотрудники
не всегда понимают, зачем
им улучшить сервис,
когда и так все работает



И предусмотрите
систему штрафов за
нарушения в работе с
гостем



6 шаг

РАЗРАБОТАЙТЕ СИСТЕМУ
КОНТРОЛЯ



«Всё, что не контролируется, не исполняется»

7 шаг

СФОРМУЛИРУЙТЕ
МИССИЮ
И ЦЕННОСТИ
КОМПАНИИ





Это самый
интересный и
одновременно самый
сложный этап для
руководителя



МИССИЯ И ЦЕННОСТИ ВАШЕЙ КОМПАНИИ

это основа, на которой будет базироваться все, что нужно для сервиса высокого уровня, вся новая сформированная система в процессах и отношении каждого ответственного сотрудника во взаимодействии с гостем на всем его пути



ОТ 70% ДО 200% ДЛЯ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

РОСТ ПРИБЫЛИ ПОСЛЕ ИНВЕСТИЦИЙ В СЕРВИС

"В данном случае отличный сервис и индивидуальный подход - это основной фактор повышения лояльности клиентов. При этом хорошее обслуживание можно считать сильным конкурентным преимуществом. При одинаковых исходных показателях, клиент станет пользоваться услугами той компании, в которой его лучше обслуживают"

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (ВПЕЧАТЛЕНИЯ)

ДОВОЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ
ТРАТЯТ БОЛЬШЕ!

70%

Решений о покупке люди принимают, опираясь на эмоции, им очень важны впечатления, которые остаются от общения с представителями компании

81%

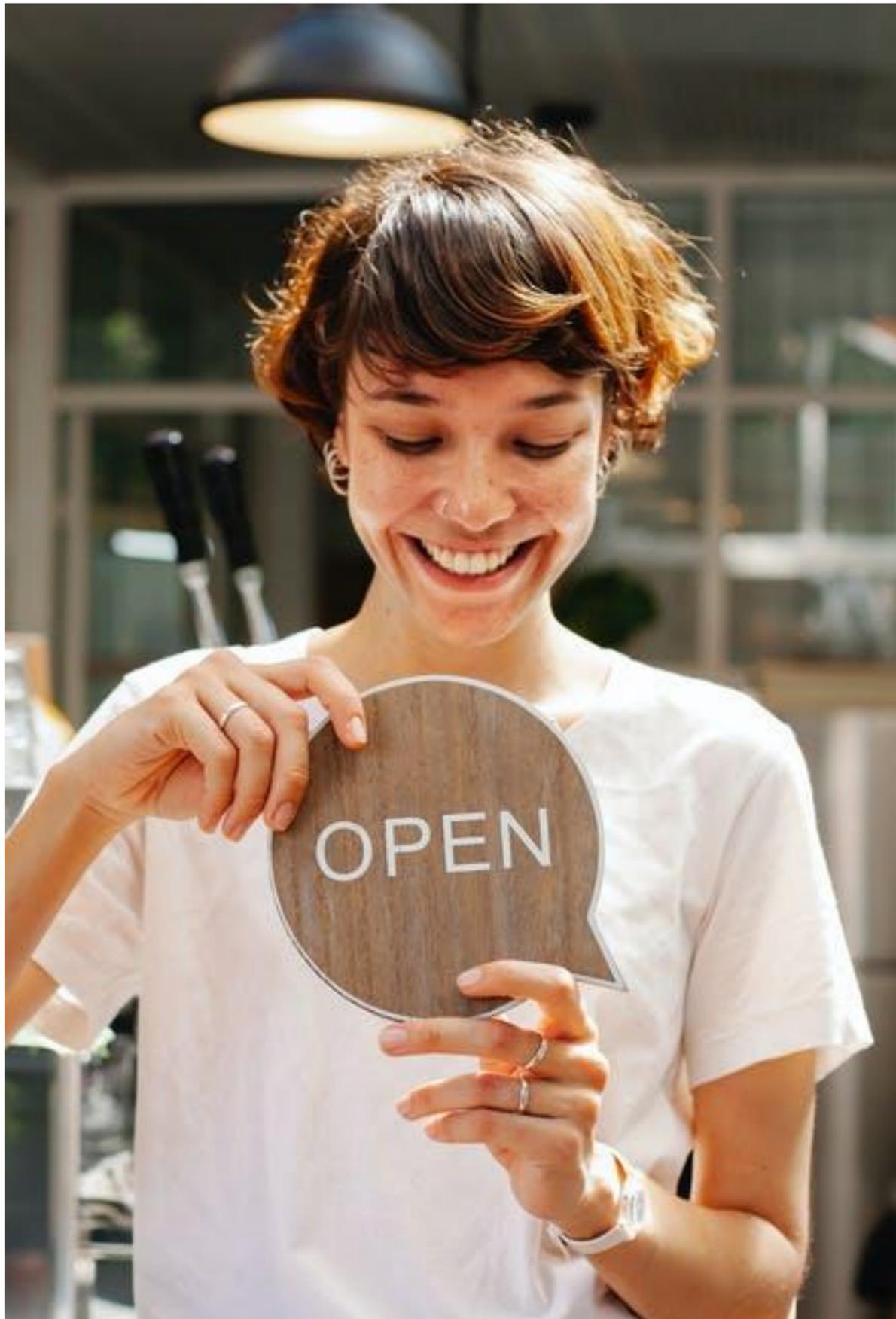
Клиентов с положительным опытом обслуживания, скорее всего, повторно воспользуются услугами компании

85%

Клиентов готовы потратить на 25% больше денег, если при этом получают сервис по высшему разряду



Примите сегодня решение
для себя, что ваш
клиентский сервис
должен быть
качественным по
умолчанию!



«КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС –
ЭТО НЕ ТОЛЬКО УЛЫБКИ»

Но с улыбки начинается всё

БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!

ОТВЕТЫ ВОПРОСЫ



Подписывайтесь
на наши страницы
в соц. сетях

По делу,
с интересом!



@prostandarty



@prostandarty



www.prostandarty.ru