
Методические новинки: программы, обучающие искусству гостеприимства

Копылов Ю.В.,
зам. директора Института туриз-
ма и гостеприимства
(филиал РГУТиС)

Сегодня все признают, что туризм является одной из ведущих отраслей национальной экономики, и многие страны предпринимают значительные усилия для увеличения объёмов въездного туризма. Однако туристские потоки зависят не только от интересов той или иной туристской группы, а в большей степени от качества услуг гостеприимства принимающей стороны, что напрямую зависит от уровня развития профессионального образования. В этой связи растёт заинтересованность сферы профессионального туристского образования в технологиях обучения, способных осуществить массовую подготовку профессиональных кадров новой формации. Эти современные образовательные технологии отличаются высокой практикоориентированностью и предлагаются в форме программ «Обучение обучающихся», постоянно инициирующих развитие процесса профессионального обучения.

Главной целью программы «Обучение обучающихся» (ТТТ – Train-The-Trainers) является подготовка квалифицированных тренеров, которые в дальнейшем будут заниматься обучением персонала на предприятиях туризма и гостеприимства.

Она разработана Российским государственным университетом туризма и сервиса (ФГОУ ВПО РГУТиС) совместно с Между-

народным институтом консьержей (Париж, Франция).

Программа «Обучение обучающихся», в основе которой лежит методика обучения искусству гостеприимства, направлена на достижение изменений в отношении персонала компаний к своим даже самым рутинным обязанностям. Методика «Искусство гостеприимства» способна повысить лояльность клиентов к компании и сформировать новую позитивную систему взаимоотношений. Существенной особенностью программы является ее современный дидактический формат, который заключается в формировании бесконечной цепочки знаний, передающихся от обучающихся к обучаемым.

Стратегия внедрения программы включает в себя четыре стадии:

1. Определение перечня требований.

На данной стадии выбираются наиболее проблемные секторы (бизнес-процессы) туризма и гостеприимства, в которых необходимо совершенствование качества сервиса, а также определяется количество тренеров, которое предполагается подготовить для каждого выбранного сектора или бизнес-процесса.

2. Выбор группы российских тренеров.

Группа тренеров отбирается в зависимости от конкретной потребности определенного

сектора услуг (бизнес-процессов).

3. Обучение тренеров по программе ТТТ (Train the Trainers – обучение обучающихся) на основе методики GEM (Guest experience management – искусство гостеприимства).

4. Консультирование участников программы ТТТ после программы обучения.

Сущность программы ТТТ (обучение обучающихся):

Тренинговая программа ТТТ представлена тремя взаимозависимыми уровнями: техническим, коммуникационным и высшим профессиональным.

Технический уровень является базовым. Эти услуги обеспечиваются специалистами, подготовленными для работы в данном секторе. Здесь качество услуги зависит от любой малейшей детали, так как удовлетворённость гостя уровнем и качеством гостеприимства, который демонстрируется принимающей стороной, зависит от всего персонала, будь то служба безопасности аэропорта, таможенная служба и пр.

Коммуникационный – основной уровень. Он является самым важным в формировании лояльности клиента, так как во многом определяет первое впечатление, получаемое гостем, которое впоследствии крайне трудно исправить.

Высший профессиональный уровень характеризуется созданием таких условий, когда любой клиент воспринимается как самый дорогой и почётный гость и окружается таким комфортом и вниманием, которые способствуют формированию и поддержанию устойчивого позитивного опыта. И хотя этот уровень в большей степени предназначен для персонала, имеющего дело с VIP клиентами, он также может частично или полностью охватывать и первые два уровня.

Содержание тренинговой программы ТТТ:

Данная программа включает в себя три уровня. В среднем на каждом уровне тренинги проводятся в течение 10 дней циклами по 3 дня.

В целом, методика GEM (искусство гостеприимства) позволяет обучить любого обучающегося (в рамках любого курса) примерно за 30 дней. Этот срок может быть либо уменьшен,

либо увеличен в зависимости от начального уровня подготовки конкретного участника. Обученные тренеры затем могут проводить обучение персонала в выбранном секторе.

Методические особенности программы

Цели тренингов в рамках программы «Искусство гостеприимства»:

- овладеть основами сервиса в рамках так называемой Experience Economy (экономики, основанной на опыте);
- овладеть мастерством, понимать и предугадывать ожидания клиента, чувства и ощущения гостя (постояльца);
- понимать и осознавать корпоративные ценности компании;
- освоить все тонкости подхода к обслуживанию клиента;
- уметь применять базовые техники искусства гостеприимства и в совершенстве овладеть всеми правилами и приемами, лежащими в основе искусства гостеприимства;
- овладеть искусством, выполнять просьбы и пожелания гостя, наполняя действие ощущением сопричастности, что стало бы для него (гостя) незабываемым жизненным опытом и оставило бы позитивные впечатления.

Что представляет собой методика искусства гостеприимства (GEM)

Основная цель данной методики – сделать так, чтобы каждый клиент воспринимался персоналом как Почётный Гость (с большой буквы).

Программа применима к любому виду индустрии услуг (например, торговля, ресторанный бизнес, транспорт, туризм и гостеприимство).

В этих отраслях уже сложилось понимание того, что лояльность клиента может быть достигнута только техническим обслуживанием, пусть даже и на самом высоком уровне. В современных условиях лояльность клиента формируется постепенно благодаря тем положительным эмоциям и позитивному опыту, которые являются результатом его пребывания в том или ином секторе индустрии гостеприимства. Следует отметить, что данный подход лежит в основе нового типа экономики (экономики опыта), которая призвана заменить сервисную экономику.