

няют наволочки на подушках: на них вышиты очень лиричные стихи. Каждой ночью — новое литературное открытие.

Как известно, для домашних животных, сопровождающих постояльцев, сейчас создаются специальные условия во многих отелях. Так, The Lowell New York обеспечивает для друзей человека круглосуточное питание в номер. Бостонский Nine Zero готов предоставить домашним любимцам специальные кровати и мини-кухни с соответствующим набором посуды и корма. Можно заказать «гувернера», который отправится с питомцем на прогулку, посидит с ним в номере и т.д.

Швейцарские гостиницы славятся своим высоким уровнем сервиса и акцентированным вниманием к обеспечению полной приватности и безопасности пребывания своих гостей. В частности, женеvский гранд-отель Le Richemond предлагает услуги личных телохранителей. Этот тренд начинают подхватывать не только в Европе, но и в более отдаленных уголках планеты. В частности, телохранителей теперь выделяет своим гостям Cordova Reef VillageResort, курортный отель в южной части острова Мактан (Филиппины).

Приведенные примеры продуктовых инноваций хотя и кажутся незначительными, но именно от таких мелочей зависит качество услуг в глазах гостя. Разумеется, для обеспечения эффективности, они должны вводиться с учетом целевого сегмента деятельности отеля, его положения на рынке, имеющихся возможностей.

Источники

Инновации в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] // Стратегия и управление.ru. — Режим доступа: <http://www.strategiplann.ru/estatiw/innovatsii-v-gostinichnom-servise.html>.

СНИЛ «Тураналитик»

О.Н. Тепун

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Е.Ф. Волонцевич, канд. экон. наук, доцент

БАНКЕТНАЯ СЛУЖБА БИЗНЕС-ОТЕЛЯ: РОЛЬ В ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА И ПУТИ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Банкеты, событийные и торжественные мероприятия предполагают обслуживание заранее оговоренного числа гостей, а также подачу блюд и напитков по предоплате и заранее составленному меню в определенное время и в определенном месте. В практике деятельности бизнес-отелей «Банкет» — это термин, используемый для описания большого официального события или торжества. Это могут быть биз-

нес-мероприятия (конференции, деловые завтраки, обеды и ужины, митинги, выставки и симпозиумы) или неформальные мероприятия (гала-ужины, юбилеи, свадьбы и т.д.).

Банкетные мероприятия планируются заранее и требуют тщательнейшей подготовки к ним. От того, насколько продуманы все детали и мелочи, во многом зависит целостное восприятие заказчиком торжества и конечный результат.

Беларусь является хорошей площадкой для проведения, в частности, МІСЕ-мероприятий. В связи с активным развитием делового и корпоративного туризма растет и борьба за конкурентное первенство на рынке бизнес-отелей. Среди факторов, влияющих на выбор деловых путешественников при организации бизнес-мероприятий, важное место занимают профессиональное обслуживание и высокое качество подаваемых блюд; организация проведения мероприятий и оснащение конференц-залов; осуществление кейтерингового обслуживания всех типов; сохранение конфиденциальности высокопоставленных клиентов. Персонал предприятия должен систематически совершенствовать свои знания, квалификацию и профессиональное мастерство на основе теоретической подготовки и практической деятельности. Бизнес-отель уникален в том случае, что служащие — это часть гостиничного продукта. Персонал таких гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, должен быть готовым доброжелательно выполнить просьбу гостей и в их отношении должен проявлять терпение и сдержанность.

Для обеспечения высокого уровня обслуживания необходима профессиональная подготовка персонала. Поэтому для успешного функционирования предприятия нужно постоянно проводить целенаправленные образовательные программы, итогом которых будет повышение доходов. Ярким примером успешной подготовки персонала отеля в целом и банкетной службы в частности может послужить гостиница DoubleTree by Hilton Minsk, в 2018 г. взявшая туристический «Оскар» и ставшая лучшим бизнес-отелем Беларуси. Вскоре после этого гостиница получила еще одну награду — за лучшее обучение сотрудников и заботу о них в рамках программы CARE в Азии, Африке и Центрально-Восточной Европе.

Помимо тренингов, мастер-классов и соревнований между сотрудниками и отделами Hilton разработал обширную платформу для обучения «Лобстер Инк», программы которой нацелены на глубокое изучение теории и нестандартных ситуаций для улучшения практических навыков. Так, при успешной сдаче ряда так называемых «зачетов» в теоретической части, сотрудник может отправиться на «практику» в любой из отелей бренда по всему миру. В результате сотрудник может пройти все ступеньки от основ до руководящих позиций. Таким образом, персонал имеет возможность расширить кругозор и обучиться всем тонкостям международных коммуникаций, что очень важно как для любого отеля, так и для улучшения качества услуг гостеприимства в нашей стране накануне II Европейских игр.