ГОСТИНИЧНЫЙ ЭТИКЕТ

Служебный этикет

СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ

- представляет систему межличностных отношений в трудовом коллективе, взаимоотношений сотрудников друг с другом, руководителя с подчиненным, с партнерами, заказчиками и клиентами.
- - определяет и обеспечивает высший профессиональный уровень приема и обслуживания клиентов в гостиницах;
- - содействует решению производственных вопросов предприятия;
- - формирует морально- психологические климаты в коллективе;
- - создает благоприятную социальную атмосферу

УСТРОЙСТВО НА РАБОТУ В ГОСТИНИЦУ

- **три основных вопроса:**
- - причины и основания Вашего желания работать в гостинице;
- - Ваши реальные возможности для работы в гостинице связанные с интенсивным, круглосуточным режимом работы гостиничных предприятий;
- - Какие цели, задачи перспективы Вы видите для себя в случае устройства на работу в гостиницу.

СОБЕСЕДОВАНИЕ

- Внешний вид (деловой костюм ,минимум косметики,не яркий макияж и т.д)
- Приходите вовремя
- Документы: паспорт, дипломы и свидетельство об образовании, резюме либо анкету, трудовую книжку, страховой и медицинский полисы, фотографии, авторучка.
- Психо- эмоциональное состояние. В ходе беседы вести себя спокойно, уверено, не нервничайте, на поставленные вопросы отвечайте кратко и четко.
- Важно выражение лица , спокойный тон голоса. Сидите прямо ,не «ерзайте» на стуле, ничего не теребите в руках, не трогайте лицо, нос, уши, подбородок и.т.п. Смотрите собеседнику прямо в глаза либо в точку между бровями, не отводите взгляда от собеседника! Ни в коем случае не заглядывайте в бумаги, записи, ничего не трогайте у интервьюера на столе.
- Отвечая на вопросы, говорите только о том, что касается вашей будущей работы, не старайтесь перевести беседу к неформальному разговору, не жалуйтесь на «трудности жизни» и личные проблемы.
- В заключение беседы выскажите свое желание работать именно в этой гостинице, назовите ее достойной ,лучшей на рынке и т.д
- Поинтересуйтесь у кадровика, когда куда вам нужно вновь позвонить или прийти за результатом. Выходя из кабинета, поблагодарите и попрощайтесь с интервьюером.
- Еще раз, при устройстве на работу ведите себя скромно, но с достоинством, вежливо, но уверенно соблюдайте этикет и правила хорошего тона. В случае, при прочих благоприятных обстоятельствах вполне можете рассчитывать на положительный результат.

ПЕРВЫЕ ДНИ, МЕСЯЦЫ …И ГОДЫ НА РАБОТЕ

- **На новой работе, как правило, действует следующие нормы и требования этикета:**
- На начальном этапе задавайте вопросы, касающиеся только ваших служебных обязанностей. Никогда не касайтесь ничего личного, не рассказывайте о домашних проблемах, не жалуйтесь, это может обернуться против вас!
- Со всеми будьте дружелюбны, но и не с кем не сближайтесь, не вступайте в «группировки»!
- Избегайте сплетен, не обсуждайте и не осуждайте «за спиной» своих коллег, особенно начальство. Никогда не обсуждайте и не осуждайте чью-либо внешность.
- Не забывайте благодарить тех, кто, словом и делом помогает вам в работе.
- На рабочем месте никогда не употребляйте спиртные напитки. Это прямой путь к увольнению!
- Чтобы не вызвать сплетни и зависть, постарайтесь не устанавливать на работе близкие отношения с лицами противоположного пола.

- В спорных вопросах не обвиняйте во всем начальство. Поднимая рабочие проблемы, предлагайте свое решение!
- Не занимайтесь в рабочее время посторонними делами («задушевными» разговорами, болтовней по телефону и т.п.), не слоняйтесь по гостинице!
- Своим коллегами никогда не жалуйтесь на начальство, на условия труда и низкую зарплату. Придерживайтесь девиза: «Наша гостиница самая лучшая, зарплата и условия работы у нас прекрасные….!»
- Если на ваше рабочее место приходит начальник, всегда вставайте!
- На рабочем месте не занимайтесь ни чем, что неприятно окружающим: не ковыряйтесь в зубах, ушах, в носу, не гладьте слое лицо о волосы, не причесывайтесь, не красьте ногти и не прихорашивайтесь публично!
- К своим коллегам, а тем более к клиентам относитесь с уважением и тактом. Всегда ведите себя этично!

ПРИНЦИПЫ СЛУЖЕБНОГО ЭТИКЕТА

- Умейте слушать других! . Не перебивайте , дослушайте до конца.
- В любых разговорах избегайте двузначных, обидных выражений, ни при каких обстоятельствах не допускайте оскорблений и брани!
- Правильно произносите имена и фамилии людей, к которыми обрушаетесь. Если не знаете точно имени и отчества собеседника, извинитесь и уточните.
- Умейте хранить тайны: профессиональные, корпоративные, производственные, условия вашего труда и размер зарплаты, личные сведения о сотрудниках гостиницы и т.п.
- В телефонных разговорах и в присутствии посторонних лиц избегайте конкретных фактов и касающихся вашего предприятия.
- Представляясь клиентам и посетителям, называйте свое имя, фамилию, должность. Приветствуйте коллегу по работе словами « доброе утро», « добрый день или добрый вечер».
- Никогда ни у кого не спрашивайте: « Вы помните?». Этим вы можете поставить собеседника в неловкое положение. Лучше представьтесь еще раз.
- Если вы не знаете ответа на поставленный вопрос признайтесь в этом и направьте к специалисту, либо дайте телефон соответствующей службы.

ЭТИКА И ЭТИКЕТ РУКОВОДИТЕЛЯ

- Руководитель гостиничного предприятия с первых дней своей работы находится под пристальным вниманием своих сотрудников, поэтому соблюдение служебного этикета необходимы руководителю в первую очередь.
- Прибыв на работу, уже на входе в гостиницу руководитель должен забыть о своих личных проблемах, настроится на рабочий лад создать хорошее настроение подчиненным.

ПРИВЕТСТВИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

- По этикету с сотрудником старшего возраста или с женщиной(для мужчины-руководителя), здороваться первым необходимо.

- Недопустим надменный высокомерный вид начальника, его пренебрежение к своим сотрудникам, отсутствие интереса к своим сотрудникам, отсутствие интереса к их труду и рабочему настроению.

ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ К СОТРУДНИКАМ

- Недопустимо обращаться к сотруднику на «ты»
- Одностороннее обращение на «ты» в большинстве случаях унижает и обижает рядовых сотрудников.
- Объяснение этому простое: подчиненный не может ответить тем же. Ссылки на практику общения руководителей и подчиненных в западных странах якобы принято общение всех сотрудников на «ты», у нас с учетом российских традиций и менталитета недопустимы.

ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ПЕРСОНАЛА

- **1. Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился ваш руководитель**
-
- **2. Стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив. Приобщите сотрудников к целям организации**
-
- **3. Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя.**
- **4. Соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.**
- **5. Ценность поощрения в его своевременности .**
- **6.Приказ не уместен всегда и везде, где можно обойтись просьбой**
- **7.Если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас**
- **8.Замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам. Делайте ваши замечания один на один. Необходимо уважать достоинство и чувства сотрудника**

- **9. Критикуйте действия и поступки, а не личность человека**
- **10.Наказывая подчиненного, нужно не отталкивать его, а наоборот привлекать к себе**
- **11.Наказание должно быть, несомненно, заслуженным, соответствовать по своему уровню ответственности, степени проступка, глубине последствий и мере эффективности**
- **12.Никогда не советуйте подчиненному, как поступать в личных делах**
- **13.Не обрастайте любимчиками. Относитесь к сотрудникам как к равноправным членам и ко всем с одинаковыми стандартами.**
- **14.Никогда не давайте сотрудникам возможность заметить, что вы не владеете ситуацией, если вы хотите сохранить их уважение.**
- **15. Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе**
- **16.Привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.**

17.Никакого насилия

- **18. Защищайте своих подчиненных и будьте им преданным. Они ответят вам тем же.**

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС СОТРУДНИК - РУКОВОДИТЕЛЬ

- **1.Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные.**
- **2.Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.**
- **3. Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте свои предложения или за-**
- **мечания тактично и вежливо.**
- **4.Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет»**

- 5. Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы
- 6.Не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов.
- 7.Никогда не критикуйте вышестоящее руководство при клиентах
- 8.Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев

НЕ ДОПУСТИМЫ ДЛЯ РАБОТНИКА СЕРВИСА:

- грубость, бестактность, невнимательность, черствость;
- нечестность, лицемерие;
- воровство, жадность, эгоизм;
- болтливость, разглашение приватной информации о клиентах, обсуждение с кем-либо их недостатков и слабостей;
- неуступчивость, желание взять верх над клиентом, подчинить его интересы своим.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

- Напишите эссе на тему (используя, как пример , материалы лекции и др.источники)

«**Этический кодекс для сотрудников предприятия гостеприимства»** (2-3-стр)

(можно использовать следующие категории на выбор)

- **- сотрудник-сотрудник**
- **-сотрудник –клиент**
- **Литература**

-Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко. М. 2000.

-Формаковская Н.И. Культура общения и речевой этикет. М.: Икар, 2004.

-Егоршин А.П., Распопов В.П., Шашкова Н.В. Этика деловых отношений. Н. Новгород: НИМБ. 2005

- **Интернет-ресурсы**

-http://otelier-restorator.com/ - информационный портал профессионального журнала «Отельер & Ресторатор»

-http://www.prohotel.ru/ - информационный портал для профессионалов гостиничного бизнеса

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ ☺))

Будьте доброжелательны и этичны!