

# ***РОЛЬ ЭТИКЕТА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ***

*Группа ТТ15-07-БГР  
Сделали: Елена Бугай  
Белова Софья  
Михалевская Полина  
Александров Константин*

# Содержание

- Цели и задачи;
- Определение понятий культуры обслуживания и профессиональной этики;
- Правила поведения в отелях и гостиницах постояльцев;
- Правила обращения персонала с гостями;
- Служебный этикет;
- Выводы;
- Список использованных источников.

# Цели и задачи

Цель нашей презентации - выяснить, как влияет этикет на взаимоотношение между гостем и персоналом гостиничного бизнеса.

Задачами является:

- Определить, что такое этикет в гостиничном бизнесе;
- Что является культурой обслуживания в гостиничном бизнесе;
- Дать определение профессиональной этике;
- Сформулировать правила поведения гостя и персонала;
- Подвести итоги.

# Культура обслуживания



Опрятный внешний вид



Вежливость, внимательность,  
предупредительность по отношению к клиентам



Знание психологии



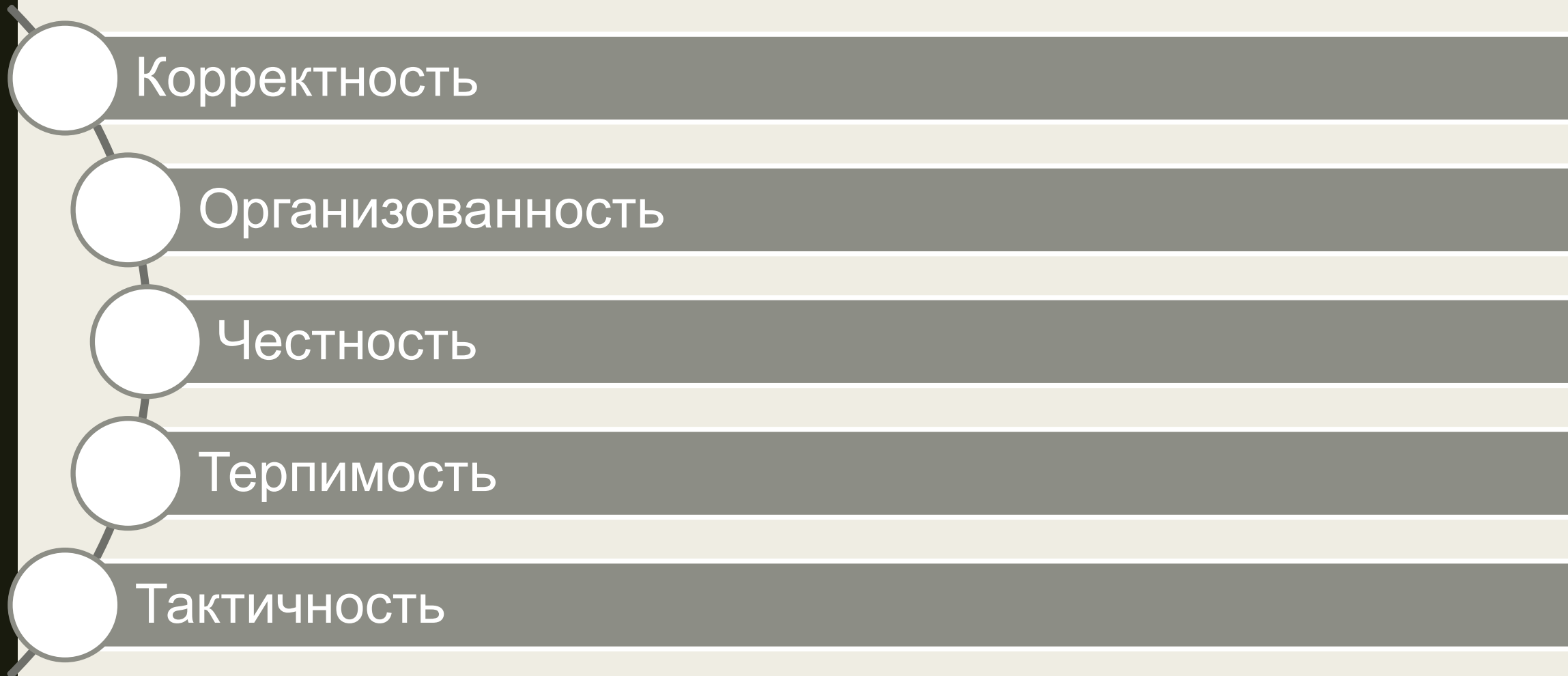
Соблюдение международного этикета

Культура  
общения

The diagram consists of three main elements arranged horizontally from left to right. On the left is a small dark gray oval with a white border containing the text 'Культура общения'. In the center is a large gray arrow pointing to the right. On the right is a large dark gray circle with a white border containing a definition of professional ethics. The background is a light beige color with a vertical black bar on the far left edge.

Профессиональная  
этика - правила  
поведения, которые  
определяют  
конкретный тип  
нравственных  
взаимоотношений в той  
или иной сфере  
деятельности.







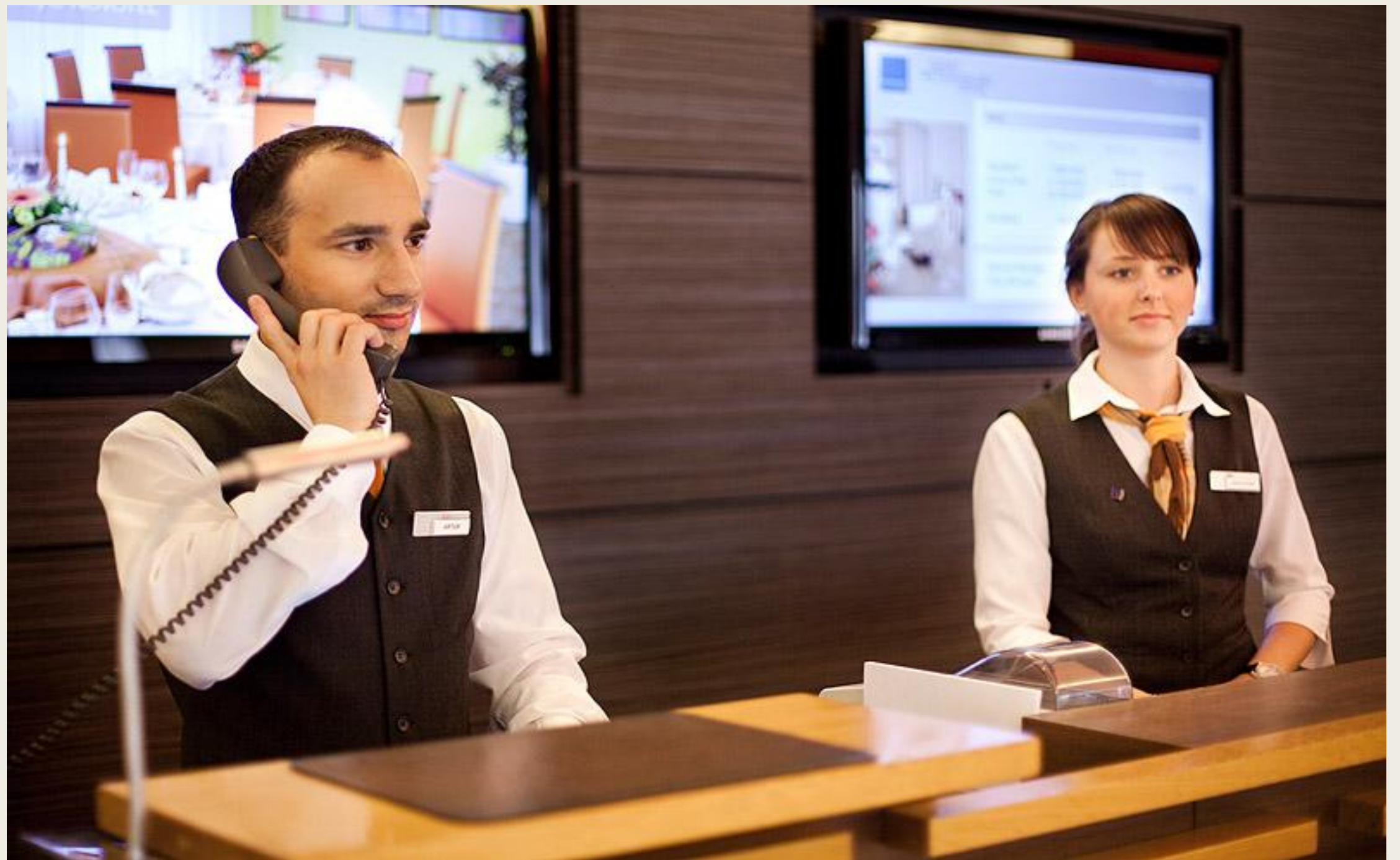


# Правила поведения в отелях и гостиницах для постояльцев.











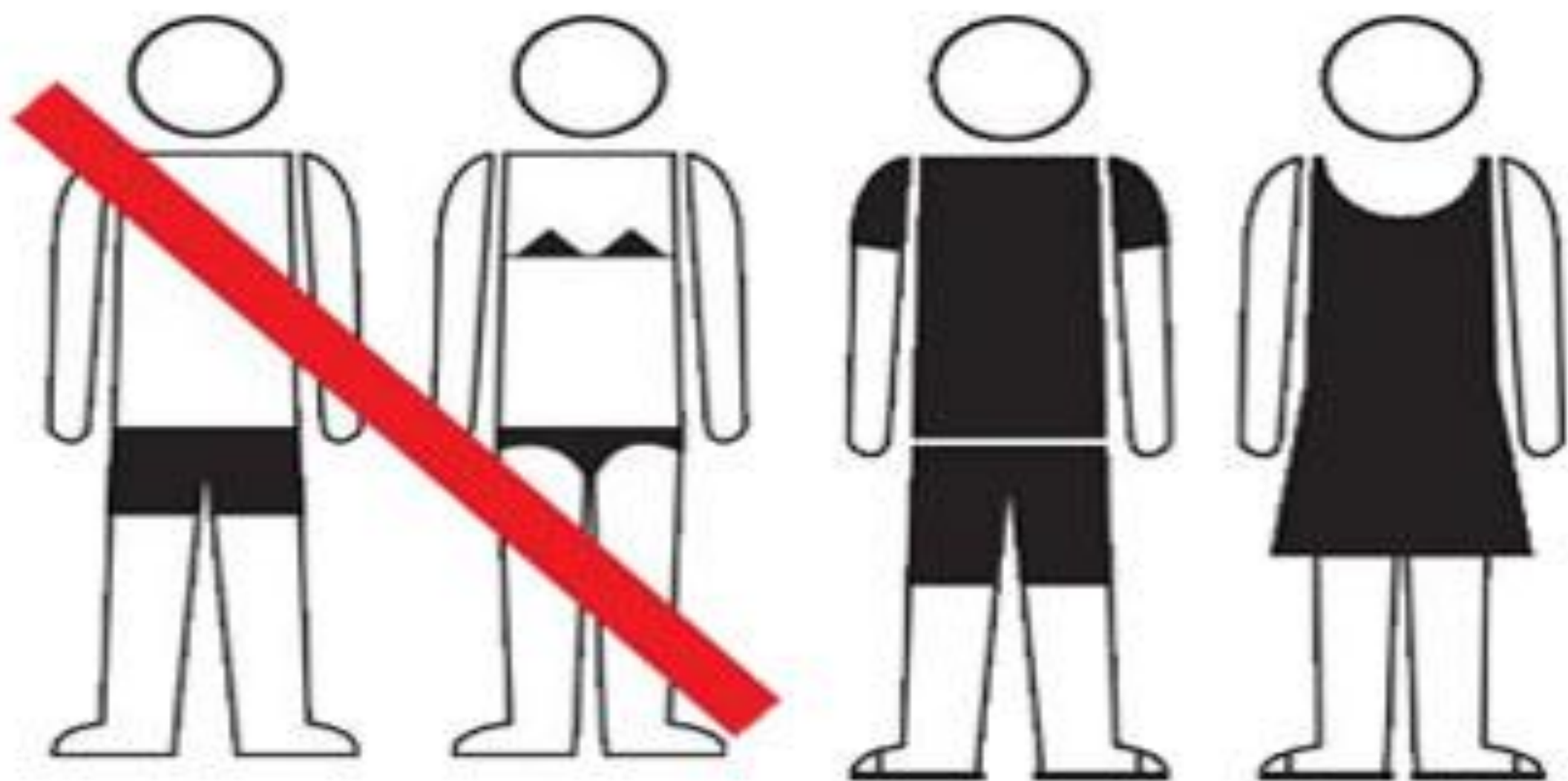














# Правила обращения персонала с ГОСТЯМИ

По отношению к проживающим гостям и посетителям любой сотрудник гостиницы должен быть внимательным, вежливым и дружелюбным.



В общении с клиентами персоналу следует придерживаться правила «Клиент всегда прав».



Правила гостеприимства предписывают встречать и провожать гостей



При встрече гостей необходимо помочь им освоиться .



Персоналу следует хорошо изучить информацию о своем отеле



Работники должны проявлять деликатность в отношении личной жизни постояльцев гостиницы



Внешний вид сотрудников  
отеля должен быть  
безупречным



Позитивное отношение –  
важный момент!



# Служебный этикет

## Задачи служебного этикета:

- определять и обеспечивать высокий профессиональный уровень приема и обслуживания клиентов в гостиницах;
- содействовать решению производственных вопросов предприятия;
- создавать благоприятный морально-психологический климат в коллективе
- формировать позитивное отношение со стороны клиентов и партнеров, основы хорошей репутации.



каждый работник должен  
тщательнейшим образом изучить  
свои обязанности и добросовестно  
относится к работе;

следует быть дружелюбным со  
всеми, не жаловаться, не  
сплетничать и не вступать в  
«группировки»;

относится к коллегам и клиентам  
уважительно;

не вступать в слишком близкие  
отношения с коллегами  
противоположного пола;

в спорных ситуациях и при решении  
проблемных вопросов оставаться  
вежливым и невозмутимым,  
говорить только по существу, не  
обвинять, а предлагать свое  
решение;

не заниматься в рабочее время  
посторонними делами;

не заниматься ни чем, что  
неприятно окружающим

# Итоги:

Таким образом, мы рассмотрели этикет в гостиницах во всех его проявлениях: правила поведения для постояльцев, правила обращения персонала с гостями и служебный этикет, регулирующий отношения внутри коллектива гостиницы. Эта система ценностей определяет взаимоотношения между гостями и обслуживающим персоналом, оказывает влияние на атмосферу внутри коллектива и в итоге на репутацию отеля в целом.

# Список использованных источников

- Елканова, Д. И. Осипов, Д.А. Романов В. В. Основы индустрии гостеприимства: Д.И. Елканова. - Москва : Дашков и Р. 2009. -278с..
- Плюшко, Ю. Гостиничное дело. Сборник статей: Ю. Плюшко. – ВВС Ridero : Издательские решения, 2015 – 120с..
- Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник : [по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100 "Сервис")] / Л. Н. Семеркова. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 320 с..



**БЛАГОДАРИМ ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

Деловитость - умение эффективно построить свой график работы и повышать ее качества; важнейшая часть культуры труда.

[Назад](#)



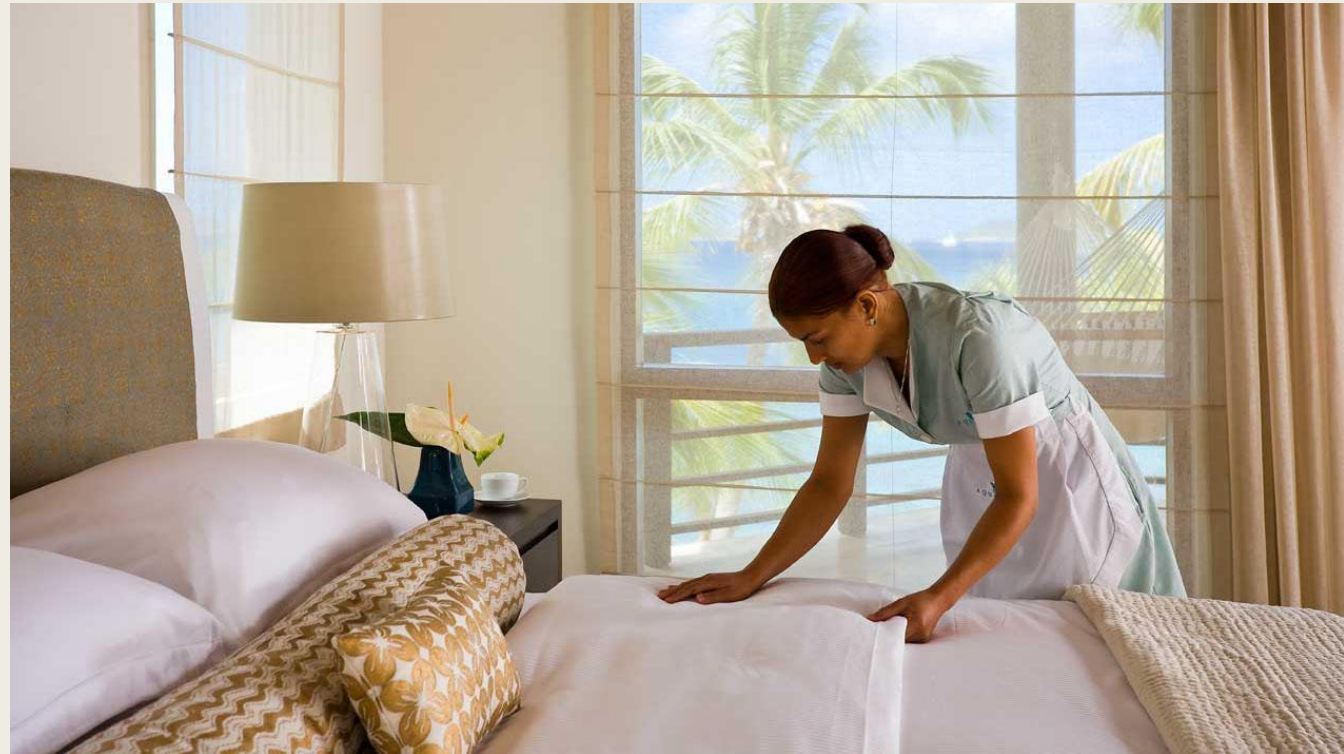
Единство слова и дела и дисциплинированность - соответствие слов персонала и их конкретных дел, пунктуальность, соблюдение трудовой дисциплины и распорядка.

[Назад](#)



Сознательность - осознанность действий и навыков, добросовестное выполнение обязанностей.

[Назад](#)



Честность - верность принятым обязательствам, убежденность в правоте своего дела, искренность перед другими и самим собой.

[Назад](#)





Организованность - четкое выполнение своей работы.



[Назад](#)

Уважение - признание достоинства личности, возможно более полное удовлетворение интересов людей, внимательное отношение к чужим убеждениям, чуткость, деликатность, скромность.



[Назад](#)

Вежливость - внимательность, внешнее проявление доброжелательности ко всем, готовность оказать услугу тому, кто в ней нуждается, деликатность, такт.

[Назад](#)



Приличные манеры  
- точная мера во  
внешних формах  
поведения.

[Назад](#)



Выдержка - умение контролировать эмоции, подавлять в себе раздражительность



[Назад](#)

Корректность - уравновешенность,  
приветливость.



[Назад](#)

Тактичность - необходимость учета конкретной моральной ситуации.



[Назад](#)

Терпимость - стремление достичь взаимного понимания и согласования разнородных интересов и точек зрения методами разъяснения и убеждения.

[Назад](#)

