

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»
ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА
КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Этика управления в индустрии гостеприимства

Выполнил:

Студент 1 курса

группы 4341

К.И.Наумова

Руководитель:

канд.экон.наук,доц.

Петрик Л.С

Казань 2014

Содержание	
ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭТИКИ УПРАВЛЕНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	5
1.1 ПОНЯТИЕ ЭТИКИ УПРАВЛЕНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	5
1.2 ОСОБЕННОСТИ ЭТИКИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ	8
1.3 РОЛЬ ЭТИКИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	12
ГЛАВА 2. УПРАВЛЕНИЕ ЭТИКОЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	15
2.1 ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПЕРСОНАЛУ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА.....	15
2.2 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	19
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	24
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ЛИТЕРАТУРЫ	28
ПРИЛОЖЕНИЕ	31

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства, весьма крупная отрасль мировой экономики, сильно развивающаяся. Дать определение "индустрия гостеприимства" и "гостеприимство" сложно, так как они содержат в себе огромное количество гуманитарных наук, стремящихся в свою очередь дополнить понятия о данной тематике. Гостеприимство это очень важная отрасль работников сферы обслуживания. Гостиничный бизнес, ресторанный бизнес, туристический отдых, экскурсии — это все сферы деятельности людей в индустрии гостеприимства. Можно сказать, что индустрия гостеприимства — это современная сфера деятельности сотрудников, которые удовлетворяют любые пожелания клиентов.

Основой любого гостиничного предприятия является человеческий ресурс, благодаря которому гостиничный бизнес имеет место быть. Сотрудники гостиничного комплекса являются самой главной причиной развития, получения доходов и прибыли в сфере гостиничного бизнеса.

Профессиональная этика играет большую роль в современной жизнедеятельности, она требует от всех работников сферы гостеприимства достаточно высокий уровень образования, творческого подхода к своему делу, и чтобы сотрудники были уверены в своей работе. Любому специалисту, работа которого связана в общении с людьми, необходимо не только соблюдать все этические правила и нормы, но и хорошо владеть ими в своей профессиональной деятельности.

Этика в управлении индустрии гостеприимства очень важна. Понятие этики можно рассмотреть, как кодекс правил и норм поведения, общения, разрабатывающийся многими поколениями. Из этого можно сказать, что этические правила и нормы общения, поведения устанавливаются моралью и нравственностью.

Этика делового общения в современном обществе является необходимой частью общения людей в деловых вопросах. В таком общении всегда нужно соблюдать этические правила и нормы общения. Соблюдение этических правил и норм общения приведет к эффективности и легкости достижения любых целей в индустрии гостеприимства, но в некоторых случаях может и затруднить ситуацию.

Данная тема актуальна в наше время, потому что индустрия гостеприимства активно развивается в современном обществе. А этика является главной его частью.

Цель: разобрать и проанализировать насколько важна этика управления в индустрии гостеприимства.

Задачи:

- 1) дать понятие этики управления в индустрии гостеприимства;
- 2) разобрать основные особенности управления гостиницей и проанализировать роль этики управления в индустрии гостеприимства;
- 3) Ознакомиться с этическими нормами и требованиями управления персоналом в индустрии гостеприимства;
- 4) разобрать особенности этики делового общения.

Объектом данной работы является изучение этики управления в индустрии гостеприимства.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭТИКИ УПРАВЛЕНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1 ПОНЯТИЕ ЭТИКИ УПРАВЛЕНИЯ В ИНДУСТРИИ

ГОСТЕПРИИМСТВА

Гостеприимство - важнейшее свойство гостиничного бизнеса: умение дать почувствовать клиенту, что ему рады в гостинице и готовы с достоинством и уважением принять его. Гостеприимство - включает достоинство, уважение и любезность персонала.

Этика - это наука о морали и нравственности. Этика представляет собой систему норм и правил поведения, которые играют важную роль в индустрии гостеприимства. Истоки профессиональной этики уходят в глубокую историю. Ещё до нашей эры одновременно в четырех независимых друг от друга культурах появилась этика:

1. В Палестине VIII - IV вв. до н.э. - в учениях иудейских пророков Исаяи, Илии, Осии и др. о том, что чистота сердца важнее следования закону;
2. В Древней Индии VI - V вв. до н.э. - в брахманических и буддийских идеях дхармы и кармы, согласно которым каждый поступок человека, как добрый, так и дурной, не проходит бесследно, и даже влияет на последующие рождения;
3. В Древнем Китае V - IV вв. до н.э. - в виде конфуцианского учения о «дэ» как свойстве, отличающем «благородного мужа» от «низкого человека», и даосского учения о «дао» - законе, определяющем путь движения всех вещей во вселенной;
4. В Древней Греции V - IV вв. до н.э. - как одна из трех составных частей философии, рассматривающая связь между нравом, словом и природой.

Управление – это всегда власть. Власть является безупречным тестом для познания сути человека. Как говорят в народе, хочешь узнать его характер дай ему власть. Используя власть можно высоко взлететь, но и наломать дров. [19, с.13-14].

Этика управления — это:

- культура управления людьми в организации, обеспечивающая возможность достижения корпоративных целей, на основе уважения человеческого достоинства и содействия общественному благу;
- технологичное этическое знание, опредмеченное в программах, проектах, этических кодексах, нормах, эталонах, стандартах, экспертных заключениях, этических комитетах и других видах практической деятельности, основанных на моральном выборе решений и поступков. [4, с.8].

Принципы этики управления обязывают менеджера соблюдать нормы поведения, культурные традиции, корпоративные и профессиональные кодексы чести, нормы субординационной этики. Этика управления включает культуру взаимоотношений между руководителями и подчиненными, основывающуюся на принципах честности, справедливости, ответственности, долге, уважении достоинства, корпоративной и человеческой солидарности, лояльности и порядочности.

Этика управления предусматривает повышение эффективности дополнительных ресурсов в профессиональной деятельности:

- через разработку этических кодексов;
- создание системы нравственных ценностей;
- использование обучения для формирования социальной ответственности и деловой этики.

Основополагающими принципами этики управления являются гуманизм, коллективизм, социальная справедливость, патриотизм, единство слова и дела. Можно сказать, что этика управления в индустрии гостеприимства - гармоничное сочетание производства туристских услуг, комфортности среды отдыха, поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта...

Этика управления в сфере гостеприимства направлена на совершенствование отношений, на развитие коллективных форм организации и стимулирования труда. Посредством этики управления должны разумно сочетаться общественные, личные и коллективные интересы. Обязательным условием для руководителя является объективное и доброжелательное отношение к личным взглядам, профессиональному мнению подчиненных. Особое место имеет справедливая материальная и моральная оценка личного вклада каждого работника, трудового коллектива в общее дело.

Важное место в этике управления занимает разработка нормативных положений нравственного характера. Одним из таких положений являются моральные кодексы. В них сконцентрированы подходы, осуществляемые в этике управления при изучении нравственных качеств личности, сформулированы основные нравственные требования к управленческой деятельности, представлены правила управленческого общения и внеслужебного поведения руководителя. Знание этики управления руководителем - обязательное требование к их научно-профессиональной компетенции.

Особое, приоритетное значение этика индустрии гостеприимства имеет в управлении. В этике управления должны быть реализованы общие моральные постулаты. Принцип управленческой деятельности проявляется в желании и способности принести пользу своему делу.

Этика управления и сферы ее применения в индустрии гостеприимства:

- манипулирование стабильным прогрессом предприятия, на базе коллективной ответственности;
- разумное и результативное управление кадрами в профессиональной деятельности;
- быстрая реализация решений принимаемых руководством предприятия;
- создания развития культуры взаимодействия между профессиональными кадрами предприятия;

- контроль качества в сфере этики управления;
- разработка и создание проектных планов по укреплению или улучшению предоставляемых услуг предприятием;
- расширение и более эффективное применение коммуникаций для толкового развития сферы этики управления в гостиничном деле.

Таким образом этика управления является неотъемлемой частью в индустрии гостеприимства. Она играет огромную роль в жизни и деятельности людей, в их взаимоотношениях с другими людьми, в отношении человека к делу, к ценностям государства и способствует стабильному развитию предприятий в сфере гостеприимства.

1.2 ОСОБЕННОСТИ ЭТИКИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ

Гостиничная услуга - это взаимоотношение клиента и персонала гостиницы. Потому что во время пребывания клиента в гостинице, между гостем и персоналом постоянно идет диалог, и поэтому работник сферы гостеприимства не может заранее запланировать особый алгоритм обслуживания.

Управление гостиницей – это важный вид профессиональной деятельности направленный на достижение целей предприятия. Целью управления гостиницей является сохранение конкурентных позиций в сферы гостеприимства. Каждый управляющий гостиницы должен быть заинтересован в качестве предоставляемых услуг. Когда останавливаемся в гостинице, мы в первую очередь сталкиваемся с младшим обслуживающим персоналом, администратором, а иногда и горничной. Приятные впечатления оставляет та гостиница, где обслуживающий персонал выполняет все пожелания клиента, и при этом его "не слышно и не видно". В профессиональной деятельности в сфере гостеприимства общение персонала происходит на четырех уровнях: общение с руководителем, общение с клиентом, общение равных по должности, общение руководителя с подчиненным. Но главным является общение с клиентом. Ведь клиент решает

вернуться к вам в гостиницу снова или нет и посоветовать вашу гостиницу своим знакомым, коллегам, друзьям. Сейчас в современном мире не всегда качество работы гостиничного персонала зависит от «звездности» гостиниц. Люди, работающие в гостинице должны уметь общаться с клиентами, ведь это качество необходимо для работника в индустрии гостеприимства. Но мы не сможем отбирать работников, делая данный критерий основным.

Профессиональная этика – совокупность норм, определяющих отношения человека к своему профессиональному долгу, к людям, с которыми он связан в силу своей профессии. Профессиональная этика есть наука о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих взаимоотношения между людьми, складывающиеся в процессе труда и вытекающие из содержания их профессиональной деятельности.

Субъектом управления является руководитель. Управляя предприятием руководитель должен выполнять некоторые функции управления:

- уметь разрабатывать план и прогнозировать будущее развития предприятия;
- уметь организовать деятельность предприятия, в соответствии с его целями;
- уметь руководить персоналом и контролировать их работу;

Современное общество рассматривает качества работника, как основной элемент этики управления. Работник гостиницы должен относиться к своей работе с ответственностью и выполнять нормы правил этики управления в его профессиональной деятельности. Не выполняя эти требования, он может нанести вред клиенту гостиницы. Этика управления индустрии гостеприимства подразумевает собой: высокую культуру процесса обслуживания, высокое качество услуг и профессионализм персонала.

В настоящее время в обществе личные качества человека начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду.

Руководитель гостиницы играет не мало важную роль в гостиничном бизнесе. Руководитель — это менеджер, который, работает с людьми, отвечает за их профессиональные достижения и экологическую безопасность, осуществляет организацию и координацию их усилий для решения задач, поставленных перед возглавляемым им подразделением. Руководитель должен «поставить хорошие отношения» внутри коллектива, а также уметь принимать верные решения. Принятие решений - обдуманный выбор наиболее подходящих способов решения той или иной проблемы и очень важная процедура для реализации каких-либо действий и поступков. Процесс принятия решений считается завершённым только в том случае, когда руководителю гостиничного предприятия после принятия решения и отдание им соответствующего решению указания, поступает информация о каких-либо изменениях, последовавших за принятым решением. Принятое решение не всегда бывает эффективным. Результат решений зависит от способности того человека, который его принял, взвешивать свои цели в совокупности с более широкими целями, предугадывать возможные нравственные оценки общества и быть готовым взять на себя ответственность за всевозможные ошибки.

Этика управления предписывает повышение эффективности дополнительных ресурсов в профессиональной деятельности:

- через разработку нравственных ценностей;
- составление этических кодексов;
- использование обучения корпоративной социальной ответственности и деловой этики;

Нормы деловой этики гостиницы — это контроль работы персонала, исправление ошибок и недочетов, денежное поощрение за хорошую работу. Эти элементы влияют на хорошую работу персонала. Работники не должны нарушать этические нормы, потому что они влияют на дальнейшее развитие гостиницы.

Основные обязанности руководителя в этики управления гостиницей:

- не должен иметь высокого мнения о себе. Ведь от руководителя зависит настроение и поступки сотрудников.

- должен относиться ко всему персоналу одинаково. Никого из них не выделять, а тем более дружить в пределах гостиницы.

- не должен допускать распространения слухов за пределы гостиницы.

- не имеет право не выполнять обещания, забывать про встречи и планы.

- не имеет права превышать свои полномочия, не зависимо от ситуации.

Руководитель должен быть очень грамотный, уметь находить общий язык с клиентом, принимать обдуманные решения в любой нештатной ситуации. Во время сложных испытаний для персонала гостиницы, руководитель должен ясно понимать сложившуюся ситуацию и уметь принять правильное решение, которое поспособствует стабилизации сложившейся обстановки.

Этика управления обязывает руководителей заниматься прояснением смысла ценностей организации и принципов поведения, проводить корпоративное обучение, разрабатывать и принимать этические кодексы.

Отсюда следует, что этика управления взаимоотношениями в поликультурной организации должна учитывать доминирующие ценности национальной культуры работников. Одно из современной организационной культуры является командная работа. Команда – это группа людей, активно работающих над достижениями общей цели, за которую несут коллективную ответственность. Команда должна отличаться креативностью и результативностью работы. Ведь сотрудники, работающие в команде приобретают разнообразный опыт и новые навыки в их профессиональной деятельности.

1.3 РОЛЬ ЭТИКИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Роль этики как науки в индустрии гостеприимства весьма велика: она должна проанализировать нравственное состояние всего коллектива гостиничного предприятия в целом, указать причины, вызвавшие определенные состояния, предложить решения, которые помогли бы обновить или усовершенствовать моральные ориентиры данного коллектива.

Этика (философия этики, моральная философия) представляет собой научную дисциплину, изучающую социальную мораль. Этика управления в индустрии гостеприимства играет немаловажную роль. Она направлена на улучшение самой структуры гостиничного предприятия, совершенствования предоставляемых услуг гостиничного дела. Качество услуг в сфере гостеприимства очень важная задача гостиницы. Если в гостинице будет низкий уровень норм поведения, этических норм и т.д, то привлечь достаточное количество клиентов будет трудно. В любой профессиональной деятельности предъявляются производственные и нравственные требования, которые определяются во многом строгим соответствием нормам и требованиям профессиональной этики и профессионального этикета. Нарушение или несоблюдение, а иногда просто незнание профессиональной этики и этикета, в частности делового и речевого, проявляется в форме неуважительного отношения к клиентам и приводит к довольно печальным последствиям в профессиональной деятельности.

Таким образом, чтобы быть успешным в своей профессии, необходимо следовать требованиям профессиональной этики и профессионального этикета. [9, с. 7]

Профессиональная этика - это нормы поведения, осуществляющие конкретный тип нравственных отношений в любой сфере деятельности. Этика управления работников в индустрии гостеприимства связана в первую очередь с культурой обслуживания. Работники сферы гостеприимства должны обладать большим количеством положительных качеств. Вот некоторые и из

них: деловитость, сознательность, честность, уважение, вежливость, организованность, терпимость, выдержка, благородство, пунктуальность.

Этика в современном мире играет роль в совокупности моральных норм, которые определяют отношения человека к его профессиональному долгу, к людям и обществу в целом. Она постоянно развивается и имеет большое значение в развитие человеческого общества. Профессиональная этика состоит из общих моральных принципов и установок, в видах профессиональной деятельности. Услуги предоставляемые в сфере индустрии гостеприимства могут быть предоставлены не в полном объёме или не совсем качественно как хотелось бы клиенту гостиницы и вот тут вступает в дело профессиональная этика.

Профессиональная этика относится к кодексам и нормам поведения человека в индустрии гостеприимства, изучает профессиональную мораль как конкретизацию общих нравственных принципов и норм применительно к особенностям того или иного вида профессиональной деятельности. Важно иметь в виду, что принципы профессиональной этики являются первой контрольной точкой в любой ситуации. Она создаёт нормы и кодексы морального поведения в разных сферах труда, устанавливает отношения сотрудников профессионалов в соответствии с их условиями и спецификой деятельности на основе требований норм общей морали. Этика часто обеспечивает полезное влияние на решение этически разных вопросов, которые возникают в профессиональной деятельности. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы профессиональной морали, обобщенные и закреплённые в системе профессиональной этики, не сразу становятся общепризнанными. Усвоение профессиональных норм часто представляет собой довольно длительный процесс, в котором большую роль играют профессиональные традиции. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о наличии преемственности основных этических норм,

выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

Профессиональная этика рождается на базе характерных обязанностей и задач профессиональной деятельности, тех ситуаций, в которых люди могут оказаться в процессе выполнения этих задач. Главной социальной функцией профессиональной этики является содействие к успешному решению задач профессии.

Для того чтобы этические принципы, нормы, и стандарты превратились в реальность деловой жизни, они должны быть включены в процесс принятия решений на всех этапах управления, а также в практику работы всех сотрудников, то есть быть частью реальной кадровой политики.

Итак, роль этики в индустрии гостеприимства жизненно важна для становления успешного предприятия.

ГЛАВА 2. УПРАВЛЕНИЕ ЭТИКОЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

2.1 ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПЕРСОНАЛУ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Индустрия гостеприимства ориентирована на клиентов и оказании услуг. У работников индустрии гостеприимства обязательная черта — это высокая этическая культура.

Гостиничное предприятие представляет собой многогранную систему обслуживания клиента. Каждое такое предприятие разрабатывает свои системы требований и обучений к обслуживающему персоналу.

В центре этических норм и требований, предъявляемых к персоналу в индустрии гостеприимства стоит мораль — комплекс нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания. Данные системы устанавливают определенные границы отношений, поступков и взаимодействий персонала в трудовом коллективе.

Персоналу в индустрии гостеприимства необходимо соблюдать этические нормы и требования для успешного выполнения своих профессиональных обязанностей в сфере гостеприимства. Работникам сферы обслуживания недопустимы такие качества как грубость, хамство, нарушения трудовой дисциплины, и плохое отношение к клиентам. Все сотрудники обслуживания индустрии гостеприимства должны соблюдать определенные правила, которые направлены на создание комфорта для клиентов. Основные правила персонала в индустрии гостеприимства — это вежливость, терпимость, внимательность, уважение. Личные этические нормы должны основываться на этических принципах, присущих высшему уровню общественного развития. Клиент никогда не должны слышать разговор персонала между собой, но всегда должны видеть обслуживающий персонал. Ведь популярность гостиниц в прямую зависит от этической культуры обслуживания. Популярность гостиничного предприятия связано не только с его географическим положением и внутренним благоустройством, но и от

профессионализма сотрудников гостиницы. Без профессионализма обслуживающего персонала гостиничное предприятие будет не в силах приносить доход. Гость — это важное звено в гостиничном сервисе, если обслужить его плохо он останется не довольным, что плохо скажется на репутации гостиничного бизнеса.

Нормы этичного поведения руководителя — правила, основанные на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению. Руководителю, администратору или менеджеру нужно обладать не только мнениями, знаниями делового общения, но и соответствовать уровню внутренней культуры.

В этическом кодексе подробно расписаны правила, нормы и требования к рабочему персоналу гостиницы в отношении к клиентам, партнёрам и обществу в целом.

Чтобы обслуживание в индустрии гостеприимства было действительно культурным и соответствовала требованиям и нормам современной гостиничной организации надо чтобы работающий в ней персонал был высоко квалифицирован и знал свое дело. Уважительно отношение к клиенту гостиницы нужно начинать с момента, когда клиент появился у порога гостиницы, потому что лояльная и внимательная встреча в этот момент благоприятно влияет на отношение и желание клиента проживать в гостинице как можно дольше. К каждому клиенту гостиницы нужно обеспечить индивидуальный подход. Все сотрудники обслуживания должны иметь ясное представления о требованиях и нормах, предъявляемые им в их профессиональной деятельности.

Во всех престижных гостиничных комплексах должны быть разработаны правила поведения сотрудников в их профессиональной деятельности: их внешний вид, как правильно разговаривать с клиентами, правила ведения телефонного разговора. Стандарты обслуживания клиентов разработаны на все должности гостиничного комплекса. Руководитель

гостиницы обязан строго следить за внешним видом сотрудника обслуживания. Персоналу нельзя носить джинсы, короткие платья и юбки, вызывающие украшения. Из украшений на одной руке можно носить максимум одно кольцо, так же разрешаются часы, серьги и браслет. [5, с.19] Должна быть аккуратно уложена прическа и форма одежды обязана быть опрятна. Сотрудникам гостиничного предприятия запрещено носить платки, вызывающие краситься. Из косметики разрешается тушь, пудра светлых тонов и не яркая помада. Предоставлять услуги гостиничного сервиса клиенту нужно так, чтобы он будучи даже не в расположении духа не смог найти причину для недовольства. Только при таком обслуживании гостиница останется востребованной. Высококвалифицированное обслуживание в гостиничном бизнесе - это сохранения и улучшение конкурентоспособности и популярности гостиничного предприятия. Хорошее впечатление оставляет то гостиничное предприятие, в котором предоставление услуг идет на очень высоком уровне, при этом выполняются все просьбы клиента, а рабочего персонала гостиницы не видно и не слышно. Гостиница - это постоянный труд всех работников организации ради удобства клиента. В гостиничном предприятии не должно быть бездельников, хорошим гостиничным комплексом может называться та гостиница, в которой весь рабочий коллектив объединяет одна цель - угодить клиенту.

Этические нормы, вместе с законом, образуют политику поведения персонала гостиницы, основывающаяся на требованиях руководителя гостиничного предприятия, клиентов, что ведёт к укреплению позиций гостиничного предприятия.

Требования, предъявляемые персоналу в индустрии гостеприимства можно разделить на 4 разные группы:

1. Поведение персонала.

Работники всех гостиничных предприятий должны уметь разработать благоприятную атмосферу гостеприимства. Сотрудник обязан с уважением

выполнять любые пожелания клиента и при этом быть сдержанным и терпеливым.

2. Квалификация обслуживающего персонала.

А) Все сотрудники сферы обслуживания обязаны будут пройти курсы по повышению профессиональной квалификации. Уровень профессиональной подготовки должен быть на одном уровне с предъявляемыми услугами. Обязательно одному из работников следует пройти специальную подготовку по вопросам обеспечения безопасности в гостиничном предприятии, а другому сотруднику по безопасности общественного питания.

Б) Знание иностранных языков.

Для гостиничных предприятий категорий одной и двух звезд, требуется знание одного иностранного языка.

В категории три и четыре звезды весь обслуживающий персонал обязан знать минимум два иностранных языка.

А в категории пять звезд всем работникам гостиничного предприятия, обслуживающих клиентов, нужно отлично владеть тремя иностранными языками.

3. Специальная одежда работников индустрии гостеприимства.

Каждый сотрудник гостиничного комплекса обязан носить специальную одежду присущую данной гостиницы, пейджек с фамилией и именем работника. Работник обязан всегда выглядеть опрятно и содержать свою рабочую форму в чистоте.

4. Медицина.

Все сотрудники гостиничного предприятия перед приёмом на работу должны пройти специальное медицинское обследование и получить соответствующую справку.

Требования, предъявляемые к сотруднику организации питания гостиничного предприятия:

1) Всех сотрудников организации общественного питания принимают на конкурсной основе.

2) Персонал общественного питания должен знать несколько иностранных языков.

3) Своевременно один раз в пять лет должны проводиться курсы по повышению профессиональной квалификации и один раз в три года по специальной программе сотрудников гостиничного предприятия.

4) Весь персонал индустрии гостеприимства должен быть одет в специальную одежду и на форме должна быть эмблема гостиницы с именем и фамилией.

5) Персонал обязан быть внешне опрятным, бодрым.

6) Сотрудники, которые обслуживают клиентов, должны быть очень вежливыми, коммуникабельными и тактичными. Когда возникают спорные вопросы, работник обязан позвать менеджера или управляющего гостиничного комплекса.

7) В рабочее время персоналу не нужно отвлекаться на посторонние дела.

8) Поварам, сотрудникам технических служб запрещается появляться в помещениях для клиентов. [21]

В гостиничном предприятии руководитель обязан благоустроить специальные помещения для досуга и питания работников сферы гостеприимства. Количество работников сферы гостиничного предприятия в целом зависит от площади гостиницы и количества клиентов.

Таким образом, сотрудники гостиничного предприятия обязаны соблюдать и выполнять этические нормы и требования, предъявляемые им в их профессиональной деятельности.

2.2 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Основным успехом коллектива в предприятие является соблюдение этики делового общения. Если соблюдать все правила этики делового общения, то это упростит работу всех сотрудников предприятия. В коллективе предприятия руководитель должен создать благоприятную и комфортную

рабочую атмосферу так работникам предприятия будет намного лучше работать. Благоприятная рабочая атмосфера, которая была достигнута с помощью правил делового общения, доставит персоналу организации идти дальше к успеху в развитии их профессиональной деятельности.

Этика делового общения – основывается на многих науках, в частности на психологии общения, этики, психологии управления.

Этика делового общения регулирует систему общения между людьми в сфере гостиничного бизнеса.

Любое общение в индустрии гостеприимства должно соответствовать этическим нормам и стандартам. Их две группы:

1. Этические оценки и нормы, данные нам от рождения, представляют собой понятие о добре и зле.

2. Те этические нормы, которые приносят извне: кодексы этики, распорядок всего дня в гостиничном предприятии и указания руководителя. [5, с.4]

Деловое общение – это важнейший элемент человеческой жизнедеятельности в отношении между людьми. [15, с.7]. Рамками данного общения являются нормы этики, в них описывается понятия человека о добре и зле, правильности и неправильности поступков людей.

Деловое общение имеет направление на объединение людей, старающихся наладить отношения и достичь единого результата. В следствии чего добиваться от партнера взаимовыгодного решения делового вопроса.

Этика делового общения берёт своё начало из правил и норм общения, которое в дальнейшем развитии благоприятно влияет на сотрудничество деловых партнёров. Правила и нормы этики делового общения напрямую зависит от обоюдного доверия, непрерывного информирования делового партнера о своих решениях и действиях, не допущения обмана партнера. За всё время существования делового общения создано большое количество кодексов чести.

Этика делового общения играет большую роль в индустрии гостеприимства. Ведь правильное общение с деловым партнером, может повлиять на будущее развитие гостиничного предприятия. К партнерам по бизнесу нужно относиться также, как бы ты хотел, чтобы относились к тебе. Чертой отличия делового общения можно назвать то, что оно служит средством достижения целей в профессиональной деятельности.

Деловая этика общения формирует уважение своего предприятия, посетителями, партнерами и обществом в целом. В деловой этике запрещено даже наносить вред соседним организациям. Ведь нарушение этического поведения администраторов организаций, станет нарушением закона. Например, многие предприятия зачастую стараются решить свои проблемы деньгами (дают взятки).

Особенность делового общения рождается в том, чтобы партнёр в деловом общении был всегда значимой личностью для субъекта.

Долгие отношения клиента с рабочим персоналом могут приводить, к общению, выходящему за рамки служебных. Рабочий персонал должен знать о том, что на работе он прежде всего находится при исполнении своего профессионального долга. И все отношения, выходящие за рамки служебных должны происходить только за пределами гостиничного предприятия и строго вне рабочего дня.

Персоналу гостиничного предприятия нужно уметь правильно и грамотно формулировать свои мысли. Необходимостью является культура речи и тон разговора. Персонал должен уметь не только правильно говорить с клиентом, но и уметь его слушать. Этика культуры речевого общения, заключается не только в умении вести диалог, но и в умении внимательно выслушать собеседника.

Правила этики делового общения в индустрии гостеприимства:

1. Работник индустрии гостеприимства должен быть всегда пунктуальным. Он никогда не должен опаздывать на работу. Ведь если

человек не может правильно рассчитать свое время, то на него сложно будет рассчитывать в решение деловых вопросов предприятия.

2. Никогда не говорите лишнего партнеру, клиенту или даже хорошим знакомым. Работник индустрии гостеприимства должен хранить все секреты его гостиничного предприятия в тайне.

3. Никогда не думайте только о себе, ведь кроме вас есть и другие. Всегда нужно учитывать мнение и интересы своих посетителей, партнеров по бизнесу. Никогда не старайтесь навредить своим конкурентам, проявить злость и эгоизм в их сторону, потому что это не выведет ваш гостиничный бизнес в дальнейшее развитие.

4. Одевайтесь опрятно. Если вы придёте на работу или навстречу с деловыми партнерами не опрятно одеты и не аккуратно уложены волосы, с вами никогда не захотят вести общее дело. Как говорится, встречают по одежке.

5. Всегда говорите и пишите правильно. Это говорит о том, что сотрудники должны не только писать без ошибок, но и говорить. [16, с.10]

Особенным фактором этики делового общения является высокая профессиональная ответственность участников за его исход, такое общение во многом зависит от тактики ведения общения, т. е. способностью верно сформулировать цель делового разговора, предугадать профессиональные интересы партнеров, создать логическую основу своих позиций, но если вдруг деловое общение заканчивается безрезультатно, то это скорее всего приведёт к фиаско самого дела. В таком случае для этого в деловом общении существуют такие важные качества деловых партнёров, как собранность, тактичность в ведении делового разговора и так далее. Правильно сформулированная этика делового общения способствует стабильному развитию отношений между партнерами, персоналом, соперниками в индустрии гостеприимства.

Таким образом этика делового общения играет немало важную роль в индустрии гостеприимства. Для будущего развития гостиничного сервиса нормы и правила очень важны, потому что в этой деятельности идет в первую очередь общение с клиентом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Этика в индустрии гостеприимства — это важный элемент. Без нее сервис гостеприимства не развивался бы так быстро, как сейчас, развивается в современном обществе. Этика — это не только философская наука, но и важный фактор управления в индустрии гостеприимства. Такую этику рассматривают, как систему этически верных правил и норм поведения, которые направлены на улучшение взаимоотношений в сфере гостиничного дела. Огромную роль в этических нормах и правилах играет общественное мнение.

Гостеприимство - это средства и методы обслуживания, которые помогают обеспечить высокий уровень комфорта для клиента. Индустрия гостеприимства очень быстро развивается на сегодняшний день, она направлена на получение прибыли руководителям предприятий. Потому что клиент приехавший в гостиничный комплекс, платит деньги за удобства и комфорт и за высокое обслуживание.

Профессиональная этика описывает этические нормы и правила поведения, анализирует поведения сотрудников в индустрии гостеприимства. Принцип этики управления предполагает собой, соблюдение общепринятых норм поведения в обществе, соблюдение культурных традиций, соблюдение норм субординации и ведение деловых переговоров. Этика управления основывается на этических понятиях, которые должны соблюдать все работники сферы гостеприимства. Знание этих правил приведет к большому успеху в вашем бизнесе.

Этические нормы и правила осуществляют развитие современного общества в целом. Одной из составляющих этики управления являются рабочие отношения между руководящим составом гостиницы и обслуживающим персоналом, основанную на взаимном доверии, честности и соблюдении субординации.

Общественный опрос проведённый социологами показал, что большинство опрошенных отмечают снижение интереса, проявляемого по отношению к нормам и требованиям этики.

В связи с этим многие мировые корпорации акцентируют внимание на нравственности.

В связи с этим разработано множество мероприятий для поддержания и улучшения этического поведения. Вот некоторые из них:

- создаются этические норматив, запрещающие вымогательство, взяточничество и т.д.
- собираются специальные комитеты и комиссии по этике.
- проводятся всевозможные мероприятия по улучшению, применения норм и требований этики в сфере современного гостиничного дела.
- приглашается специалист по этике.
- руководители и весь персонал гостиничного предприятия обучаются этики управления в сфере гостеприимства, этики делового общения, требованиям и нормам этики.

Руководитель гостиничного предприятия обязан соблюдать все нормы и правила этики управления, и не забывать про культурные традиции.

На данный момент руководство гостиничных предприятий повысили уровень качества проживания и предоставления услуг обслуживания в сфере гостиничного предприятия. Действия, улучшающие культуру и качество обслуживание посетителей, нужно проводить более эффективно.

В современном обществе, сложилось устойчивое мнение, проверенное на практике, что ведение деловых отношений в любой сфере деятельности наиболее выгоднее вести по требованиям и в рамках этики делового общения.

Этика предусматривает нормы правила поведения людей в их профессиональной деятельности. Цель этики добиться от работников индустрии гостеприимства вежливого и профессионального отношения к клиентам и руководителям. Этика не просто изучает мораль, но и заставляет учить этические нормы и требования морали в современной жизни людей.

Деловое общение - является особым видом взаимоотношений людей, который содержит свои особенности в психологической специфической формы. Весьма важной чертой делового общения является умение чётко выразить свои мысли, вести диалог с использованием правил и норм этики, всё это лежит в основе делового общения. Руководитель обязан располагать огромным словарным запасом для наиболее точного выражения своих мыслей.

Грамотность - это одна из важных составляющих делового общения. Любой работник сферы гостиничного дела, обязан обладать богатым словарным запасом и умело им пользоваться во время делового общения.

Все эти правила и нормы в конечном счёте создают культуру. Обязательно нужно учесть тот факт, что, одежда должна соответствовать уровню деловой встречи, от этого напрямую зависит исход встречи.

Этика делового общения предусматривает собой науку, разработавшую правила и нормы общения между людьми в деловых вопросах. Это будет способствовать развитию их бизнеса. Люди строившие свой бизнес на нравственной основе, получают большую выгоду, чем те, кто относится безнравственно и при этом разрушает все принципы этики делового общения. Потому что самое главное в гостиничном предприятии это встретить клиента по всем этическим правилам и нормам.

Культура этики общения представляет собой взаимоотношения менеджера и сотрудника, которые основываются на уважении, культурности, благородстве, честности, умение уступать клиенту во всех ситуациях, даже если он не прав. Ведь если вы не сможете удовлетворить желания клиента или будите относиться к нему грубо и без уважения, то он никогда не переступит порог вашего гостиничного предприятия и не посоветует другим людям.

В такого рода деловых отношениях нужно уметь проявлять уважение к оппоненту, стараться провести деловую встречу так, чтобы ваш собеседник чувствовал себя на равных, не испытывал дискомфорта. Только при

выполнении этих основных требований можно рассчитывать на плодотворную деловую встречу.

Таким образом этика управления в индустрии гостеприимства - главная составляющая обеспечивающая укрепление и развитие гостиничного комплекса. Потому что профессиональная этика в индустрии гостеприимства будет развиваться с каждым годом все быстрее и быстрее.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Артёмова Е.Н., Козлова В.А. Основы гостеприимства и туризма: Учебное пособие. - Орёл: ОрёлГТУ, 2005. - 104 с. Цвык, В.А. Профессиональная этика: основы общей теории [Текст] : учеб. пособие. Изд. 2-е / В.А. Цвык. - М.: РУДН, 2012. - 288 с.
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб.пособие. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 208 с.: ил.Корнеева Е.Н. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» / сост. Р. К. Крайнева. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2013. – 76 с.
3. Н.Н.Габдурахманова. Этика и культура управления: учебно-методическое пособие/ Н.Н.Габдурахманова. – Казань: Изд-во Казан. гос. технол. ун-та, 2008. - 126 с.
4. Громова Л. А. Этика управления: Учебно-методическое пособие. — СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007. — 183 с.
5. Корнеева Е.Н. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Управление персоналом гостиничного предприятия» / сост. Р. К. Крайнева. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2013. – 76 с.
6. Кочнова К.А.Этика, эстетика и культура обслуживания в общественном питании: учебное пособие / автор-сост. К.А. Кочнова – Н.Новгород: ... , 2009. – 74с.
7. И.Н. Кузнецов. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 431 с.
8. В.Н.Лавриненко. Психология и этика делового общения: Учебник для ву-П86 зов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.;Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.

9. Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. — СПб.: ИЦ Интермедия, 2013. — 160 с.
10. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса: Учеб. пособие. — М.: Дело, 2000. — 280 с. — (Сер. "Наука управления").
11. М. РАЙЛИ. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (2300 Райли; Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. — 191 с.
12. А.М. Руденко. Психология социально-культурного сервиса и туризма /А.М. Руденко. — Изд. 2-е, испр. и доп.— Ростов н./Д : Феникс, 2007. — 313, [1] с.
13. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2004. -144 с: ил.
14. Скворцова В.Н. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие / Том. политехн. ун-т. - Томск, 2002. - 107 с.
15. Узерина М. С. Этика делового общения: Учебно-методическое пособие является электронной версией книги: Узерина, 2004, Этика делового общения, УлГТУ.
16. Фионова Л. Р. Этика делового общения. Учебное пособие. - Пенза: Изд-во ПГУ, 2010. - 126 с.
17. Цвык, В.А. Профессиональная этика: основы общей теории [Текст] : учеб. пособие. Изд. 2-е / В.А. Цвык. - М.: РУДН, 2012. - 288 с.
18. Чудновский А.Д. (ред) Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник / Под ред. Засл. работника высшей школы проф., д э н. Чудновского А.Д. Изд. 2-е перераб. доп М.ЮРКНИГА,2005 448 с.
19. Шепель В.М. Человековедческая компетентность менеджера. Управленческая антропология для менеджеров. Народное образование. Москва, 1999

20. Особенности профессиональной этики [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://prohotel.ru/article-6010/0/>
21. Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://z-o.ru/trebovaniya-k-obslyzhivayushhemu-personalu-v-industrii-gostepriimstva.html>

ПРИЛОЖЕНИЕ

