

# \* Современный ЭТИКЕТ

Введение в технологию обслуживания

Лекция

5 декабря 2016 года

# ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Под общей редакцией **Е.С. Сахарчук**

Рекомендовано  
Федеральным агентством по туризму  
в качестве **учебного пособия** для обучения  
студентов вузов по направлениям подготовки  
«Туризм», «Гостиничное дело»

Рекомендовано

---

# \* СЕМЕСТРОВЫЙ ПРОЕКТ - дизайн обслуживания

КОМПЛЕКСНЫЙ ПРОЕКТ ОБСЛУЖИВАНИЯ В  
СЕРВИСНОМ ПРОСТРАНСТВЕ РГУТИС

- ПРОЕКТ ГРУППОВОЙ
  - РЕЗУЛЬТАТ ПРОЕКТА - ОТЧЕТ + ПРЕЗЕНТАЦИЯ + ДЕЛОВАЯ ИГРА (ЭМИТАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ)
  - ВОЗМОЖНЫЕ ЗОНЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ: БИБЛИОТЕКА, ТРЕНАЖЁРНЫЙ ЗАЛ, БУФЕТ, «ДЕЛОВОЙ ОФИС», ТИЦ, ПАРКОВКА, ДРУГОЕ

1.	ОБОСНОВАНИЕ (лучшие мировые практики)
2.	ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СХЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ (РАБОТНИКИ + ФУНКЦИИ + СЕРВИС, КОТОРЫЙ ПОЛУЧАЮТ КЛИЕНТЫ)
3.	ТЕХНОЛОГИЯ ВПЕЧАТЛЕНИЯ
4.	СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА
5.	ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС
6.	ПРАВИЛА ЭТИКЕТА

# \* СОДЕРЖАНИЕ ПРОЕКТА

- \* Титульный лист
- \* Содержание
- \* Введение
- \* Основная часть
- \* Заключение
- \* Список источников
- \* Объем - 25-40 страниц, шрифт Times 14, 1,5 интервала, поля: 2-2-2-2

# \* ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЁТА

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета туризма и  
гостеприимства

Сахарчук Е. С.

« \_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**ОТЧЁТ**

*по выполнению ПРОЕКТА*

*по дисциплине «Введение в технологию обслуживания»*

**Разработчики – студенты группы:**


**Отчёт одобрен/ проект защищён с оценкой:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Декан факультета туризма и гостеприимства</i>		<i>к.и.н., доцент Сахарчук Е. С.</i>

РГУТИС, 2016

№п/п	Положение, характеризующее деловой этикет и протокол	Ваши данные по результатам просмотра видеолекции Не забудьте сослаться на источник
1.	Что такое деловой этикет, деловой протокол	
2.	Принципы делового этикета	
3.	Основные правила делового этикета	
4.	Эмоциональный интеллект	
5.	Естественный этикет	
6.	Подводные камни/трудности соблюдения правил делового этикета и как они преодолеваются	

## \*Задание к видеолекции

\* Деловой этикет в туристской деятельности - это установленный порядок поведения сотрудников предприятия с клиентами и основы отношений персонала между собой: руководителей и подчиненных, а также же равных по должностям.



# \* Деловой этикет в туризме





## \* Д Карнеги

:"Успехи того или иного человека в его финансовых делах на 15% зависят от его профессиональных знаний и на 85% - от его умения общаться с людьми\"

**\* ПРИНЦИПЫ  
ДЕЛОВОГО  
ЭТИКЕТА В  
ТУРИЗМЕ**

**Здравый смысл** Содержание требований делового этикета должен соответствовать здравому смыслу, предусматривающий экономию рабочего времени, обеспечение порядка на предприятии, поддержку организованности персонала

**Свобода** Выполнение всех правил и норм делового этикета не должно стать препятствием для свободного выражения взглядов и пожеланий делового партнера

**Этичность** все составляющие делового этикета в своей основе должны быть моральными, направленными на добро

**Удобство** Сотрудники туристического предприятия не полные выполнять нормы делового этикета как нечто неестественное и навязанное извне

**Целесообразность** Каждое требование делового этикета должна служить определенным целям

**Экономичность** На выполнение рекомендаций делового этикета не следует тратить слишком много денег

**Непринужденность** Навязанное механическое выполнение требований делового этикета, лишённое понимания их внутреннего смысла и значения, не даёт положительного эффекта

**Консерватизм** Этот принцип прослеживается во многом: и в строгом деловом костюме работника туристической фирмы, и в его манерах общения, преданности определенным традициям

**Универсализм** Любое правило или норма делового этикета может применяться в различных ситуациях деловых отношений

**Эффективность** делового этикета состоит в том, что его стандарты позволяют сокращать сроки выполнения договоров, уменьшать количество конфликтов в коллективе и т.д.