

ИМИДЖЕЛОГИЯ СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА



Имиджелогия - междисциплинарная область научного знания, сформированная на пересечении ряда социально-гуманитарных дисциплин (социальной психологии, социологии, теории пропаганды) с использованием представлений культурологического, политологического, семиотического плана.

Имиджелогия анализирует закономерности формирования в общественном сознании представлений и образов о структурах власти, производственных коллективах, бизнесе, а также об их конкретных представителях (общественных деятелях, руководителях, о персонале какой-либо фирмы).

Имиджелогия и её специалисты



Внешний вид сотрудников сферы гостеприимства включает форменную одежду, значок с указанием должности, имени и фамилии, туфли классического фасона, собранные волосы, опрятный вид.



Платья и блузки

- Платья можно носить с пиджаком от костюма, если цвета, стили и ткани согласовываются. Цвета платьев могут быть ярче, чем цвета костюмов.
- Блузка, которая будет носиться с костюмом, может быть цветной или однотонной и может комбинироваться с шарфиком или скромным ожерельем. Гладкое плечо лучше, чем плечо со сборкой, хотя второй вариант лучше смотрится без пиджака и выглядит более модно. Блузки без рукавов не подходят под деловой стиль. Однако короткий рукав или рукав длиной «три четверти» приемлем в большинстве случаев.



Внешний вид сотрудников

Сотрудники представляют облик компании для клиентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с клиентами и партнерами компании зависит имидж компании и, в конечном счете, его коммерческий успех.



Профессиональное мастерство сотрудников в сфере гостеприимства определяется высокой культурой обслуживания, куда входит и тактичность, и доброжелательность, и знание психологии, и умение соблюдать нормы международного этикета, и многое другое.



Вежливость администратора проявляется во внимании, умении выслушать, оказать услугу, дать необходимую справку. Невнимание к гостю, грубость и резкость в обращении - свидетельство невежества и низкой культуры. Проявлением вежливости является умение администратора гостиницы тактично закончить беседу с гостем, разрешив с ним все вопросы, и лишь после этого обратиться к другому ожидающему.



Сотрудник в сфере гостеприимства должен воспитывать в себе сдержанность - умение управлять своими эмоциональными реакциями, не допуская развития отрицательных эмоций под влиянием огромного разнообразия характеров встречающихся людей. Недопустимы проявления усталости, инертности, невнимательности, а также излишней возбужденности и резкости не только в самих выражениях, но и в тоне речи, в движениях, эмоциях, мимике, иронии. Все это может оскорбить и унижить другого человека, а также и достоинство самого сотрудника.



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

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

Сознательность - осознанность действий и навыков, добросовестное выполнение обязанностей.

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



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

