

Етикет ділового спілкування в сфері гостинності

Тема 1. «Етикет ділового спілкування»

Етика – наука про мораль, її розвиток та роль, норми та принципи у суспільстві (або як ми говоримо – знання про правильне та не правильне у поведінці). Її основний принцип – «не роби іншому того, чого б ти не хотів, щоб робили тобі».

Етикет – сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків у громадських місцях (ставлення до інших, манери, форми звертання, стиль одягу в різних життєвих ситуаціях). Без етики – неможливий етикет. Етикет поділяється на підвиди (рис. 1).

Діловий або професійний етикет – порядок та норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових питань або проблем у колективі: між колегами, керівництвом і підлеглими, або гостями чи партнерами).

(Рис.1)

Багато сучасних готелів створюють власний етичний **«Корпоративний Кодекс»** поведінки персоналу, який базується на загальних морально-етичних цінностях (рис.2). **Кодекс працівника готелю** - це збір правил, які спираються на культуру спілкування та регламентують діяльність не тільки всередині та й ззовні готелю (а це - взаємодія з клієнтами, конкурентами, постачальниками). Навчальні заклади також останнім часом вводять подібні кодекси, наприклад **«Кодекс честі та поведінки студентів»** КТГГ.

Говорячи про культуру поведінки працівників сфери готельного сервісу, виділяють *два напрямки комунікацій: контакти з гостем і контакти в колективі*. Але так чи інакше завжди незмінними будуть принципи культури спілкування відповідно до кодексу працівника готелю.

(Рис.2)

Деякі принципи кодексу працівника готелю (табл.1):

Ввічливість – вміння поводитися між людьми відповідно обставин та загальноприйнятих правил, виявляючи порядність та скромність.

Взаємоповага – вміння сприймати та поважати людей, церемонії, звичаї, традиції та свята.

Тактовність – вміння дотримуватися такту у стосунках з іншими людьми, почуття міри, яке підказує найбільш правильний підхід та делікатну лінію поведінки. (враховується час, стан, настрої іншої людини).

Порядність – утримання себе від негативних вчинків, вміння обирати дії, які не спричиняють шкоди собі та стороннім людям.

Морально-психологічні цінності	Слід дотримуватися	Слід уникати
Ввічливість	доречна навіть під час війни; поєднується з інтелігентністю, порядністю, тактовністю, толерантністю;	гнівно кричати, щоб бути почутим; перебивати того, хто говорить;
Взаємоповага	сприйняття себе та інших; повага до культури, традицій;	критики; нетерпимості по відношенню до інших;
Тактовність	почуття міри, «золота середина»; спостережливість, контроль поведінки та емоцій; протокол;	нетактовність, фамільярність, недотримання субординації;
Порядність	підтримка престижу компанії; уникнення негативних вчинків.	приниження гідності іншого; обману; підступності; шахрайства.

Таблиця 1.

Етикет вербального спілкування

Мовний етикет – це набір або спектр фраз, якими ми користуємося у щоденних ситуаціях у залежності від їх типу: знайомства, звертання, вітання, прощання, подяки, співчуття, відмова, комплімент тощо (рис.3).

Ділове спілкування реалізується в усній формі у ділових розмовах, співбесіді під час прийняття на роботу, на тренінгах та навчанні, публічних виступах, телефонних розмовах.

(Рис.3)

Щоб ваша розмова була результативною незалежно від того, з ким ви говорите, необхідно сподобатися співрозмовнику.

Слід дотримуватися певних вітальних норм у процесі ділового спілкування (рис.4).

(Рис.4)

Окрім ділових, вербальних форм, часто можна почути слова, які не несуть певного сенсу і використовуються з метою «латки-паразиту». Студентам рекомендується скласти список власних слів-паразитів для осмислення та опрацювання недоліків мовлення (додаток 1). Після осмислення переліку власних слів-паразитів варто замислюватися кожного разу при їх вимові, усвідомити цю ваду мовлення і знайти відповідне ситуації слово та вжити його.

Виконання завдань додатків № 2, 3 пропонується провести на швидкість.

Тема 2. «Невербальні засоби спілкування»

Невербальні комунікації – це передача інформації без використання слів («*верб*» – у перекладі з латини – *слово*). За деякими даними психологів, інформація передається і сприймається словами лише на 30-40% і на 70-80% - невербальними засобами.

До невербальних засобів спілкування можуть відносити:

дистанцію між людьми;

погляд;

міміку;

жестикуляцію;

інтонацію голосу і тембр;

позу і ходу.

Важливим елементом невербального спілкування є **дистанція між людьми**, а саме виділяють 4 типи дистанції:

інтимна - до 45см – дітьми, батьками, дружиною, чоловіком, найближчими друзями, коханими;

особиста - від 45 до 120см – для знайомих та приятелів, зустрічі, вечірки, конференції, спілкування в аудиторії;

соціальна, суспільна - 120-400 см – спілкування з малознайомими людьми;

громадська - від 400-750 см – використовується, коли збирається велика кількість слухачів, лектор виступає перед аудиторією.

Погляди. Не дарма кажуть: «Очі – дзеркало душі». Під час розмови з гостями або колегами в готелі важливо підтримувати зоровий контакт, щоб не образити їх своєю байдужістю.

Якщо погляд постійно блукає довкола, буде важко сконцентруватися на розмові. Набагато легше розмовляти з людиною, яка посміхається вам у відповідь, або киває в знак згоди. Взагалі вміння слухати - важлива частина розмови. Про уважність до вас свідчитиме легкий нахил голови вбік та погляд в очі, зону обличчя.

Діловий погляд: ми дивимося в обличчя людини у так званий уявний трикутник - вершина його - це точка посередині чола, основа трикутника - лінія очей. Погляд нижче лінії очей до підборіддя – **соціальний**. Погляд **інтимного** характеру спрямований в зону шиї і нижче (рис.5). Тому варто обирати характер і напрям погляду на співрозмовника, виходячи з типу конкретної ситуації в готелі.

(Рис.5)

Міміка – це рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої емоції людини на певний момент часу. Щоб не потрапити у незручне становище, з мімічними проявами слід бути дуже уважними, так як негативні стани миттєво відображаються у людини на обличчі, а у роботі з гостями це може зашкодити. І навпаки, розуміння міміки інших людей дає можливість точно і швидко зорієнтуватися в їх настрої, відношенні до ситуації, зрозуміти їх потреби, чому вони радіють, а чому не задоволені.

Міміка презентує 6 основних емоційних станів:

радість;

гнів;

страх;

страждання;

подив;

презирство.

Жести – рухи рук, що передають внутрішній стан людини. Можна помітити наступні жести:

ритмічні – дублюють інтонацію, з логічними наголосами, з повільним та прискореним темпом мовлення;

емоційні – підкреслюють відтінки почуттів, подив, радість, захоплення, ненависть, роздратування, розчарування;

вказівні – пальці, кисть, рука виділяє один предмет серед інших. Вказувати пальцем на людей не коректно та не ввічливо, за необхідності слід вказувати тільки відкритою вверх долонею.

Деякі поширені жести та їх тлумачення

Голова підперта рукою – нудьгування співрозмовника, втрата інтересу до теми.

Пальці рук зціплені – знак розчарування або бажання приховати своє негативне ставлення.

Дотик розкритими долонями до грудей – жест чесності та відкритості.

Почухування або потирання вуха – слухач вже доволі наслухався і хоче висловитися.

Потирання скронь, підборіддя (чоловіки) – прийняття рішення, роздуми, неналаштованість розмовляти в даний момент.

Закручування волосся рукою (жіночий) – грайливий настрої, флірт, кокетство.

Схрещення рук на грудях «наполеонівська поза» – людина нервує, негативний стан і краще закінчити розмову.

Відтягування комірця (чоловічий) – людина гнівається або дуже схвилювана.

Вказівний палець до скроні, а великий під підборіддя – негативне або критичне ставлення до почутого.

Руки за головою – перевага над співрозмовником та впевненість.

Погляд поверх окулярів – недовіра, негативне ставлення.

Повільне зняття окулярів та довге їх витирання – затягування часу для роздумів.

Погладжування шиї долонею – захист від неочікуваних труднощів.

Відвертання обличчя вбік – незадоволення і відхилення всіх пропозицій.

Постукування рукою по столу чи ногою по підлозі – нетерпіння, стурбованість, роздратування.

Розкачування на стільці – задоволення, володіння ситуацією.

Різкий рух до годинника, обручки, гудзика – прагнення замаскувати нервовість, невпевненість.

Інтонація, тембр, гучність, тональність голосу відносяться до риторико-інтонаційних невербальних засобів:

високим голосом - передаються радість, страх, недовіра, гнів;

низьким приглушеним голосом - передаються сум, горе, біль;

швидкий темп мови – виказує хвилювання або стривоженість;

повільний темп – повідомляє про втому, пригнічення, горе або зарозумілість.

Поза – мимовільна або навмисна постава тіла, яку приймає людина, буває «закрита» та «відкрита».

Якщо людина зацікавлена у спілкуванні, вона нахилиється в сторону співрозмовника усім корпусом. І навпаки, якщо співрозмовник не цікавий чи немає бажання його слухати, партнер напіввідвертається, відхиляється, відходить.

За ходом можна розпізнати емоційний стан людини – гордість, легкість, щастя, гнів, радість та ін. Якщо хода легка, людина радіє. Притяжкій ході – людина може бути роздратованою, гніватися, **в'яла** хода може свідчити про те, що людина страждає або втомлена. Найбільша довжина кроку відбувається, коли людина почувається гордо або щасливою.

Для перевірки власного потенціалу студентам пропонується опрацювати «Тест для перевірки рівня володіння невербальними компонентами в процесі ділового спілкування» з додатку №4.

Правила рукостискання

У наші дні потиснути руку при зустрічі – звичайна справа. В той час, як у давнину цей жест гарантував людині безпеку. Колись, при вітанні люди показували один одному порожні від зброї руки. Це свідчило про те, що людина налаштована мирно і загроза для життя відсутня. Такий історичний «рудимент» зараз широко використовується в сучасних ділових стосунках.

Рукостискання, зазвичай, супроводжується стандартними виразами: «Дуже приємно», «Радий Вас бачити», а в англійських країнах говорять: «Як поживаєте?».

Чоловік руку протягує, а жінка – подає, і в цьому є суттєва різниця. Долоня подається під кутом 45° ребром до підлоги.

Існує чіткий порядок першості в процесі рукостискання, виходячи з ієрархічного становища особи (рис. 6).

(Рис.6)

Етикет телефонної розмови.

Для зручності та швидкості передачі інформації між гостем та працівниками готелю широко використовується телефонний зв'язок. Сучасні готелі мають можливість облаштовувати власні міні АТС (автоматизовані телефонні системи).

Серед вимог стандартів поведінки працівника готелю обов'язковими є вимоги до телефонного спілкування. Якщо телефонуєте ви, рекомендується дотримуватися такого алгоритму спілкування:

уважно набирати номер;

привітатися, відповідно години дня;

назвати своє ім'я;

попросити покликати до телефону потрібну людину;

якщо випадково помилилися номером, слід вибачитися;

уточнити, чи зручно людині зараз з вами розмовляти;

змістовно та лаконічно викласти суть справи;

при роз'єднанні зв'язку знову телефонує той, хто дзвонив першим;

розмову закінчує той, хто подзвонив;

прощання.

Телефонним етикетом рекомендується:

під час ділової телефонної розмови не кажуть, піднімаючи слухавку: «Алло»;

в установі, компанії говорять назву установи;

слід посміхатися в трубку, інтонація голосу набирає доброзичливої форми спілкування;

свої думки викладати коротко та зрозуміло;

поважати свій час та час іншої людини.

Телефонним етикетом не рекомендується:

задавати питання «Хто говорить?», «Хто біля апарату?», «А хто це?», «А який це номер?», «А куди я дзвоню?» та ін.;

не телефонувати рано-вранці або пізно увечері (за винятком екстремальних ситуацій);

недопустимі жарти та розіграші телефоном.

Зовнішній вигляд - візитна картка працівника готелю.

Золоте правило кожної успішної людини – завжди виглядати добре. В першу чергу співрозмовник звертає свою увагу на зачіску та взуття іншого, таким чином охоплюючи поглядом людину повністю для формування власної думки про неї Тому правилом «зустрічають по одягу» не варто зневажати, тому що перше враження надалі іноді складно змінити. Образ успішної людини створюється з навмисно розробленого особистого іміджу та включає наступні складові (рис.7):

(Рис.7)