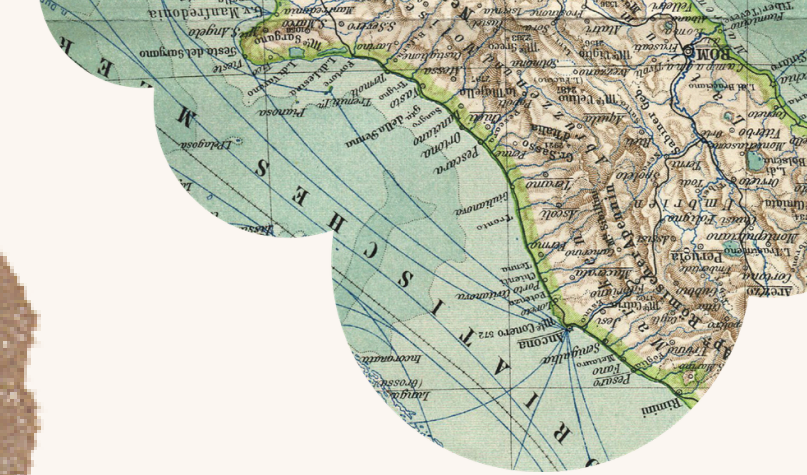


Імідж комунікатора в туризмі та гостинності  
лекція з дисципліни "Основи комунікації у сфері туризму та гостинності"

# Запитання для роздумів

- Чи хотіли б ви довірити відпочинок людині, яка виглядає невпевнено?
- Що важливіше: професійні знання чи вміння себе подати?

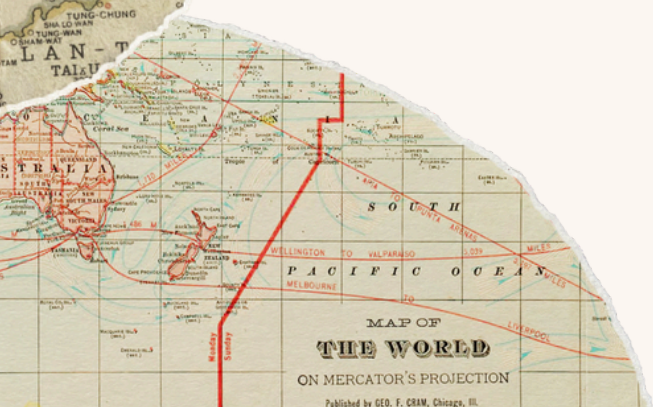




# Імідж комунікатора

це цілісний образ фахівця, який формується у свідомості інших людей на основі:

- зовнішнього вигляду
- поведінки
- мовлення
- професійних якостей



# В галузі туризму та гостинності комунікатор

- адміністратор готелю
- менеджер турфірми
- гід
- офіціант
- рецепціоніст

Клієнт купує не лише послугу — він купує  
враження від людини.



# Структура ІМІДЖУ

01.

Зовнішній імідж

- одяг (дрес-код)
- охайність
- постава
- жести

02.

Вербальний імідж (мовлення)

- грамотність
- чіткість
- ввічливість
- інтонація

03.

Невербальний імідж

- міміка
- контакт очима
- дистанція
- посмішка

04.

Професійний імідж

- компетентність
- впевненість
- відповідальність

05.

Емоційний імідж

- доброзичливість
- емпатія
- стресостійкість

# Специфіка іміджу у сфері туризму та ГОСТИННОСТІ

**01.** Постійний контакт із клієнтом  
Комунікація — основа професії

**02.** Міжкультурне середовище

- різні традиції
- різні очікування

**03.** Високі вимоги до сервісу

- швидкість реакції
- емоційний контроль

**04.** Ефект першого враження"

- формується за 5–10 секунд

**05.** Емоційна праця  
(емоції — частина роботи)



# Помилки та антіімідж

## Зовнішні:

- неохайність
- невідповідний одяг

## Комунікативні:

- грубість
- байдужість
- перебивання клієнта

## Поведінкові:

- відсутність зорового контакту
- закриті пози

## Професійні:

- невпевненість
- незнання послуг

# МІНІ-КЕЙС

Гість скаржиться на шум у номері.  
Адміністратор відповідає:  
"Це не наша проблема."

- Який імідж сформується?
- Як правильно відповісти?



# Шляхи формування ІМІДЖУ

## 1. Робота над зовнішністю

- дрес-код
- охайність

## 2. Розвиток мовлення

- уникати сленгу
- використовувати професійні фрази

## 3. Розвиток soft skills:

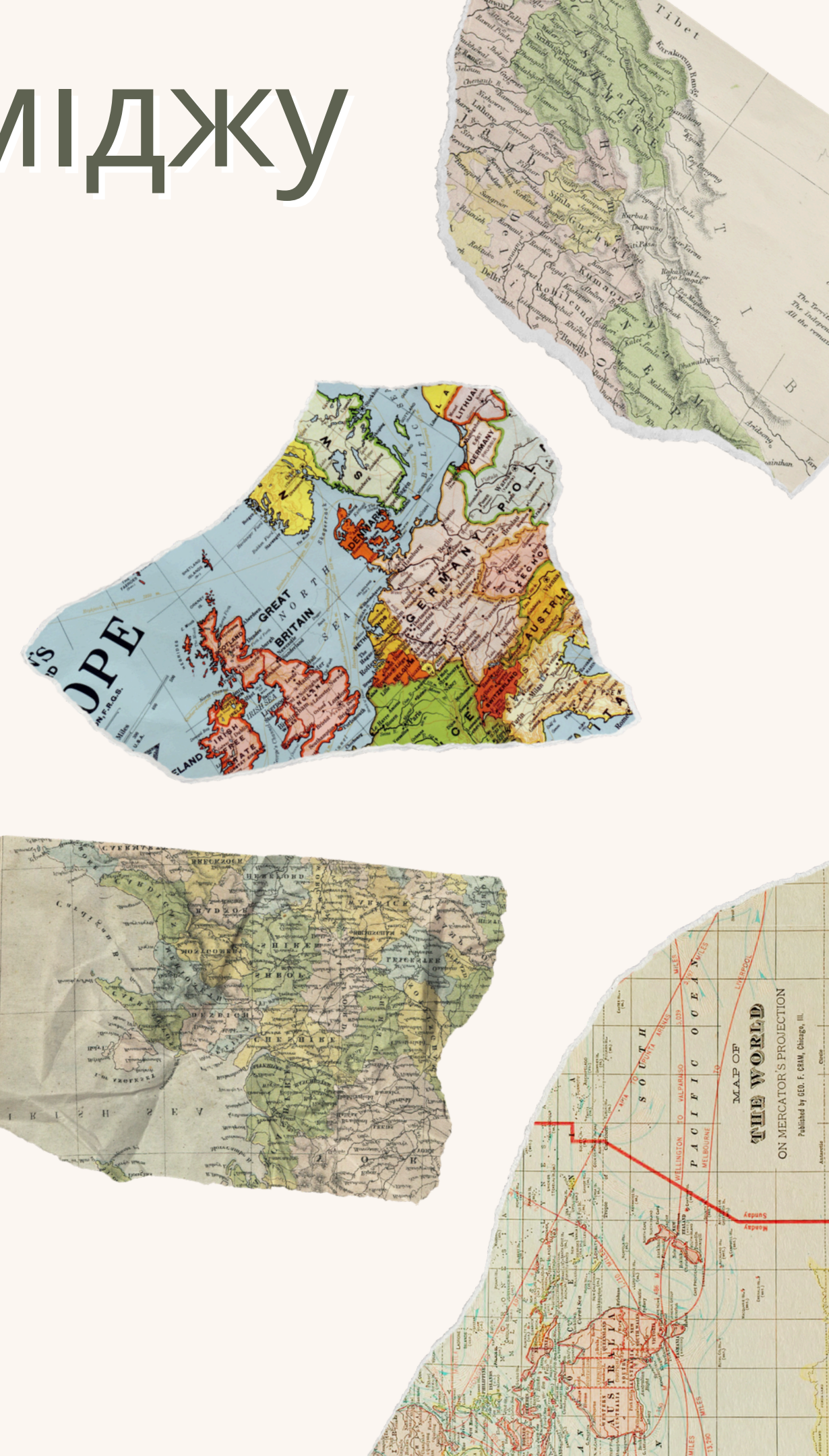
- комунікація
- емоційний інтелект
- стресостійкість

## 4. Самопрезентація

- вміння представити себе
- перше враження

## 5. Постійне навчання

- тренінги
- практика



# Ключові ідеї

- імідж = професійний інструмент
- формується постійно
- впливає на довіру клієнта
- визначає успіх у кар'єрі

