

**Тема:** Этика как элемент современной культуры взаимоотношений персонала и гостей предприятия гостиничного сервиса (на примере гостиницы «Арарат»).

**Автор:** Лазариди Мадия Микисовна.

**Руководитель:** Научный руководитель: канд. экон. наук, доцент кафедры туризма и гостиничного сервиса А.В. Ефимов.

**Организация, на базе которой была пройдена практика:** гостиница «Арарат», г. Лермонтов

**Актуальность темы исследования:**

Сфера гостиничного сервиса на сегодняшний день развивается с огромной скоростью и приносит существенные доходы тем странам, где ей уделяется достаточно большое внимание. Основной составляющей любого предприятия гостиничной индустрии являются люди, их личные качества и взаимоотношения, от которых напрямую зависит успешное функционирование гостиницы.

Искусство обслуживания – это проявление высокого профессионализма с раскрытием возрастающей роли человеческого фактора. Динамизм в системе искусства обслуживания – это реализация многочисленных организационных мер, направленных на достижение неизменного успеха. В нем концентрируется реальная значимость сервисной деятельности.

Этика обслуживания – это важный элемент организационной культуры направленный на обслуживание клиентов на основе определенных правил процедур практических навыков и умений. Тема данной работы является актуальной в наши дни так как культура и этика обслуживания в гостиницах является одной из важных составляющих индустрии гостеприимства.

Специфика профессионального обслуживания в гостинице составляет систему социально-культурных мер, исключающих малейшее условие для конфликтной ситуации, поэтому, культуре и этике обслуживания необходимо уделять постоянное внимание. Сервис ни в коем случае не может носить

признак временности и избираемости, и заключается исключительно в удовлетворении потребностей гостей.

Важной задачей индустрии гостеприимства является разработка и внедрение в практику общепринятых норм и методов обслуживания. Отличный сервис достигается работой всего коллектива, а не только работой отдельных служб, работающих непосредственно с гостями.

**Цель исследования:** Целью работы является разработка этического кодекса для гостиницы «Арарат» и мероприятий в сфере этического обучения персонала на основе изучения различных теоретических подходов и передового зарубежного и отечественного опыта.

**Задачи исследования:**

- изучить понятие культуры сервиса и этики обслуживания в гостиничной сфере;
- дать определение этики как элемента культуры взаимоотношений в гостиничной сфере;
- охарактеризовать этику взаимоотношений персонала и гостей предприятий сервиса;
- проанализировать современные тенденции проявления этики в зарубежном гостиничном сервисе;
- изучить становление и развитие российской традиции этического поведения персонала в гостиничной индустрии;
- исследовать этическое поведение персонала гостиницы «Арарат»;
- разработать этический кодекс для гостиницы «Арарат» и мероприятия в сфере этического обучения персонала.

**Теоретическая и практическая значимость:** Теоретическая значимость исследования состоит в использовании изложенных норм и принципов этического поведения персонала в развитии гостиничной индустрии; обобщении существующих взглядов по вопросам этики в сфере гостеприимства, систематизации различных подходов, изучении зарубежного опыта в области этики взаимоотношений персонала и гостей предприятий гостиничного сервиса. Практическая значимость работы заключается в

разработке и дальнейшем использовании этического кодекса и мероприятий в сфере этического обучения персонала гостиницы «Арарат», которые позволят усовершенствовать функционирование данного средства размещения, привлечь большее количество гостей и наладить психологический климат среди сотрудников гостиничного предприятия.

#### **Результаты исследования:**

В мировой практике термин «этика обслуживания» используется для обозначения системы личных и коллективных ценностей и норм, принимаемых и разделяемых всеми сотрудниками гостиницы. Существует множество определений этого понятия вследствие различных взглядов на указанные нормы. Различие взглядов отечественных и западных исследователей на определение этики обслуживания обусловлено, с одной стороны, клиентоориентированностью различных гостиничных предприятий, а с другой – многонациональностью культуры всего мира. Это значит, что культура обслуживания сочетает в себе множество элементов традиций, обычаев, религии, множество наций. Культурой межнационального общения принято называть высокоразвитое умение человека осуществлять взаимодействие с представителями различных национальностей соответственно правилам и нормам, которые исторически сложились в инонациональной культуре, на основе овладения социокультурными, языковыми и речевыми знаниями и воспитанности ее нравственно-эмоциональной сферы. В свою очередь воспитанность нравственно-эмоциональной сферы личности сотрудника предприятия гостиничной индустрии определяется такими ее чертами, как эмпатия, этнокультурная толерантность, сочетающаяся с чувством национальной гордости, уважение к своеобразию и уникальности других культур, а также желание участвовать в диалоге культур. Этот аспект очень важен, так как сотрудники гостиницы нередко предоставляют услуги гражданам зарубежья. Именно данная тенденция привела к востребованности единых стандартов и норм обслуживания.

Этика обслуживания, как в зарубежном, так и в отечественном гостиничном сервисе акцентирует внимание на таких аспектах, как нормы поведения персонала отеля, деловая этика, права человека, решение возникающих проблем. Каждый из данных аспектов составляет этический кодекс предприятия гостиничного сервиса.

Появление этических кодексов в крупнейших гостиничных сетях мира, таких как HILTON WORLDWIDE и Marriott International обусловлено возникновением необходимости правового регулирования межличностных отношений, а также наличии унифицированных норм и правил поведения каждого сотрудника предприятия гостиничного сервиса, которые будут учитывать все аспекты межличностного единства персонала гостиницы. Данные кодексы будут учитывать различные культуры и национальные особенности для регулирования взаимоотношений персонала и гостей предприятий гостиничного сервиса.

**Основные результаты:** На основе проведенного анализа этики обслуживания в гостинице «Арарат» предприятию было предложено внедрить и использовать этический кодекс гостиницы «Арарат», содержащий нормы и стандарты взаимоотношений персонала и гостей предприятия гостиничного сервиса, а также был предложен ряд мероприятий в сфере этического обучения персонала гостиницы «Арарат».