



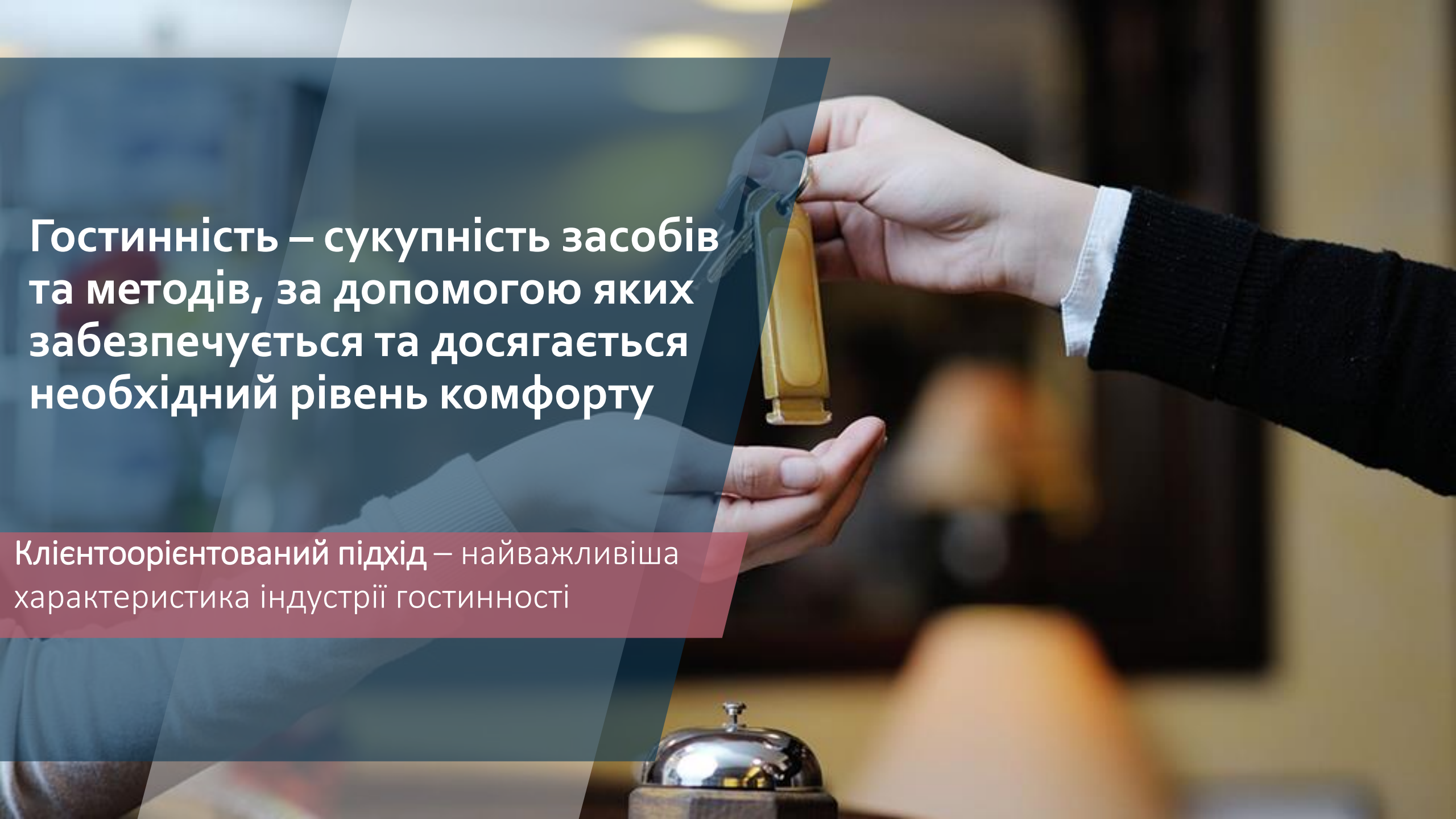
ДИСЦИПЛІНА ВІЛЬНОГО ВИБОРУ

ЕТИКА ГОСТИННОСТІ



Вікторія Дуга

ст.викладач кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу

A close-up photograph of a hand in a black sleeve holding a small, clear perfume bottle with a yellow liquid. The hand is positioned as if presenting the bottle to another hand, which is visible from the bottom left. The background is blurred, showing what appears to be a hotel lobby with a silver bell in the foreground. A semi-transparent dark blue overlay covers the left side of the image, containing white text.

Гостинність – сукупність засобів та методів, за допомогою яких забезпечується та досягається необхідний рівень комфорту

Клієнтоорієнтований підхід – найважливіша характеристика індустрії гостинності

МЕТА ДИСЦИПЛІНИ

Метою дисципліни «Етика гостинності» є формування у майбутніх підприємців, менеджерів, фахівців готельно-ресторанної справи знань про норми і принципи ділових відносин та особливості етичної поведінки персоналу підприємств, закладів сфери HoReCa в процесі надання послуг, а також формування вмінь комунікувати, налагоджувати безконфліктну діяльність, дотримуватися етичних норм міжособистісних відносин у трудових колективах.



Етика гостинності

вчинок

моральні принципи моральні норми

добро і зло

моральний вибір

совість честь гідність

справедливість відповідальність



Підтримка етичного статусу є
обов'язком керівника будь-якого
підприємства

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:



1. Бізнес-етика. Етика управління, норми поведінки керівника, професійна етика персоналу
2. Особливості професійної етики в готельно-ресторанному бізнесі
3. Етичні кодекси.
4. Етика спілкування, обговорення ділових проблем. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу
5. Сучасні інструменти ділових комунікацій. Особливості спілкування в електронному просторі
6. Регламентування етичної поведінки співробітника у різних ситуаціях. Вчимося писати скрипти (текстові сценарії розмов)
7. Діловий етикет. Етикет обслуговування в ресторанах та готелях
8. Міжнародний етикет обслуговування
9. Корпоративна етика. Імідж керівника, персоналу підприємства
10. Стандарти етикету обслуговування. Складові культури обслуговування. Маркери якісного сервісу
11. Етика працівників контактної зони в закладах сфери HoReCa. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами
12. Етична поведінка в конфліктних ситуаціях. Техніки роботи зі скаргами, запереченнями, відгуками клієнтів.

В результаті проходження курсу Ви будете:

Знати:

- ❖ роль етики гостинності в діяльності сучасного підприємства;
- ❖ норми поведінки керівника, професійної етики персоналу;
- ❖ особливості формування та вимоги до етичних кодексів;
- ❖ етичні способи обговорення ділових проблем;
- ❖ вимоги до регламентування етичної поведінки співробітника;
- ❖ складові культури обслуговування;
- ❖ стандарти міжнародного етикету обслуговування;
- ❖ методи формування іміджу керівника та персоналу підприємства
- ❖ правила етичного спілкування зі споживачами;
- ❖ особливості етичної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Вміти:

- ❖ застосовувати отримані знання у процесі здійснення професійної діяльності;
- ❖ розрізняти етичну та неетичну ділову поведінку;
- ❖ спиратися на моральні принципи в процесі надання послуг;
- ❖ встановлювати ділові контакти на основі усвідомлення соціальної відповідальності бізнесу;
- ❖ дотримуватися стандартів етикету обслуговування;
- ❖ застосовувати сучасні форми та прийоми ділового спілкування;
- ❖ працювати зі скаргами, запереченнями, відгуками клієнтів, дотримуючись етичних принципів.



Запрошую на курс!