

## РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ В ПОДГОТОВКЕ ПЕРСОНАЛА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

*Н.Л. Лыткина, канд. пед. наук, доцент Камской государственной академии физической культуры, спорта и туризма (г. Набережные Челны)*

Туризм является одним из наиболее активных и интересных видов досуга, сочетающих одновременно развлекательную и познавательную деятельность. В походах, поездках, путешествиях воспитываются терпение, смелость, выносливость, любознательность; на экскурсиях поощряется познавательная активность; в клубах по интересам развиваются творческие способности.

Профессиональная этика в сфере социально-культурного сервиса и туризма — это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания, отражающих качественное обслуживание потребителей.

Каждый человек, переходя в разряд туриста, ждет от предстоящего отдыха не просто физического и психологического восстановления организма, но и ярких незабываемых впечатлений. Гостиница должна стать тем местом, где можно забыть о насущных проблемах и отдохнуть с комфортом. Все службы в сфере сервиса и туризма в зависимости от контакта с гостем относятся к одному из двух уровней: первый уровень — персонал, который имеет непосредственный контакт с клиентом (контактные службы); второй уровень — персонал, который практически не контактирует с клиентом (неконтактные службы).

В индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса подобное разграничение служб является очень важным, поскольку определяет требования, предъявляемые к персоналу. Персонал контактных служб должен отвечать таким важнейшим требованиям, как:

- безупречное поведение (вежливость, тактичность, внимательность, предупредительность в отношении посетителей в пределах своих должностных обязанностей);
- знание этики и психологии общения;
- коммуникабельность (способность персонала создавать атмосферу гостеприимства, избегать конфликтных ситуаций);
- знание иностранных языков;
- опрятный и привлекательный внешний вид.

Важнейшими требованиями, предъявляемыми к персоналу неконтактных служб, являются наличие специального образования и опыт работы в данной сфере.

При подборе персонала, беседа с соискателями на рабочее место, следует обратить внимание на опрятный внешний вид и умение человека общаться, как он ведет беседу, насколько легко понимает настроение собеседника, как реагирует на нестандартные ситуации. Умение быть приятным и предупредительным, нахо-

дить общий язык с посетителями очень важно для создания легкой неформальной атмосферы. Соблюдение этических норм в деловом общении признается важным не только с точки зрения ответственности сотрудников социально-культурной сферы перед обществом и самим собой, но и необходимым для эффективности производства. В данном случае этика — это не только нравственный императив поведения, но и средство, способствующее укреплению деловых связей и улучшению делового общения.

Сейчас, как никогда, выстраиваются тесные связи с иностранными партнерами. Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои тонкости и особенности, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического развития, культурными национальными традициями.

Сегодня, когда возможности общения с людьми разных стран заметно расширились, важно знать не только иностранный язык, но и особенности национального этикета разных народов, этнонациональные традиции, исторический уклад жизни народа, что особенно важно при работе в сфере гостеприимства и развлечений. Подлинная вежливость, в основе которой лежит искренность и доброжелательность, обуславливается тактом, чувством меры, подсказывающими что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Сотрудник, обладающий такими качествами, никогда не будет фамильярным, назойливым, он не нарушит общественный порядок, не унизит и не оскорбит достоинства клиента.

Специфика сервисной деятельности предъявляет очень серьезные требования и к внешнему виду работника. Облик делового человека — это первый шаг к успеху, поскольку для потенциального партнера костюм служит кодом, свидетельствующим о степени надежности и респектабельности. Аккуратный, со вкусом одетый, подтянутый и собранный — таким должен быть внешний облик делового человека, доброжелательно воспринимаемого окружающими, партнерами и клиентами. Это свидетельство его уважения к людям.

В связи с развитием въездного туризма в нашей стране стремительно развивается гостиничное хозяйство. Туристы (гости и постоянные клиенты отеля) ждут от предстоящего отдыха не только физического и психологического восстановления организма, но и ярких незабываемых впечатлений. В отеле все делается

для того, чтобы не обмануть эти ожидания. Поэтому все усилия направлены на организацию максимально комфортных условий для отдыха, создание атмосферы постоянного праздника, что будет побуждать туристов вернуться в этот отель еще раз. Реализация данных задач осуществляется всем персоналом отеля, начиная от горничных, убирающих комнаты, работников охраны, обеспечивающих безопасность пребывания в отеле, персонала службы питания, и заканчивая топ-менеджерами и аниматорами.

Поэтому кроме профессиональных знаний, умений и навыков при приеме на работу обязательно обращают внимание на такие качества сотрудника, как тактичность, приветливость, деликатность, коммуникабельность, умение внимательно выслушать и оперативно отреагировать на возникшие трудности и проблемы туриста, чтобы он чувствовал себя важным, дорогим и желанным гостем. Одной из главных составляющих, которая создает психологическую атмосферу хорошего отдыха, является дружелюбное отношение к гостям и неременная искренняя улыбка на лицах обслуживающего персонала. Это играет большую роль в создании имиджа и законченности образа отеля. Без этого любой роскошный интерьер будет лишь внешним оформлением. Необходим персонифицированный подход к каждому клиенту. А это требует терпения, чувства ответственности за коллектив, авторитет команды и личного достоинства.

Очень важную роль в создании доброжелательного климата в гостинице играют аниматоры. Они создают у туристов особое настроение и ощущение комфорта и уюта. От доброжелательности и профессионализма всего персонала отеля, принимающего гостей, во многом зависит, захочет ли турист приехать в этот отель еще раз. А от квалификации специалистов-аниматоров зависит, запомнится ли туристу его кратковременный отдых в этой стране и в этом отеле. Анимация – это целая отрасль в гостиничном обслуживании. Аниматор – душа общества, человек который поддерживает настроение публики на самом высоком положительном уровне.

Анимация – это деятельность, направленная на разработку и представление специальных программ проведения свободного времени, которые включают туристические состязания, праздники и экскурсии, игры и конкурсы, фестивали и спортивные соревнования. Это новое направление в туризме, которое призвано привлечь наибольшее количество клиентов. Оно направлено на разработку индивидуальных программ проведения досуга, организующих полноценный отдых. Анимация решает проблему становления, развития, сохранения и восстановления здоровья человека: соматического, физического, психического и нравственного. Эти виды здоровья определяют направление работы аниматоров. Такая работа требует постоянной самоотдачи, ее бурный ритм истощает ресурс аниматора, поэтому очень важно правильно организовать его работу.

Менеджер-аниматор должен знать психолого-педагогические основы управления временным коллективом, с которым он работает, быть лидером в раз-

нообразных туристских коллективах, отличающихся по возрасту, составу, образованию, социальному положению, религиозным верованиям, и, безусловно, пользоваться высоким авторитетом. Он должен обладать высокими деловыми качествами, глубокими знаниями психологии людей, практическими навыками работы, уметь брать на себя лидерство и ответственность за результаты труда. Для этого проводятся специальные тренинги и семинары, практические занятия по танцам, разработке программ на сезон, проведению спортивных игр, соревнований, культурно-массовых, познавательных и любительских хобби. Рабочий день аниматора проходит очень напряженно, но и в конце дня он обязан быть бодр, весел, внимателен.

Каждые две недели анимационная программа меняется, ведется поиск новых форм работы с учетом современных запросов, использования полного объема материальных и выразительных средств.

В настоящее время анимационные услуги условно делят на три группы. Первая группа: досуг в музыкальных сферах, в театрах, кинотеатрах и различных студиях. Вторая группа: анимация, организующая активный отдых для населения (катки, клубы по интересам, парки отдыха, бассейны, пляжи и т.д.). Третья группа связана с азартными играми. В настоящее время идет активный процесс становления новых форм проведения свободного времени, поэтому происходит рост элитарных досуговых учреждений, недоступных для широких слоев населения.

Сфера индустрии гостеприимства включает в себя множество служб, в которых работают люди разных профессий. Работа сотрудников социально-культурного сервиса и туризма, особенно тех, кто непосредственно контактирует с клиентами, требует особого умения и желания находить общий язык с самыми разными людьми, поскольку клиенты бывают бедные и богатые, спокойные и вспыльчивые, среди них представители разных специальностей и вероисповеданий...

Специфика работы многих предприятий сервиса связана с тем, что проблемные вопросы производства должны решаться максимально быстро. В современных условиях клиенты требуют незамедлительного обслуживания, время предоставления ряда услуг измеряется минутами. Особенно тщательно нужно выбирать линию поведения при обслуживании посетителей с низким уровнем культуры, готовых к агрессии, грубости и провоцированию конфликтов, в связи с чем при взаимодействии с ними не исключены неожиданные осложнения. Работники контактной зоны справедливо ожидают, что клиент должен четко и ясно изложить свои пожелания, однако не все клиенты могут это сделать в силу своих физиологических особенностей.

Среди клиентов гостиниц, санаториев, парков отдыха и торговых центров достаточно много людей с ограниченными возможностями здоровья. Общение с ними требует специальных профессиональных навыков, но существуют основы этикета в общении с инвалидами, которыми может и должен овладеть каждый сотрудник сферы сервиса и туризма. К ним относятся следующие правила.

1. При разговоре с инвалидом обращаться необходимо к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. В момент общения с человеком, который плохо видит, обязательно называть себя и тех людей, которые пришли с вами.
3. Если вы предлагаете помощь, ждите пока ее примут, а затем интересуйтесь инструкциями.
4. Если помощь отклонили, не обижайтесь.
5. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, будьте терпеливы и ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него.
6. Если вас знакомят с инвалидом, можно пожать ему руку. Если он пользуется протезом – вполне прилично пожать вторую руку.
7. Категорически нельзя опираться на инвалидную коляску и даже передвигать ее без разрешения владельца.
8. При разговоре с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположиться желательно так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне.
9. При затруднении в общении можно предложить инвалиду письменно изложить его просьбу.
10. Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, нужно помахать ему рукой или хлопнуть по плечу. Смотреть ему прямо в глаза и говорить четко. Расположиться нужно так, чтобы на вас падал свет, не были закрыты ваши губы, так как многие инвалиды могут читать по губам.
11. Никогда нельзя делать вид, что вы поняли просьбу, если это не так, это может привести к еще более неловкой ситуации.

Существует множество способов, облегчающих общение с людьми с ограниченными возможностями здоровья, нужно их знать.

Моральная ответственность работников значительно возрастает, если их работа связана с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Но общение с обычными клиентами и гостями отелей не менее ответственно. В связи с этим профессиональное поведение работника контактной зоны должно отвечать следующим требованиям.

Доброжелательность и радушие. Они требуют высокой нравственности и душевной учтивости. В ответ на радушию, гостеприимное и теплое отношение большинство посетителей ведут себя аналогичным образом. Каждый гость должен чувствовать себя желанным. Для облегчения контакта с ним следует уметь использовать различные средства общения: мимику, жесты, позы. Сотрудник социально-культурной сферы обязан доброжелательно и исчерпывающе ответить на любой вопрос клиента или сопроводить его к более осведомленному и компетентному сотруднику. Это первейший профессиональный долг.

Приветливость сотрудника – неотъемлемое качество успешной работы. Оно вызывает у клиентов чувство симпатии. Обслуживающему персоналу необходимо относиться ко всем клиентам одинаково вежливо, но с каждым общаться по-разному, учитывая его индивидуальность.

Вежливость, обходительность, любезность. Это такой уровень нравственного поведения работника, который поддерживается без контроля сознания, в силу привычки. Он несовместим с навязчивостью и назойливостью. Общаясь с посетителем, работник обязан находиться на дистанции, но сохранять зрительный контакт, не смотреть в сторону и не заниматься посторонними делами. Эти качества позволяют работнику избежать конфликтных ситуаций. Но это не значит, что нужно идти на поводу у клиента, даже если он не прав. В таких ситуациях посетителям нужно помочь осознать их заблуждения. Но возражения нужно делать тонко, умело, аргументированно.

Сдержанность – это умение контролировать свое настроение и чувства. Отвечая на просьбу клиента, нужно обозначить предел своих возможностей, это поможет избежать недовольства в случае неполного разрешения вопроса. При общении со сварливыми, недоверчивыми посетителями сотрудник должен сохранять бодрое расположение духа и оставаться невозмутимым. Это и будет его эмоциональной защитой от выпадов клиентов с низким уровнем культуры.

Тактичность – это мера уважения к клиентам, коллегам и к самому себе. Тактичный сотрудник заботится не только о справедливости тех или иных высказываний, но и об их форме. Такой сотрудник бывает предусмотрительным, он умеет почувствовать настроение клиента, особенности его личности и выбрать наилучшую тактику обслуживания. В случае, когда невозможно избежать конфликтной ситуации, он скорее всего сумеет защитить свою честь, не обидев клиента и не уронив авторитет коллектива и фирмы.

Профессиональное мастерство помогает сотруднику социально-культурной сферы подходить к своему труду более творчески, что позволит ему со временем стать более компетентным и востребованным. И удовольствие от работы будет получать не только он сам, но и клиенты, так как сноровка, профессионализм и культура поведения в сплаве с безупречным внешним видом всегда вызывают восхищение.

Если все перечисленные элементы обслуживания – профессионально-трудолюбивые, психологические, этические, эстетические – свойственны всем сотрудникам предприятия индустрии гостеприимства, то это создает общий конструктивный стиль обслуживания. В этом случае царит дух доброжелательности и хорошего настроения. Подобный оптимистический настрой способен привести клиентов в этот отель, ресторан еще не один раз, так же как непрофессионализм персонала может надолго отбить охоту бывать здесь. Между тем в интересах любого заведения привлечь как можно больше клиентов.

*Литература*

1. *Сорокина А.В.* Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2006.
2. *Ярская-Смирнова Е.Р., Наберушкина Э.К.* Социальная работа с инвалидами. СПб.: Питер, 2004.