Центросоюз Российской Федерации

Сибирский университет потребительской кооперации

Коммерческий факультет

Кафедра сервиса и туризма

Курсовая работа

по дисциплине «Этика бизнеса и управление в ресторанном сервисе»

Этика управления в индустрии гостеприимства

Выполнила:

Научный руководитель:

2011

**Содержание**

Введение

1. Теоретические аспекты этики управления

1.1 Понятие этики управления

1.2 Особенности этики управления фирмой

1.3 Этика и рынок в современной России

2. Характеристика этики управления в индустрии гостеприимства

2.1 Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг

2.2 Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса

3. Этика управления на примере гостиницы «Аркадия»

3.1 Краткая характеристика гостиницы «Аркадия»

3.2 Оценка уровня этичности в гостинице «Аркадия»

Заключение

Список литературы

Приложение 1

**Введение**

Основными составляющими любой организации являются люди, входящие в данную организацию, задачи, для решения которых данная организация существует, и управление, которое формирует, мобилизует и приводит в движение потенциал организации для решения стоящих перед ней задач.

Менеджмент (в упрощённом понимании) – это умение добиться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей. Человек – существо социальное, он не может нормально функционировать вне общества. Не одно общество не может существовать без норм поведения, иначе наступит хаос. Организация – это общество в обществе, само слово «организация» отрицает какой-либо хаос. Этика в широком смысле слова – это кодекс, свод правил общения людей, выработанный многими поколениями. Этические нормы поведения, в отличие от правовых норм, устанавливаются не государством, а совестью (моралью и нравственностью).

Этика в бизнесе, можно сказать, вопрос жизни и смерти. Многие организации в стремлении повысить прибыль любой ценой, готовы сознательно загрязнять окружающую среду, замалчивать данные о вреде, наносимом здоровью своих рабочих. Соблюдение закона – это ещё не соблюдение норм этики. Прибыль - это самоцель организации, но нельзя ради неё идти на всё. Неэтичное отношение к окружающей среде, здоровью и жизни людей может привести к тому, что некому будет воспользоваться ни конечным продуктом предприятия, ни его прибылью.

Неэтичное поведение фирмы на рынке может отрицательно сказаться на её прибыли, в том плане, что общественное осуждение, порицание испортит её имидж и соответственно уровень её продаж упадёт. Фирма также может потерять партнёров по бизнесу.

Неэтичное отношение к подчинённым внутри фирмы могут снизить работоспособность людей и, в конечном итоге, привести к потере ценных сотрудников. А ведь именно люди - главное богатство любой организации, а так же самый дорогостоящий ресурс.

Актуальность темы состоит в том, что этика управления влияет на эффективность работы организации в современных рыночных условиях.

Цель курсовой работы: рассмотреть насколько важна этика управления для предприятия в сфере гостиничного сервиса в современных условиях.

При выполнении работы были поставлены задачи:

1) дать определение этике управления;

2) рассмотреть этику и рынок в современной России;

3) охарактеризовать этику управления в индустрии гостеприимства;

4) рассмотреть этику управления на примере гостиницы «Аркадия».

Объектом исследования является понятие этики управления.

Курсовая работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложения.

этика управление гостеприимство гостиница

**1. Теоретические аспекты этики управления**

**1.1 Понятие этики управления**

Чтобы сделать выбор в пользу правильного поведения, важно иметь начальное представление об этике. Этические нормы, существующие в том или ином обществе, на разных этапах исторического развития регулировали деловое общение.

 В переводе с греческого языка этика означает обычай, нрав. Этика имеет дело с принципами, которые определяют правильное или неправильное поведение. Впервые термин «этика» упомянул Аристотель, живший в античную эпоху и поднимавший вопрос о том, что люди должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки. Сегодня этику понимают как учение о морали и нравственности. Основу предмета этики составляет учение о природе морали как особого социального явления, о роли морали в жизни общества, так как мораль выступает одним из факторов, регулирующих и нормирующих личную и общественную деятельность людей. Знание этого необходимо руководителю при осуществлении управления производством, для придания действиям людей целевого нравственного характера. [8]

Важнейшие категории этики: «добро»; «зло»; «справедливость»; «долг»; «совесть»; «ответственность»; и др.

В нашей стране этические правила закреплены в законодательстве. Фактически все правовые нормы являются отражением этических взглядов, носителем которых в момент принятия законов был законодатель.

Таким образом, в разных законах, в том числе в гражданском и трудовом законодательствах, есть нормы, которые имеют четко выраженную этическую направленность. Например, ст. 10 Гражданского кодекса РФ, устанавливающая пределы осуществления гражданских прав. В соответствие с ней установлены приделы свободы граждан: запрещена деятельность исключительно с намерением причинить вред другому лицу, а также злоупотребление правом в иных формах. Кроме того, запрещается использование гражданских прав в целях ограничения конкуренции, а также злоупотребление доминирующим положением на рынке. Ст. 125 Гражданского кодекса РФ о защите чести, достоинства и деловой репутации граждан даёт право гражданину по суду требовать опровержения порочащих его честь и достоинство сведений, если распространивший такие сведения не докажет, что они соответствуют действительности. Гражданский кодекс РФ даёт право гражданину защищать не только честь и достоинство, но и деловую репутацию.

Однако воплотить на практике этические принципы совсем не просто. В рыночной экономике, которая предоставляет свободу действия её участникам, перед деловыми людьми в процессе их деятельности, общения часто возникают моральные дилеммы. Они возникают из противоречий самой жизни: с одной стороны, человек стремится вести себя нравственно, должным образом, ориентируясь на нравственный идеал, а с другой – ему необходимо удовлетворить свои потребности, что часто связано с нарушением нравственных норм. Таким образом, идеальные нормы вступают в конфликт с фактическими нормами поведения людей, возвышенный идеал может не совпадать с практическим расчётом. [12]

В широком понимании управление – это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимых для того, чтобы сформировать и достичь целей организации.

Считается, что эффективность работы в организации определяется степенью и уровнем развития вертикального развития труда. По сути, речь идёт об организации труда руководителей по координации деятельности структурных подразделений и исполнителей. Управленческий труд выделился в особую категорию общественного труда. Вследствие этого работа по управлению отделяется от неуправленческой работы, поскольку управление как вид деятельности присуще любому совместному труду.

Управленческий труд – это вид общественного труда, основной задачей которого является обеспечение целенаправленной, скоординированной деятельности, как отдельных участков совместного трудового процесса, так и трудовых коллективов в целом.

Можно выделить специфические особенности управленческого труда:

- умственный труд работников аппарата управления:

- организационно-административная и воспитательная работа (приём и переда информации, доведение решений до исполнителей, контроль исполнения);

- аналитическая и конструктивная работа (восприятие информации и подготовка соответствующих решений);

- информационно-техническая работа (документационные, учебные, вычислительные и формально-логические операции);

- участие в создании материальных благ не прямо, а косвенно через труд других лиц);

- предмет труда – информация;

- средства труда – организационная и вычислительная техника;

- результат труда – управленческие решения. [8]

У руководителя технико-организационные и экономические задачи не должны перекрывать задачи нравственного формирования коллектива, духовного возвышения людей. При решении управленческих задач необходимо использовать только те средства, которые не ущемляют человеческое достоинство, не нарушают социальную справедливость. Мораль отвергает возможность создания благ одним путём нанесение ущерба другим, не говоря уже об аморальном и противозаконном характере подобных управленческих действий.

Управленческая этика – это адаптированные к практическим нуждам руководителя сведения об основных этических понятиях. Закономерностях формирования коллективистских отношений; о нравственных ценностях, одухотворяющее воздействующих на людей; о моральных требованиях к стилю работы и облику руководителя. [4]

Знания по управленческой этике, наряду с управленческой психологией составляют основу человековедческого образования руководителей. Такое образование – неотъемлемый элемент их научно-профессиональной компетенции.

**1.2 Особенности этики управления фирмой**

Этика бизнеса сосредоточена на широком спектре вариантов поведения управляющих и управляемых. Более того, в фокусе её внимания – и цели, и средства, используемые для их достижения и теми и другими. Действия руководителей или рядовых работников, нарушающие закон, также следует расценивать как неэтичные. Однако действия, не нарушающие закона, могут рассматриваться, а могут и не рассматриваться неэтичными в зависимости от личной систем ценностей. Варианты поведения, считающиеся неэтичными - это дача взятки, вымогательство, подарки. А так же выплата соучастнику части незаконно полученных денег; конфликт на почве столкновения интересов; нарушение законов в целом; мошенничество; раскрытие секретов компании; использование информации, полученной в доверительной беседе от членов «своей» группы; незаконные выплаты политическим организациям; противоправное поведение ради интересов фирмы. К неэтичным действиям людей с явным нарушением закона относятся фальсификация документов, отправляемым службам государственного регулирования, присвоение средств, сексуальные домогательства в рабочей среде. Действия с нарушением закона, которые относятся к загрязнению окружающей среды, безопасности продукции и безопасности труда, тоже следует считать неэтичными. [8]

Пример сомнительной этики может быть представлен действиями корпорации «Менвил», которая десятилетиями блокировала данные, свидетельствовавшие о том, что вдыхание асбестовой пыли убивает рабочих фирмы. Суд штата Нью-Джерси установил, «Что корпорация «Мелвил» сознательно и хладнокровно приняла деловые решения о неприятии защитных или восстановительных для здоровья мер в полном пренебрежении к правам других людей».

«…как ни смотреть, компанию погубило несоблюдение корпоративной этики. Случай фирмы «Мелвил» выявляет чёткую линию, разграничивающую приемлемое и неприемлемое поведение руководства. Руководители должны выдерживать равновесие – блюсти интересы компании, но не приступать границ того, что при взгляде извне представляется недопустимым». Сол Геллермен. [14]

Этичное поведение можно рассмотреть на примере фирмы «Джонсон энд Джонсон», которая сняла с продажи капсулы «Теленол», когда в них были обнаружены следы цианида. Решение отказаться от производства этого продукта по оценке обошлось фирме в 50 млн. долл. Нужно подчеркнуть, что это решение было добровольным, а не стало следствием правовых или регулирующих требований.

Становится всё очевиднее, что, действуя в собственных интересах, многонациональные корпорации должны рассматривать себя в качестве посредников в обменах, обуславливающих экономическое и социальное развитие. Желая или не желая этого, такие корпорации часто решающим образом и длительно воздействуют на другие страны. Поэтому следует тщательно оценивать влияние на местные культуру, институты, религию. Для этого необходимо периодически устраивать «ревизии воздействия на этику». Проблемы, создаваемые поведением многонациональных корпораций в отсутствии такого анализа, становятся объектом регулирования со стороны правительства страны-хозяина или более крупных регулирующих органов (например, ОЭСР или ООН), наделенных региональными или всемирными полномочиями. [22]

Поэтому в интересах каждой компании установить единые этические принципы по операциям во всех регионах мира, причём на возможно более высоком уровне, и неукоснительно и сознательно следовать им.

**1.3 Этика и рынок в современной России**

Логика становления рыночных отношений в России предполагает подключение экономической системы к мировым хозяйственным процессам. В этой связи особую актуальность приобретают вопросы состыковки диаметрально противоположных гуманитарно-психологических начал экономик стран Запада и России.

Опыт налаживания предпринимателями внешнеэкономических связей с зарубежными партнёрами убедительно свидетельствует, что наши бизнесмены своеобразно понимают основные ценности рынка. Это обстоятельство весьма существенно влияет на готовность потенциальных западных партнёров осуществлять инвестиции в экономику нашей страны. Нам предстоит усвоить, что рынок – это не просто место купли-продажи товаров, не “базар”, а прежде всего особая логика, психология, этика, словом, значительный культурный слой, который необходимо готовить заранее. Не рынок является аморальным, жульническим, а те люди, которые приносят в него дух наживы, стяжательства, неуважения к покупателю и конкурентам. Цивилизованный рынок основывается на неписаных законах, правилах игры и на таких моральных категориях, как благородство, надёжность, порядочность, солидарность.

У нас сложились определённые «антирыночные» поведенческие установки и стереотипы мышления. Имеются в виду те проявления общественного сознания, которые задерживают продвижение к эффективной экономике, основанной на использовании рыночных механизмов. Не вызывает сомнений и то, что пороки нашего нарождающегося бизнеса – своего рода производные от общего состояния общественной морали. [8]

У многих фирм во многих странах есть такой принцип: “Прибыль превыше всего, но превыше прибыли - честь”. А у многих новых российских бизнесменов другие принципы: “Прибыль любой ценой”, ”Деньги не пахнут”, ”В коммерции всё дозволено”, ”Не обманешь – не продашь” и т.д.

А что было раньше? Вошли в легенду деловые этические нормы славянского купечества, когда миллионные сделки заключались лишь кивком головы, купеческое слово было дороже золота, и гарантом этого слова была жизнь. Да и сегодня во всём мире рыночные связи основаны на доверии между партнёрами, на их добропорядочности, повышенной требовательности к себе и другим, чувстве долга. Это составляет основу деловой этики предпринимателя, менеджера. Для предпринимателя данное слово – закон. В США и Японии многомиллионные сделки заключаются по телефону, и никто не сомневается в их надёжности. [12]

Перечислим недостатки отечественного бизнеса:

1. Практически полное отсутствие у наших предпринимателей привычки и традиций услужить, обслужить, наиболее очевидно проявляющееся у работников сферы сервиса.

2. Комплекс “неполноценности”, покорность, боязнь пойти “до конца”, рискуя по-крупному. Психология не победителя, а вечно проигрывающего до начала игры. И вместе с тем – надежда на почти мгновенное, сказочное улучшение, но отнюдь не опора на собственные силы, настойчивость.

3. Зеркальное отражение предыдущего – рабская агрессивность, нетерпимость, нездоровое желание “растоптать”, унизить. Иностранцы отмечают повышенную конфликтность наших людей, нежелание искать компромиссы.

4. Отчётливо выраженная у наших бизнесменов психология рантье, объясняющаяся, с одной стороны, низким уровнем жизни, а с другой – неуверенностью в завтрашнем дне.

5. Стремление к ограничению конкуренции, монополизму, опираясь на “блат”.

6. Отсутствие имиджа делового человека, предпринимателя, что проявляется в стиле мышления, манере одеваться, вести себя. На Западе много внимания уделяется тому, чтобы произвести хорошее впечатление. С человеком, неопрятно одетым, просто дело иметь не станут. Но это не значит, что обязательно должна быть “тройка” с шикарным галстуком. Хорошее впечатление можно произвести и без прекрасного костюма. [20]

Таким образом, заканчивая первую главу курсовой работы, можно сделать следующий вывод.

Этика управления – это система нравственных норм, которые определяют поведение субъекта управления в любой управленческой ситуации. Другими словами этика управления — это молодая сфера этико-прикладного знания, которое конкретизирует, проблематизирует положения теоретической этики и трансформирует общие знания норм и принципов морали в гуманитарные (мягкие, неманипулятивные) технологии преобразования нравственной практики.

**2. Характеристика этики управления в индустрии гостеприимства**

**2.1 Роль гостеприимства в сфере гостиничных услуг**

Сфера туризма поистине огромна и многогранна. Она направлена на удовлетворение эстетических и физических потребностей человека. Туризм состоит из множества более мелких компонентов, систематизированных в единую организационную структуру. Это и авиакомпании, железнодорожный сервис, рестораны, отели, сфера развлечений и многие другие.

Рассмотрим более подробнее гостиничное хозяйство, его роль и влияние на общую систему. Условия размещения клиента во время путешествия - наиболее важная составляющая, играющая огромную роль для самого клиента. Ему необходимо создать идеальные условия проживания вне своего дома, окружить комфортом и уютом, предоставить все то, что он пожелает.

Гостиничное хозяйство, в свою очередь, складывается из нескольких составляющих: размещение, питание, обслуживание, развлечения, дополнительные услуги. Каждый вышеперечисленный элемент гостиничного хозяйства необходимо успешно реализовать и добиться эффективного его функционирования. Весь этот комплекс должен идеально функционировать, создавая для клиента максимальный комфорт и условия для проживания. В принципе, успешная реализация этого комплекса и является гостеприимством.

К сожалению, в различных отелях понятие "гостеприимство" трактуется по-разному. Клиент не всегда получает тот уровень комфорта и обслуживания, на который он изначально рассчитывал. Это происходит по многим причинам: не квалифицированный персонал, своеобразная политика администрации, идущая в разрез с интересами клиентов, отсутствие необходимого потенциала, создание плохих условий для работы сотрудников и пр. В конечном итоге такой подход рано или поздно приведет к полному краху всего предприятия.

В сфере гостеприимства гостиничного хозяйства необходимо придерживаться определенных правил, которые помогут наиболее эффективно оказывать гостиничные услуги, которые полностью устроят любого клиента. Весь спектр гостиничных услуг направлен на удовлетворение потребностей посетителя, которые он должен получать. Находясь вдалеке от своего дома, человек должен чувствовать себя комфортно. [3]

Можно сказать без преувеличений, что персонал должен чувствовать, предугадывать желания клиента. Добиться такого отношения можно только путем стимулирования хорошей работы персонала и правильным подбором коллектива гостиничного хозяйства. Со стороны персонала необходимо придерживаться некоторых правил. В лексиконе не должно быть слова "нет`, 'не знаю`, 'не могу". Дружелюбное отношение и приветственная улыбка, сотрудник всегда должен помочь при любой сложившейся ситуации. Клиента нельзя игнорировать ни при каких обстоятельствах, даже если персонал в это время занят. Постоянный клиент ценит то, что персонал знаком с его привычками, особенностями, распорядком дня.

Клиент - основная, главная фигура во всей деятельности гостиничного хозяйства. Этого нужно придерживаться при любых обстоятельствах, строить политику своего предприятия именно на этих принципах. Гостеприимство и гостиничное хозяйство - синонимы, отождествляющие друг друга.

В настоящее время происходит быстрое и стремительное развитие рынка гостиничных услуг.

Одним из ведущих туристических центров нашей страны, где наиболее развита индустрия гостеприимства, является г. Москва. Этот город подвергся достаточно сильному влиянию Европы, что привело к тому, что столица России стала самой дорогой по предоставлению услуг в сфере гостиничного бизнеса и занимает первое место в списке самых дорогих городов мира по версии журнала "Forbes". [18]

В гостиничном бизнесе г. Москва является не только российским, но и европейским лидером.

На российском рынке существуют самые известные международные гостиничные бренды. За последние 20 лет в Москве и Санкт-Петербурге появились гостиницы с мировыми именами - "Sheraton", "Marriott", "Corinthia", "Novotel", "Rocco Forte", "Kempiski" и многие другие.

Большое количество компаний исследует гостиничный рынок с целью расширения сети и гостиниц. Российские города, такие как Екатеринбург, Казань, Новосибирск, Омск, Самара, Уфа и многие другие, привлекательны в рамках перспективы развития гостиничного бизнеса.

В связи с повышением уровня гостиничного бизнеса в России возросли и требования к персоналу, работающему в данной сфере. Если ранее (в 1990-х гг.) в России на руководящие должности в индустрии гостеприимства предпочитали приглашать иностранных специалистов, то на сегодняшний день 85 % менеджеров с высоким уровнем знаний представлены российскими специалистами.

Следует отметить, что между российской и зарубежной школами менеджмента существует ряд значительных различий. Одним из самых главных отличий является трудовая отдача, которая у иностранных специалистов намного выше.

Существует также проблема обучения нового поколения представителей отечественного менеджмента, которая устраняется за счет получения зарубежного образования. В швейцарских школах менеджмента более 50 % студентов являются гражданами России. [18]

Следует отметить, что идеальной модели управления гостиницами не существует, всегда имеют место определенные особенности в управлении гостиницами. Однако для удовлетворения потребностей клиентов специалисты должны следовать строгой управленческой иерархии.

В современных условиях система управления должна обладать такими чертами, как:

1) различные уровни управления;

2) подразделения, укомплектованные квалифицированными специалистами;

3) производство услуг и организация работы, направленные на удовлетворение спроса потребителей;

4) наличие этики управления.

Гостиничные предприятия имеют определенное внутреннее строение, в котором каждый специалист занимает определенное место и выполняет обязанности, предусмотренные должностной инструкцией, стремясь сделать предприятие, в котором он работает, самым прибыльным и известным в стране или мире. Слаженная работа специалистов отражается на конечном результате при обслуживании клиентов.

**2.2 Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса**

Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, выделяют две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное - общение с клиентом. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общение с клиентом.

Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми. Гордостью любой гостиницы является персонал, способный говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения. [5]

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружественной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя. Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь равноправными деловыми партнерами. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость - это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично.

Гость - это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он - главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать.

Гость - не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав.

Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество -- это не недоступная роскошь, а неусыпное вникание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.

Немаловажную роль играют и взаимоотношения персонала между собой. Если персонал гостиницы многонационален, сотрудники должны относиться друг к другу с уважением независимо от положения и культурных различий. Должностные лица, начальники отделов и департаментов, а также весь остальной персонал должны знать друг друга и общую организационную структуру. Очень важен навык персонала работать в команде. Необходимым для работы являются принцип демократического управления и возможность профессионального роста и повышения квалификации.

Каждый член коллектива становится единым целым с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница. [12]

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека, а именно: правила обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет. Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу. Для гостиничного работника очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку. Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов. Главный из них - это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям. Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость. Нельзя показывал, гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей - нельзя расспрашивать ил о цели визита, а так же заходить в номер без разрешения проживающего. Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательными и тактичными надо быть к пожилым людям, прощать их слабости - ведь они часто рассеяны, забывчивы и ранимы.

Достоинство и скромность - обязательные для гостиничного работника черты человеческого характера.

Если скромность требует сдержанности и такта в общении, то дисциплина - соблюдения установленного порядка, аккуратности, точности. Скромность и дисциплина предполагают и высокое чувство ответственности за порученный участок работы.

Хотя гостиница предназначена для краткого проживания в ней, в силу обстоятельств часть гостиничного фонда бывает занята гражданами, проживающими в них длительное время в связи с длительными командировками, со специальными работами, подготовкой диссертаций, научными командировками, представительством различных организаций или иностранных фирм и т.д. [5]

Длительные контакты гостей с обслуживающим персоналом иногда приводят к фамильярности, выходящей за рамки служебных взаимоотношений. Обслуживающий персонал должен помнить всегда, что этаж или комната горничных - это прежде всего служебные помещения, а персонал, занятый в смене, находится при исполнении служебных обязанностей.

Культура поведения и общения связаны и с понятием культуры речи. Гостиничному работнику необходимо уметь грамотно, ясно излагать свои мысли. За культурой речи, как и за тоном, нужно следить постоянно. Культура речевого этикета предполагает не только умение говорить, но и умение слушать. Внимательно выслушать собеседника, не перебивая его, и проявить при этом искреннее участие - искусство.

Многое зависит от умения правильно встретить гостя. Гость должен быть встречен в администраторской и на этаже приветливой фразой: "Добро пожаловать в нашу гостиницу!" Ему должны быть даны краткая характеристика гостиницы и точная информации о порядке проживания, об услугах", которыми он может воспользоваться. Провожая гостя, администрация и работники этажа помимо вежливого прощания должны обязательно пожелать гостю доброго пути и пригласить снова посетить отель. Разумеется, эго не имеет ничего общего с раболепством и заискиванием перед гостями. Гость с первого шага при входе в гостиницу и до самого отъезда из нее должен чувствовать уважение к себе. [28]

Таким образом, высокие стандарты обслуживания клиентов являются самой важной задачей для руководства гостиничного предприятия, потому что несколько лет назад приоритеты были несколько иными (например, оперативное управление производством). Для поддержания имиджа и конкурентоспособности на рынке услуг предприятию необходимо вырабатывать новые подходы и ставить другие цели, так как успех гостиничного предприятия напрямую связан с имиджем гостиницы.

**3. Этика управления на примере гостиницы «Аркадия»**

**3.1 Краткая характеристика гостиницы «Аркадия»**

Гостиница «Аркадия» расположена по адресу: г.Чита, ул.Ленина, 120.

Отметим безусловные достоинства, отличия данной гостиницы от других гостиниц нашего города:

**- После капитального ремонта, завершившегося весной 2007 года, номера гостиницы «Аркадия» были полностью переоборудованы и приведены в соответствие евростандартам.**

- Удачное месторасположение (центр города, близость к вокзалу).

**- Номерной фонд гостиницы составляет 40 комфортабельных и уютных номеров различных категорий.**

- В гостинице «Аркадия» существуют дополнительные услуги:

* Ресторан
* **Бар, кафе**
* **Зал игровых автоматов**
* Автостоянка
* Обмен валюты
* Банкомат
* Химчистка и прачечная
* **Заказ такси**
* Сауна
* **Парикмахерская**
* Будильник (возможность побудки).

**3.2 Оценка уровня этичности в гостинице «Аркадия»**

Исследование уровня этичности в гостинице «Аркадия» было проведено методом тестирования.

Опрос на тему «Оценка уровня этичности организации» был проведён среди менеджеров гостиницы. Всего было опрошено 10 человек.

Текст теста представлен в приложении к курсовой работе (Приложение).

Из 10 опрошенных:

- 6 человек набрали от 16 до 25 балов, что соответствует оценке «средний этический уровень»;

- 2 человека набрали от 26 до 35 балов, что соответствует оценке «требуется моральное совершенствование»;

- 1 человек набрал от 36 до 44 балов, что соответствует оценке «происходит быстрое соскальзывание в пропасть;

- 1 человек набрал 45 балов, что соответствует оценке «охраняйте ценные вещи от самого себя».

По результатам опроса можно сделать вывод, что гостинице «Аркадия» требуется моральное совершенствование её сотрудников, так как количество набранных балов не соответствует даже оценке «приемлемый этический уровень» (11 – 15 балов), не говоря уже об оценке «высокий этический уровень» 6 – 10 балов.

Таким образом, руководству гостиницы «Аркадия» можно порекомендовать:

- разработать этический кодекс, описывающий систему общих ценностей и правил этики гостиницы, которых должны придерживаться все работники.

- разработать карту этики – набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс гостиницы для каждого её сотрудника;

- разработать систему санкций за нарушение кодекса и поощрений за поступки, совершенные в соответствии с правилами этического кодекса;

- довести в виде печатных материалов до работников кодекс, карту, а так же систему санкций и поощрений.

Также можно порекомендовать осуществить обучение этическому поведению руководителей и рядовых сотрудников; в ходе обучения работники должны ознакомиться с требованиями этики деловых отношений, что повысит их восприимчивость к этическим проблемам, которые могут перед ними возникнуть; так же они должны освоить набор готовых решений, укладывающихся в рамки этических требований.

**Заключение**

Итак, этика управления – это один из важнейших факторов эффективной жизнедеятельности организации.

Управление должно быть этичным в отношении людей работающих внутри организации и социально ответственным в отношении окружающей организацию среды.

Этика — не только философская наука, но и важнейший ресурс эффективного управления. Этику можно рассматривать как систему социально одобряемых норм, правил поведения, направленных на регулирование человеческих взаимоотношений, выживание и развитие социума.

Этика управления — это:

● культура управления людьми в организации, обеспечивающая возможность достижения корпоративных целей, на основе уважения человеческого достоинства и содействия общественному благу;

● технологичное этическое знание, опредмеченное в программах, проектах, этических кодексах, нормах, эталонах, стандартах, экспертных заключениях, этических комитетах и других видах практической деятельности, основанных на моральном выборе решений и поступков.

Принципы этики управления обязывают менеджера соблюдать общечеловеческие нормы поведения, культурные традиции, а также корпоративные и профессиональные кодексы чести, нормы субординационной этики. Этика управления включает культуру взаимоотношений между руководителями и подчиненными, базирующуюся на принципах честности, справедливости, ответственности, долге, уважении достоинства, корпоративной и человеческой солидарности, лояльности и порядочности.

Цивилизованные общества, в которых существует развитой рынок, уже убедились в том, что бизнес на нравственной основе, в конечном счёте более выгоден, чем безнравственный, разрушающий деловые партнёрские отношения.

В условиях рыночных отношений не требуется любовь, великодушие, симпатия, сострадание, достаточно лишь уважения со стороны другого лица, признания его равным себе, отказа от нарушения прав работников. В рамках этой морали, которая всё больше завоёвывает мир, нравственный протест вызывает любое нарушение прав, непризнание в любом работнике личности равной работодателю, руководителю.

Но, как показывают исследования общественного мнения, у населения складывается представление о снижении ценности этичного поведения.

Поэтому все ведущие корпорации мира постоянно уделяют большое внимание вопросам нравственности.

Для повышения уровня этического поведения руководителей и рядовых сотрудников в настоящее время в организациях проводятся следующие мероприятия:

- разрабатываются этические нормативы на предприятии. Обычно они запрещают такое поведение, как вымогательство, подарки, мошенничество, раскрытие секретов компании и др.; обычно организации доводят этические нормативы до своих работников в виде печатных материалов, некоторые организации создают рабочие группы по этическим нормативам;

- создаются комитеты и комиссии по этике;

- нанимается специалист по этике бизнеса, называемый адвокатом по этике; он вырабатывает суждения по этическим вопросам, связанным с действиями организации;

- проводятся социально-этические ревизии;

- руководители и рядовые сотрудники обучаются этическому поведению; работников знакомят с этикой бизнеса; в университетах вводится предмет «этика» в курс обучения бизнесу.

С каждым годом процент грамотных, образованных руководителей в нашей стране увеличивается и недалек тот день, когда каждый руководитель сознает, что этика управления наряду с другими факторами поможет вернуть России былую славу и репутацию на мировом рынке, а также стабилизировать экономическое положение в стране.

В третьей главе работы был рассмотрен уровень этичности на примере гостиницы «Аркадия». В результате проведения тестирования было выявлено, что гостинице «Аркадия» требуется моральное совершенствование её сотрудников, так как количество набранных балов не соответствует даже оценке «приемлемый этический уровень». В итоге руководству гостиницы были даны некоторые рекомендации, следование которым должно улучшить этический уровень данной организации.

**Список литературы**

1. Большаков А.С., Михайлов В.И. Современный менеджмент: теория и практика — Спб: Питер, 2002 — 416 с.: ил. - (Серия, Теория и Практика Менеджмент).
2. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М.: Прогресс – Академия, 2008-382с.
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник — 3-е издание М.: Гардарики, 1999 — 528 ст.
4. Власова И.М. И проснешься боссом: Справочник по психологии управления. В 3 кн. М.: ИНФРА-М, 1994.
5. Вуджек Т. Тренировка ума: Пер. С англ. Спб., Питер, 1996.
6. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощённый менеджер. Пер. с англ. М., Дело, 1991.
7. Гибсон Дж., Иванцевич Дж., Донелли Дж., Организации: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. М,: ИНФРА-М, 2000.
8. Гончаров В.В. В поисках совершенного управления: Руководство для высшего управленческого персонала. В 2 т. М.: МНИИПУ, 1996.
9. Гостиничный и туристический бизнес. Под ред. Чудновского А.Д.- М., Издательство ЭКМОС, 2009,-352с.
10. Громкова М.Т. Организационное поведение. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2008-362с.
11. Дашков л.П., Тютюхина Е.В. Как преуспеть в бизнесе. М.: ИВЦ «Маркетинг», 1993.
12. Джон Адаир. Гуру менеджмента (Концепция безумного успеха). м.: ЭКСМО, 2004.
13. Зельдович Б.З. Менеджмент: учебник — М .: Издательство «Экзамен», 2007. - 591, (1) с. (Серия «Учебник для вузов»).
14. Зельдович Б.З., Спнранская Н.М. Управление трудовыми коллективами: Учебное пособие. М.: МПИ, 1989.
15. Зотов А.Н., Ковалёва Г.А. Советы управляющему. Свердловск: Сред. - Урал. кн. изд-во, 1991. - 304 с.: ил. - (Библиотека делового клуба).
16. Иосефович Н. Ты босс! Как стать толковым руководителем: Пер. С англ М.: Вече-Персей Аст, 1995.
17. Кабушкин А.С., Основы менеджмента. Учебное пособие — 3-е изд. - Минск: «Новое знание», 2000. - 336 с.
18. Кабушкин Н.И., Менеджмент туризма: Учебное пособие.- Мн.: БГЭУ, 2009-664с.
19. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А., Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебное пособие.- Мн.: Новое знание, 2007.-216с.
20. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебное пособие- Мн.: Новое знание, 2008.-432с.
21. Липсиц И.В. Секреты умелого руководителя. М.: Экономика, 1991.
22. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник-М.: ПрофОбрИздат, 2006.-208с.
23. Меском М. Основы менеджмента. - М.: Дело, 1993.
24. Неймер Ю.Л., Шапарь В.Б., Мирошниченко В.Н. Этика и психология менеджмента. Ростов-на-Дону: Феникс, 2002.
25. Осипов Ю.М., Смирнова Е.Е. Основы предпринимательского дела: Учебник 2-е издание — М.: Издательство БЕК, 1996.
26. Паркинсон С., Рустомджи А. Искусство управления: Пер. С англ. Спб.. 1992.
27. Таранов П.С. Золотая книга руководителя. Законы, советы. Правила. М.: Вече-Песей Аст, 1995.
28. Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех (Психология бизнесмена): Пер. С нем. М.: Прогресс-Интер, 1993.
29. Шеинов В.П. 12 секретов успеха (секреты менеджмента). М.: ИНФРА-М, 2001.
30. Шепель В.М. Управленческая этика. М.: Экономика, 1989.
31. Шмидт Р. Искусство общения. Практикум делового человека: Пер.с нем. М.: Интерэкспорт, 1992.
32. Щекин Г.Б. Практическая психология менеджмента. Киев: Украина, 1994.
33. Энкельман и. Преуспевать с радостью / Биркенбиль М. Молитвенник для шефа. Пер. с нем. М.: Экономика, 1993.

**Приложение 1**

**Тест «Оценка уровня этичности организации»**

С СС НС СНС

1. Не следует ожидать, что рабочие будут сообщать о своих ошибках руководству.

2. Бывают случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом.

3. Не всегда возможно вести точную регистрацию расходов для отчётности, иногда поэтому следует давать примерные цифры.

4. Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства.

5.Нам следует делать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий.

6. Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время.

7. Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников.

8. Я бы раскрыл «желательную» дату разгрузки заказа, чтобы заполучить этот заказ.

9. Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания.

10. Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства, которые мы применили.

11. если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета или лёгкая деформация политики организации, я дам на это разрешение.

12. Без нарушения политики организации и существующих инструкций жить совершенно невозможно.

13. Отчёты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировалась «нехватка», а не «излишки». (Этическая проблема здесь та же самая, что у кассы, когда кассир сдаёт меньше сдачи.)

14. Использовать время от времени копировальную технику организации для личных целей вполне приемлемо.

15. Унести домой то, что является собственностью организации (карандаши, бумага, скрепки и т. д.), - приемлемая дополнительная льгота.

*Ключ:*

СС — совершенно согласен - 3 бала.

С — согласен - 2 бала.

НС — не согласен - 1 бал.

СНС — совершенно не согласен - 0 балов.

*Результат:*

Если вы набрали баллов в сумме:

6-10 — высокий этический уровень;

11-15— приемлемый этический уровень;

16-25 — средний этический уровень;

26-35 — требуется моральное совершенствование;

26-44 — происходит быстрое соскальзывание в пропасть;

45 — охраняйте ценные вещи от самого себя.