МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра экономики сервиса

Реферат по дисциплине

Профессиональная этика и этикет

На тему

Внешний облик служащего и требования к одежде служащих в учреждениях социально-культурного сервиса и туризма

Содержание

Введение

1. Основные требования к внешнему облику сотрудников гостиницы и ресторана

2. Внешний облик сотрудников, работающих в сфере туризма

3. Внешний облик сотрудников сферы сервиса

Заключение

Список литературы

# Введение

Умение одеваться - это наука и искусство, и этому искусству надо учиться. Для людей, работающих в социально-культурной сфере это умение наиболее важно, ведь от того, какое впечатление они производят, в немалой степени зависит отношение посетителей, клиентов, сотрудников и партнеров к нему самому и к учреждению в целом.

Выбор дневной деловой одежды зависит напрямую от того, где работает человек. Ряд профессий требует униформы - женщины, служащие в армии или милиции, медицинские работники, стюардессы носят строго определенную форму, и для них вопрос дневной одежды не стоит. Людям, работающим «на виду», например, работникам социально-культурного сервиса и туризма, - вопрос «что надеть» приходится решать каждый день.

В настоящее время на многих предприятиях, в том числе предприятиях сервиса и туризма, вводят такое понятие, как «дресс-код». Поэтому сейчас такая тема, как «Внешний облик делового человека», очень актуальна.

Цель реферата: разобраться в современных представлениях о том, как должен выглядеть работник социально-культурного сервиса и туризма.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

* Рассмотреть основные требования к внешнему облику сотрудников гостиницы и ресторана;
* Рассмотреть основные требования к внешнему облику сотрудников сферы туризма;
* Рассмотреть основные требования к внешнему облику сотрудников сферы сервиса.

внешний облик туризм служащий гостиница

# 1. Основные требования к внешнему облику сотрудников гостиницы и ресторана

Чаще всего у сотрудников ресторана и гостиниц существует униформа.

Униформа, или форменная одежда – это особые костюмы для персонала, которые люди обязаны носить на работе.

По мнению многих профессионалов, имеет смысл различать такие понятия, как собственно униформа и рабочая одежда.

Униформа – это одежда сотрудников, непосредственно работающих с клиентами. В гостинице это служба приема и размещения, дормены и беллмены, дежурные по этажу и т.д. В ресторане – метрдотель, сомелье, официанты, бармены. Сюда же относится «парадный костюм» шеф-повара, в котором он выходит в зал.

Рабочая одежда – одежда таких сотрудников, как работники кухни, уборщики и прочие «вспомогательные» персонажи. Отличается большей простотой моделей и материалов, используемых для пошива таких изделий.

Следует помнить, что цель и униформы, и рабочей одежды – не только создание презентабельного внешнего вида персонала, но, прежде всего, предоставление максимального комфорта самому сотруднику, который не просто постоянно носит эту одежду, а еще и работает в ней. Костюм должен быть удобным, подходить по размеру и нравиться владельцу. От этого зависит работоспособность сотрудника, настроение, с которым он выполняет свое дело. Кроме того, униформа призвана защищать (при необходимости), соответствовать нормам безопасности.

Типы униформы

Как правило, выделяют 2 основных типа униформы

1. Так называемая «классика». Это понятие характерно как для гостиниц, так и для ресторанов. Классическая униформа, в том виде как мы видим ее сейчас, формировалась с начала века, и изменения, которые можно в нее привнести, незначительны. Что такое «классика»? Обычно она представляет из себя костюмную группу (двойку или тройку), рубашку, которая может отличаться по форме воротника, в зависимости от того, надевается ли к ней обычный галстук или «бабочка».

Часто гостиница или ресторан имеет свой фирменный цвет. В таком случае классическая униформа шьется с учетом и максимальным использованием тканей этого цвета и его оттенков. Кроме того, на «классику» чаще, чем на другие модели, наносится логотип заведения.

2. Униформа, которая разрабатывается для какого-то конкретного заведения с определенными запросами. Как правило необходимость в создании так называемых «эксклюзивных» моделей униформы возникает в тех случаях, когда дизайн и стиль заведения связаны с историческим, национальным костюмом или литературным персонажем. К тому же классу относятся модели костюмов в модернистском стиле, которые стали часто использоваться в униформе для кафе и баров.

Униформа для разных служб гостиницы и ресторана

Руководящий состав (старшие менеджеры)

Этот тип униформы представляет из себя классический костюм, двойку или тройку. Иногда, особенно в ресторанах, предпочтение отдается фрачной группе. На униформе этого класса редко вышивается логотип заведения. В сущности, это даже не униформа в принятом нами смысле этого слова , а скорее парадный костюм для встречи гостей, который старший менеджер надевает в связи с какими-либо торжественными мероприятиями.

Костюмы высшего руководящего состава обычно бывают классического черного цвета, униформа менеджеров рангом ниже может быть сшита из ткани «фирменного» цвета гостиницы или ресторана. Одежда для руководящего состава часто шьется из более дорогих тканей, чем другие типы униформы (например, из стопроцентной шерсти).

Метрдотель

Униформа метрдотеля также представляет из себя классический костюм или фрачную группу. Здесь, в погоне за некоторой театральностью, предпочтение чаще отдается фраку или смокингу. На этот тип униформы может наноситься логотип.

Хостесс

Это девушка, которая помогает метрдотелю рассаживать гостей. Она должна быть одета более представительно, чем, например, официантки, однако ее одежда не должна затмевать наряды клиентов. Поскольку Хостесс ресторанная должность, предпочтение обычно отдается не костюму, а элегантному платью, сшитому из бархата или какой-либо другой красивой ткани. Такое платье часто бывает дополнено пиджачком особого покроя. Логотип на такой наряд не наносится.

Сомелье

Костюм старшего сомелье обычно включает в себя фрак или смокинг. Если сомелье – человек заслуженный, на фраке будет приколот знак отличия серебряная или золотая виноградная гроздь. Особым аксессуаром является чаша, из которой сомелье должен пробовать старинные вина перед тем, как предложить их гостям; она выполняется из серебра.

Официанты

Это сотрудники, которые одеты в униформу практически во всех заведениях. Классическим вариантом является «черный низ, белый верх». Костюм представляет из себя рубашку, жилетку или короткий пиджак (спенсер), брюки черного цвета или юбки. В качестве аксессуара традиционно используется галстук-бабочка, хотя в последнее время она часто заменяется бантиком. Реже униформа девушек-официанток может представлять собой платье. Возможно также использование красивых фартуков, которые позволяют униформе дольше сохранять свой внешний вид.

Еще одна техническая хитрость состоит в том, что официанту удобно иметь много карманов, чтобы класть туда блокнот, ручку, зажигалку и т.д. Поэтому этот момент следует по возможности учитывать при разработке модели. Здесь может помочь использование таких аксессуаров, как кошелечек с логотипом ресторана, который крепится на пояс, пояса с большим количеством карманов. Возможен также особый фасон жилета.

Бармены

Особого внимания достоин специальный жилет для барменов. На первый взгляд это обычный черный жилет. На самом деле на передней его части почти незаметные, находятся ряды карманов, несколько карманов располагаются также на внутренней стороне изделия. Таким образом, этот элегантный классический жилет содержит до 15 отделений, в которые можно положить множество предметов, необходимых бармену для работы.

Швейцар (дормен)

Наверное, это самый интересный тип униформы, потому что он традиционно включает в себя такие элементы, как пальто или плащ, фуражку или цилиндр и т.д. В летнее время костюм дормена состоит из брюк и удлиненного пиджака. Осенью и весной на нем надет плащ или легкое пальто, зимой – теплое пальто, которое может быть снабжено отстегивающейся подкладкой. Сверху на пальто надевается короткая пелерина, которая защищает его от снега и дождя, а также делает костюм более теплым.

Швейцар – первый человек, которого клиент видит в гостинице. Поэтому в отделке этой униформы обычно используются ткани разных цветов, различные золотые ленты и т.д. Если брюки и пальто черные, а отделка на них красная, то пелерина может быть также красного цвета. Естественно, весь костюм, включая головной убор, выполняется в единой цветовой гамме. На форму швейцара как правило наносится логотип гостиницы.

Подносчики багажа, посыльные, беллмены

Униформа для этих сотрудников состоит из брюк и короткого пиджака (спенсера). Если человек работает в фойе гостиницы, его костюм обычно выполняется в той же цветовой гамме, что и форма швейцара: при выборе цвета также часто принимается во внимание интерьер фойе. В том случае, когда у гостиницы существует свой фирменный цвет, униформа этих сотрудников (как и униформа дорменов) делается из соответствующей ткани.

Если пиджак швейцара может быть черным, отделанным яркой тканью и золотом, то спенсер посыльных и подносчиков багажа как правило бывает ярким – это необходимо для того, чтобы сотрудник такой службы был сразу заметен, и гостю не приходилось самому тащить чемодан. На спине, на уровне лопаток, под тканью в спенсер подносчиков багажа часто вшивается особая резинка. Когда человек наклоняется и поднимает багаж, резинка растягивается и не позволяет пиджаку разорваться, потом же, когда сотрудник выпрямляется, резинка вновь сжимается, и спенсер принимает свой обычный вид.

Служба приема гостей (портье), дежурные по этажу

Сотрудники этих служб, как правило, одеты в классические костюмы. Однако пиджаки или жилеты обычно выполняются из тканей фирменного или просто достаточно яркого цвета, и на них обязательно наносится логотип гостиницы. Таким же образом должны выглядеть и сотрудники охраны: это позволит им не выделяться среди остальных служащих.

При выборе модели стоит также обратить внимание на фасон юбки для девушек, которые работают сидя. Юбка не должна быть слишком узкой и слишком короткой, иначе сотрудницы будут чувствовать себя некомфортно.

Шеф-повар и сотрудники кухни

Форма работников кухни – это «рабочая одежда». Она состоит из брюк, куртки, головного убора (поварской колпак, пилотка) и шейного платка. Классические поварские брюки имеют свободный покрой (т.к. они не должны стеснять движения) и делаются из материалов серого и черного цвета в крупную или мелкую клеточку. Однако в последние годы европейские модельеры стали предлагать новые варианты брюк ярких цветов с разнообразными орнаментами. Шейный платок необходим для того, чтобы предотвратить кожу шеи от попадания горячих веществ; обычно он выполняется из тканей той же расцветки, что и брюки, или светлых тканей. Поварская куртка – белая прямая, достаточно свободная двубортная куртка; обычно она рассчитана как на мужчин, так и на женщин. Пуговицы для этих курток имеют специальную конструкцию: они должны выниматься, чтобы курку можно было кипятить. Естественно, одежда для кухни включает в себя фартуки, которые могут быть разнообразных видов и размеров.

Шеф-повар, помимо своей рабочей одежды, имеет парадную униформу для выхода в зал (серьезный банкет, презентация блюда). «Выходной» колпак сантипетров на 10 выше, чем обычный, работать в таком не очень удобно. Брюки могут быть черного цвета или в клеточку. Основной же частью костюма является куртка. На ней вышивается имя и фамилия повара, логотип заведения, в котором он работает; часто на куртке бывает подробно вышита вся история карьеры шеф-повара. Фартук и куртка отделываются кантами и прочими украшениями; по цвету кантов, шейного платка и пуговиц знающие люди могут определить уровень шеф-повара и его место в иерархии.

Рабочая же одежда должна быть максимально комфортной. Обычно это старые куртки, к которым повара привыкают и не хотят с ними расставаться.

Горничные

Одежда горничных тоже относится к классу «рабочая одежда», однако сотрудники этой службы довольно часто пересекаются с гостями, поэтому их форма должна быть если не красивой, то, как минимум, аккуратной и при этом удобной в работе. Классический европейский вариант одежды для горничных – халатики неярких цветов, с фартуком или без него. В некотором роде более удобным является вариант свободной, достаточно длинной юбки и рубашки, не стесняющей свободу движений. В последнее время костюм для горничных все чаще включает в себя свободные брюки и куртку, что делает его немного похожим на одежду современных хирургов.

В качестве головного убора можно использовать разнообразные косынки, кокошники и пилотки, которые не дают прядям волос падать на лицо.

Костюм для горничной обязательно должен хорошо стираться, не линять. Его предпочтительно делать достаточно дешевым, т.к. он очень быстро вынашивается.

Обычно на каждую горничную приобретается по 2 комплекта одежды.

Рассмотрев одежду сотрудников гостиницы и туризма, хотелось бы перейти к следующему вопросу: внешний облик сотрудников, работающих в сфере туризма

# 2. Внешний облик сотрудников, работающих в сфере туризма

В сфере туризма есть как офисные работники (менеджеры), так и люди, постоянно работающие за пределами офиса (гиды, экскурсоводы). Для первой категории сотрудников подходят правила, общие для деловых людей:

* Сотрудник должен выглядеть аккуратно;
* Причёска должна быть выдержана в спокойном стиле;
* Волосы должны быть чистыми;
	+ у женщин длинные волосы должны быть собраны назад;
	+ у мужчин не должны касаться воротничка;
* Перед началом работы необходимо принимать душ, пользоваться дезодорантом;
* У мужчин лицо должно быть чисто выбрито, допускаются усы, которые должны быть аккуратно подстрижены;
* Макияж должен быть пастельных тонов;
* Ногти должны быть аккуратно подстрижены (либо длина ногтей не должна превышать 5 мм);
* Лак бесцветный или светлых оттенков;
* Драгоценности не должны бросаться в глаза;

Можно носить:

* + часы;
	+ не более одной серьги классического стиля в каждом ухе для женщин;
	+ мужчинам недопустимо ношение серёг;
	+ у женщин не более одного кольца на руке;
	+ у мужчин – только обручальное кольцо;
* Во время работы необходимо носить именной знак;
* В рабочее время для всех женщин обязательно ношение колготок или чулок телесного цвета;
* Обувь должна быть чёрного цвета или в тон костюма или формы, кожаная или из качественного кожзаменителя, с закрытым носком и пяткой;
* Форма должна быть чистой и в хорошем состоянии;

Для гидов, экскурсоводов больше подойдет удобная одежда, здесь могут быть допустимы спортивная одежда и обувь (если гид, например, работает на Алтае).

# 3. Внешний облик сотрудников сферы сервиса

Не существует каких-то общих правил, регламентирующих внешний вид работников сферы сервиса.

Однако, например, в музее, одежда работников, следящих за порядком в залах, должна отличаться от одежды экскурсовода. У них может быть определенная униформа, сшитая из одной ткани, либо какая-та одинаковая деталь одежды (платок, галстук). Для экскурсовода же актуальны те же правила, что и для офисных сотрудников туристической фирмы. В случае, если экскурсия тематическая, экскурсовод может быть одет, согласно теме экскурсии. Если весь музей является тематическим, все сотрудники могут быть одеты согласно тематике (например, в «Музее мыши» в г. Мышкине, гостей встречает сотрудник, одетый в костюм мыши).

Для остальных сотрудников сферы сервиса, работающих в офисе, актуальны те же правила, что и для сотрудника туристического офиса, если же работник постоянно находится в движении, допустима более удобная одежда, но, естественно, остается актуальным спокойный макияж, отсутствие аксессуаров и т.д.

# Заключение

Рассмотрев облик служащего гостиницы, ресторана, туристической фирмы, служащего сферы сервиса, можно сделать вывод, что некоторые требования к одежде служащих являются общими для всех работников деловой сферы, но в одежде служащих сервиса и туризма существуют также особенности, связанные со спецификой профессии.

В заключении мне хочется привести цитату Билла Бласса, «Нью-Йорк Мэгэзин» - «Я твердо верю в то, что от того, как вы одеты, зависит впечатление о вас: кто вы и что собой представляете. Это – первое впечатление. Я не думаю, что есть такой человек, который, будь то в деловой обстановке или на отдыхе, не хотел бы выглядеть значительным».

# Список литературы

Энциклопедия этикета, изд. Астрель, Москва, 2006 г.;

Малая энциклопедия этикета. М.: «Рипол классик» 2000. – 640c.