

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Понятие и общие сведения о культуре поведения и делового этикета	6
1.1. Культура поведения и качество обслуживания в современных гостиницах как социокультурный феномен.....	6
1.2. Понятие делового этикета.....	14
Глава 2. Мероприятия по улучшению культуры обслуживания и делового этикета на примере гостиничного комплекса «Альфа».....	19
2.1. Общая характеристика гостиничного предприятия.....	19
2.2. Анализ деятельности гостиничного комплекса «Альфа»	33
2.3. Рекомендации по совершенствованию культуры обслуживания и делового этикета в гостиничном комплексе «Альфа»	44
Заключение.....	68
Список использованных источников и литературы	71
Приложения.....	75

Введение

Актуальность темы данной бакалаврской работы обусловлена сложившейся ситуацией на рынке услуг, в общем, и туристических, в частности. А именно, практическое становление рыночных, конкурентных отношений в экономике Российской Федерации на протяжении ряда лет порождает серьезные проблемы, связанные с внутренними противоречиями самой конкуренции. Дело в том, что свободная конкуренция, ведущая к отбору наиболее эффективных предприятий, их укреплению и росту, а также к разорению тех, кто отстает от прогресса производства, на определенном этапе сама приводит к появлению монополии. При этом, преуспевающий бизнес агрессивен и не желает мириться с приспособлением своей деятельности к требованиям внешней среды. Сегодня в целом можно утверждать, что концептуальные предпосылки и методический аппарат изучения экономических, организационных и управленческих основ взаимодействия общественных организаций потребителей с местными органами управления, объединениями производителей и предпринимателей недостаточно проработаны и надежны для выработки действительно обоснованных научных рекомендаций о путях практического решения указанных проблем. Именно вышесказанным и определена актуальность настоящей работы.

Кроме того, стоит помнить, что 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