

Етика туристичного бізнесу

Предмет складається з III модулів

I. Модуль. Етикет ділових переговорів. Етика та етикет ведення туристичного бізнесу

II. Модуль. Етика та Етикет ділових прийомів

III. Модуль. Професійна етика та особливості ділового дрес-коду в туризмі. Особистий імідж менеджера туристичної діяльності.



Знання основних
правил та принципів
професійної етики є
обов'язковим для
успіху будь якого
бізнесу, а туризму –
особливо.

**Ми розкриємо, що є
найголовнішим в етиці та
етикеті професіонала сфери
туризму.**

Закони спілкування

Закон чотирьох НІ

Закон доброго ставлення до людей

Отже, найголовніше – це виконувати чотири основних правила:

1. *Не роби злих вчинків, про які шкодуватимеш. Роби добрі справи!*
2. *Не будь байдужий.
Накопичуй досвід добрих справ.*
3. *Не кажи іншим поганих брутальних слів.
Говори тільки добрі слова.*
4. *Не забувай дарувати посмішку всім оточуючим.*

Думай про товаришів, а потім про себе.

Поважаючи себе, поважай інших.

Будь ввічливим у спілкуванні з людьми.

Активно допомагай іншим.

Спробуй – і ти побачиш, якими теплими, радісними стануть твої відносини з оточуючими тебе людьми. Дивне почуття зігріє серце, старайся заради себе самого, не заподіяти шкоди іншій людині.

- Правильно підготовлена до переговорів людина зможе домогтися своєї мети, не скривдивши при цьому партнера і залишивши про себе сприятливі враження. Підготовка до переговорів включає два основних напрямки роботи: рішення організаційних питань і пророблення основного процесу переговорів.

Основні комунікативні ознаки мовлення:

- Правильність
- Чистота
- Точність
- Логічність
- Виразність
- Образність
- Доступність
- Дієвість
- Доцільність





Ми розкриємо
базові принципи
спілкування в
туристичній
сфері.

Ми навчимо вас, як
влаштовувати та
проводити прийоми,







як правильно
вітатися,



• MIPPOZITIVARU •





Візитна картка допомагає уникнути непорозумінь при знайомстві і є ефективним засобом не тільки представлення партнерів, а й ділового

надсилати запрошення та
оформлювати візитні картки,

згідно зі
нормами

телефону

під
вислов
Залежн



Р.С. — висловлювання співчуття;
Р.Р. — заочне представлення.

P.P.P. (*pour pre*
допомогти. P.P.

надсилається для
бути добре відома т
другій візитівці
представляють, н
conge`) – висловл
этими сокращения

окончательным отъездом из страны. Це робиться у тому випадку, коли не
планують прощальний візит. Візитівки з буквами **p.r.**, **p.p.c.** мають
залишатися без відповіді. У відповідь на візитівки із скороченнями **p.p.c.**,
p.c., **p.f.** надсилають візитівку з буквами **p.r.**, тобто, із вдячністю. На
візитівці із скороченням **p.p.** відповідь треба давати на адресу тієї
особистості, яку представляють візитною карткою без підпису. Це означає,
що можна налагоджувати зв'язки, адже представлення прийнято до уваги.



Названи

Фамили
Имя Отчество
должности

Страна, г. Гор
ули
Д

тел./факс:(XXX) XXX-XX-
моб:(XXX) XXX-XX-
e-mail:xxxxxxx@xxxx.x

ПОВОДИТИСЬ у вишуканому товаристві,



як правильно дарувати
квіти,





як уникати конфліктів,



володіти емоціями, вправно застосовуючи міміку та жести.

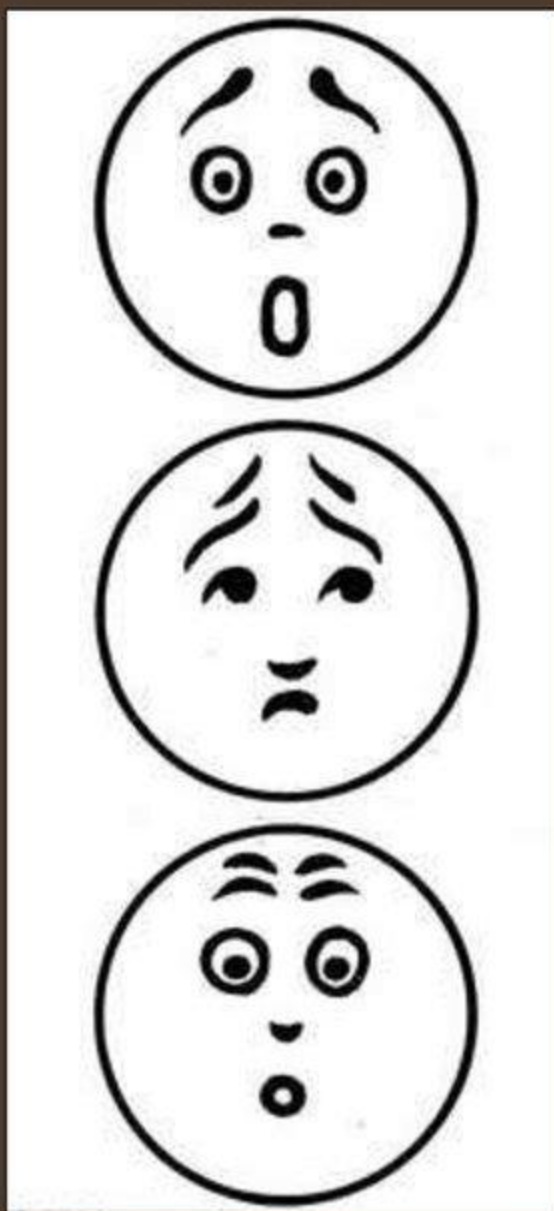
Завжди є симетричним.

Стримувати, нейтралізувати, ховати пережиті емоції.

❖ Для підсилення емоції ми робимо нашу міміку більш виразною, більш точною за малюнком, відповідно до очікувань людей, що спостерігають за нами.

❖ Емоції нерідко треба маскувати, тобто демонструвати протилежні.





Кінесика — різновид невербальної комунікації, яка використовує оптико-кінетичну систему знаків, що містить жести, міміку, пантоміміку, тобто ця система представлена властивостями загальної моторики різних частин тіла (рук — жестикуляція, обличчя — міміка, поз тіла — пантоміміка).

Комунікативні навички



```
graph TD; A[Комунікативні навички] --> B[Навички формального і неформального спілкування]; A --> C[Уміння залучати до діяльності багатьох людей]; A --> D[Уміння використовувати різні способи переконання];
```

Навички формального і
неформального спілкування

Уміння залучати до діяльності багатьох
людей

Уміння використовувати різні способи
переконання



Ми поговоримо про те, як поводитись в
ресторані,

щоб почуватись впевнено;



вправно володіючи ножем та виделкою,



а також інші приборами, особливо, для
екзотичних страв;







як правильно використовувати бокали
для напоїв;

Як правильно вживати коктейлі





«Диалог» с официантом

КАК ПРАВИЛЬНО СКЛАДЫВАТЬ ВИЛКУ И НОЖ ВО ВРЕМЯ ЕДЫ

як прикрашати стіл і закінчувати трапезу



як залишатись собою, але
виглядати як король і королева;





За столом

Этикет за столом в Англии соблюдается
безупречно. Даже находясь дома, человек
должен вести себя соответственно.

сто
пр
бл
не
эти



як залишатись елегантним навіть тоді, коли
нема настрою і порушуєш етикет;





як годувати туристів у різних
країнах

ФРАНЦІЯ



ЯПОНИЯ



РОССИЯ

і при цьому здаватись
невимушеним.



Ми дізнаємось про традиції та етикет народів світу,



про добре відомі і мало відомі традиції.

ТРАДИЦИЯ 5 O'CLOCK TEA



Этой церемонии принадлежит
родской.

твовала особая 'чайная' мода.
или приглашены на кружечку чая,
ны были быть в шляпке и

'clock tea не канула в лета, а,
ществии времени превратилась в
иятие, о котором вскоре узнал и
).



Share

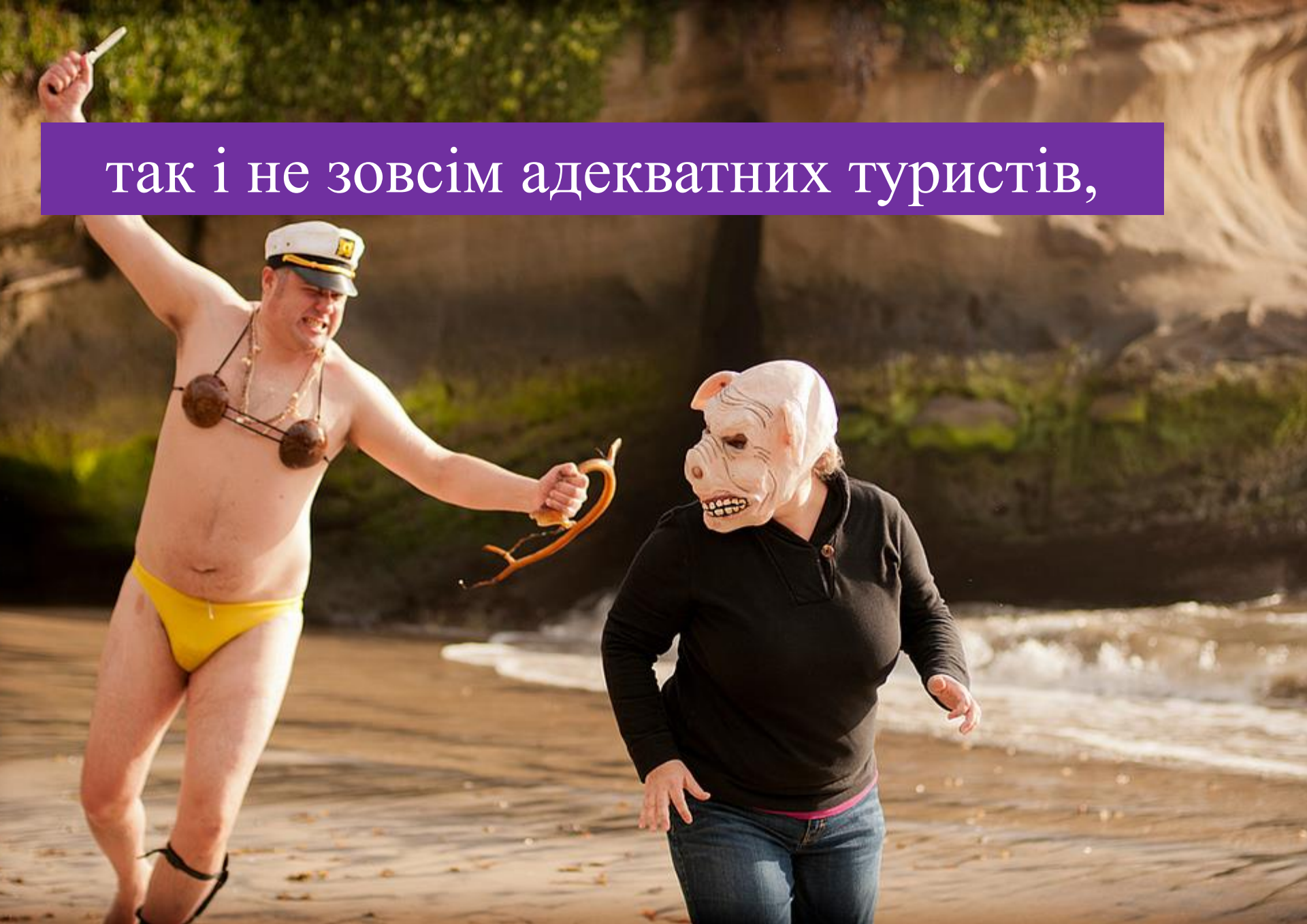




Етика професійної діяльності допоможе
скеровувати у вірному напрямку як
адекватних,



так і не зовсім адекватних туристів,







комунікувати як з
екстремалами,



так і з не дуже вихованими
клієнтами.



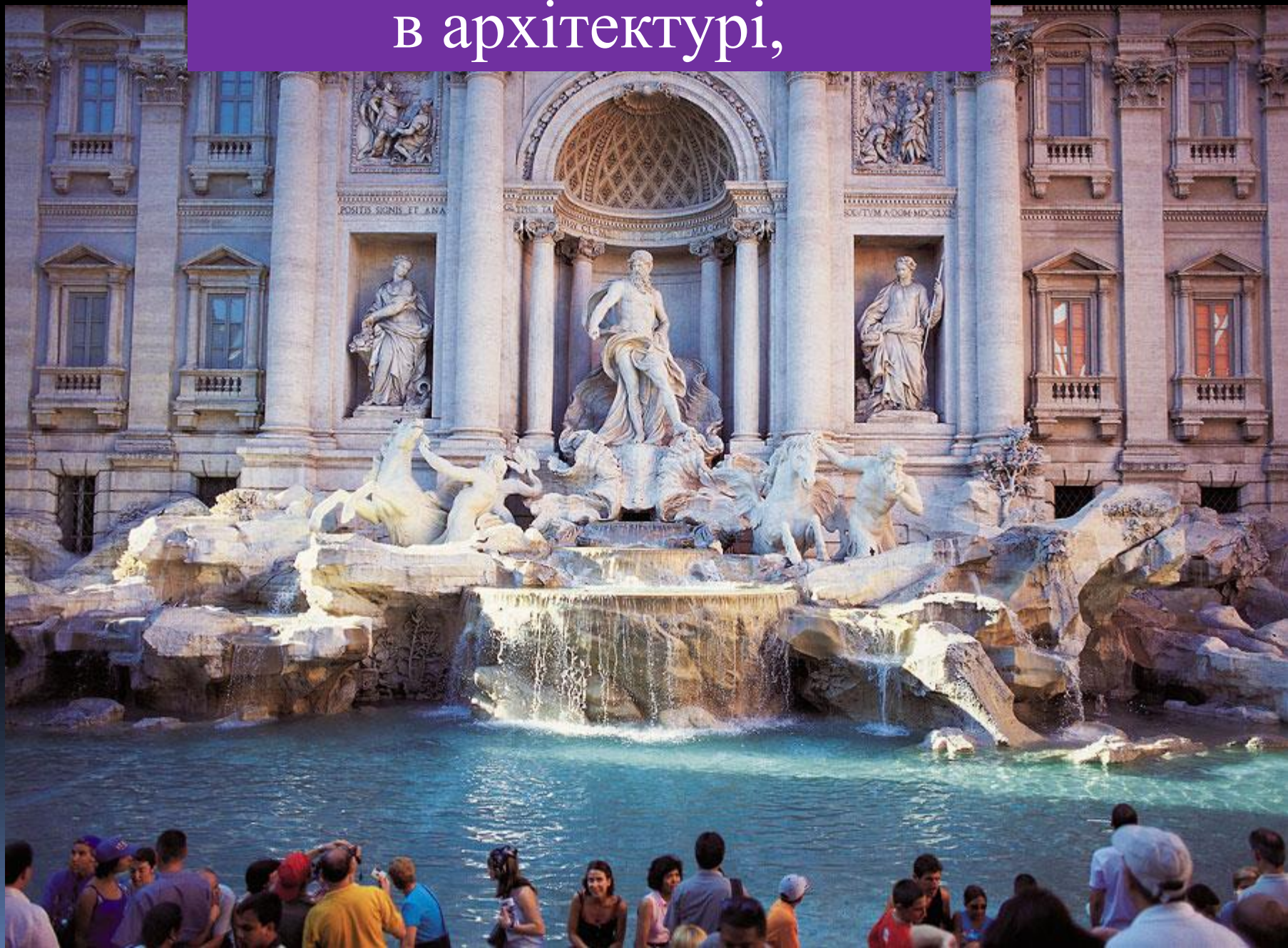
Професійна етика туристичної діяльності
навчить вас вмінню бачити і розуміти
справжню красу в людині,



в природі,



в архітектурі,



у шедеврї
мистецтва.





Ви дізнаєтесь про смак і



і не смак

в дизайні інтер'єру



Экскурсию по лесу не желаете?





Ми з'ясуємо, чи повинен
менеджер з туризму прагнути



бути привабливим,



не боятись здаватись смішним, якщо це
потрібно для справи,



почуватися талановитим
актором,



постійно перебувати у пошуку
НОВОГО,

A photograph of a cobblestone street. In the center, there is a yellow circular marker on the ground. Several pairs of feet wearing brown leather shoes are visible, suggesting a group of people walking. A yellow rectangular banner with white text is overlaid on the image.

КВЕСТ ЕКСКУРСІЇ

мати справжнє почуття гумору,



А сейчас мы проедем эту большую стену, и вы увидите район, где все бросили пить и курить. Мы оживились. Кинулись к окнам автобуса. Кончилась стена, и мы увидели огромное городское кладбище.

Ю.Никулин, "Почти серьёзно"

всюди шукати і знаходити креатив,



у знайомому вгадувати незнайоме,





відкривати нові місця давніх міст,



влаштувати комфорт у найпотаємніших
куточках

Ми
розглянемо
історію
етикету та
одягу,



ми розкриємо таємниці ділового дрес-коду



і його вплив на успіх туристичного
бізнесу







Ми навчимо вас бачити у житті приховані речі та явища, такі, як равлики на цьому стереоскопічному малюнку,



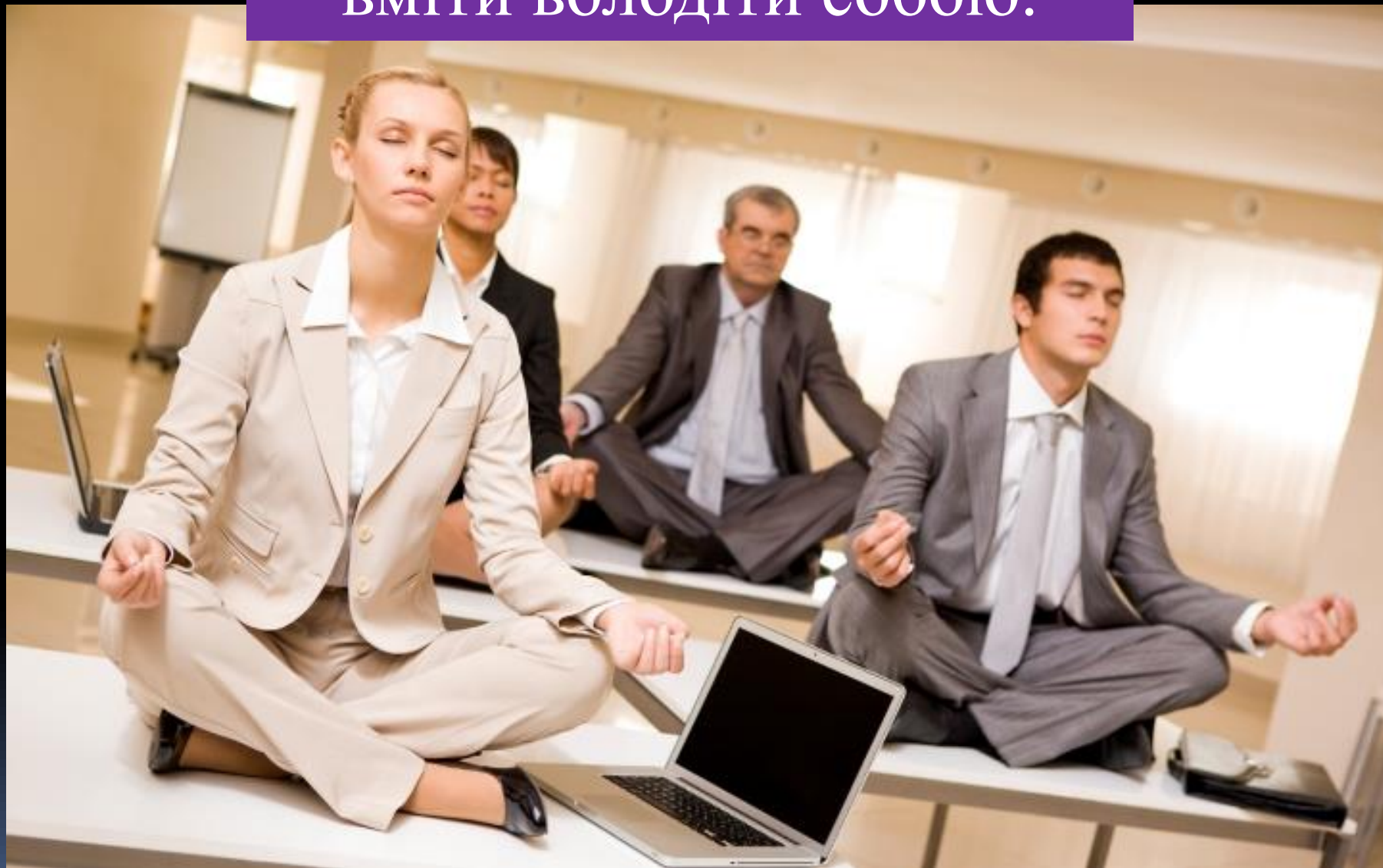
Ми розкажемо, яку треба тримати
дистанцію, завжди бути вірним собі



і в будь-яких ситуаціях



ВМІТИ ВОЛОДІТИ СОБОЮ.





Засвоївши діловий основи етики професійної діяльності ви будете почувати себе впевнено і легко

ви будете щасливі , адже,



незважаючи ні на
які труднощі



почуєте у відповідь лише подяку

медсі

danke!
thanks!
merci!





ВІД ВДЯЧНИХ КЛІЄНТІВ.









Приєднуйтеся до
світу ділового
етикету в сфері
туризму!