**Гостиничное дело**

Гостиницы, в отличие от магазинов и предприятий общественного питания, широко распространены далеко не везде. Они сосредоточены в городах, в особенности крупных, и в тех регионах, которые привлекают туристов. Однако работу по данным профессиям можно найти не только в крупных отелях, но и на турбазах или в санаториях, расположенных в окрестностях городов.

Какими же качествами должен обладать специалист данной сферы? Для работы в гости­ничном хозяйстве нужно, прежде всего, доброжелательно и внимательно относиться к людям, любить, заботиться о дру­гих. Профессии гостиничных работников, как и все профес­сии, связанные с обслуживанием, требуют таких качеств, как общительность, умение разбираться в психологии людей, хо­рошая речь, вежливость и тактичность, выдержка и терпение. Однако и здесь среди разных штатных должностей есть такие, где «бумажная» работа или физический труд занимают боль­шее место, чем непосредственное общение с гостями или твор­чество. А еще всему гостиничному персоналу необходимы аккуратность, четкая деловитость (умение планировать свой ра­бочий день и выполнять намеченное, придерживаясь графи­ка), а также широкий кругозор, любовь к родному краю и эс­тетический вкус.

**ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!**

Убедитесь, что у вас есть следующие качества, необходимые работнику гостиницы.

* ***Стремление помогать людям.***

Вспомните и перечислите письменно все случаи, когда вам хо­телось проявить заботу о ком-то другом, сделать что-то хорошее для людей.

* ***Любовь к чистоте, уюту и красоте.***

Нарисуйте интерьер гостиничного номера, в котором вам хо­телось бы провести несколько свободных дней.

Проведите дома генеральную уборку и проанализируйте, как вы это сделали и какие ощущения вызвала у вас эта работа:

-     был ли у вас план работы и смогли ли вы его выполнить?

-     внесли ли вы в этот план элементы творчества: какое-либо об­новление в интерьере, перестановку мебели и тому подобное?

-     увлек ли вас процесс работы или же вы испытывали только раздражение и стремились как можно скорее закончить дело?

-     думали ли вы о том, каким окажется результат, и довольны ли вы им?

-     как оценили вашу работу члены вашей семьи?

* ***Стремление понимать потребности клиентов.***

Понаблюдайте за несколькими своими знакомыми и попробуй­те составить их «психологический портрет гостя»:

-     с какой целью они могут отправиться в путешествие?

-     какого типа и какой категории гостиничное предприятие будет соответствовать их цели и материальным возможностям?

-     что они более всего будут ценить в гостиничном обслуживании?

Разработайте концепцию нового предприятия гостиничной ин­дустрии (то есть определите основной круг клиентов, тип и катего­рию предприятия, перечень дополнительных услуг, штат сотрудни­ков), исходя из того, что оно будет находиться:

-        в центре крупного промышленного города в глубине страны;

-        в небольшом старинном городе, славящемся своими культур­но-историческими памятниками;

-        на берегу озера, окруженного лесом;

-        высоко в горах.

* ***Умение работать четко и деловито.***

Спланируйте себе какие-либо дела на неделю, составьте график их выполнения и проверьте, удастся ли вам ему следовать.

* ***Любовь к родному краю.***

Напишите сочинение о том, что вы рекомендовали бы посмотреть в вашем городе или крае приезжим.