

ФУНКЦИИ УНИФОРМЫ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Кубанский государственный университет

Summary: Uniform staff performs several important functions in the organization. Identified the following social functions uniform: the designation of the group to which the individual belongs; lock status; confirmation of the rule of law; the suppression of individuality. It appears that the uniform functions in the organization, including the hotel company, is much broader and more diverse.

Key words: Uniform, staff, organization, hotel, social functions.

Униформа – обобщенное наименование предметов форменной одежды сотрудников организации. Униформа имеет особые отличительные признаки: установленные цвет, конструкцию (покрой), фирменные эмблемы и т.д. Главная характеристика униформы как стиля одежды – её регламентированность. Как правило, описание униформы персонала отеля и правил ее ношения содержится в корпоративном кодексе отеля.

Униформа персонала выполняет ряд важных функций в организации. Н. Джозеф и Н. Алекс выделили следующие социальные функции униформы: обозначение группы, к которой принадлежит индивид; фиксация статусов; подтверждение законности; подавление индивидуальности [Josef N., Alex N., 1972]. Как представляется, функции униформы в организации, в том числе в гостиничном предприятии, значительно шире и разнообразнее. Они могут быть объединены в 2 группы по тому субъекту, для которого эти функции выполняются.

Внешние функции:

Престижная – подчеркивает «солидность» отеля. Гостю дается понять, что гостиница, сотрудники которой одеты в униформу, является серьезной, крупной и ответственной, в ней особое внимание уделяется ответственному отношению сотрудников к гостям и к выполнению своих обязанностей.

Идентификационная – позволяет гостю сразу узнать сотрудника гостиницы, отдел, в котором тот работает, и обратиться к нему. С

другой стороны, униформа дает понять гостю, что работник в своих словах и действиях выражает не личные ценности и интересы, а является транслятором принципов и задач своей организации.

Выполнению униформой этих функций способствует то, что она является частным проявлением культурной системы. Униформа – это коммуникативный инструмент, с помощью которого работник передает соответствующую информацию внешней и внутренней среде организации. Униформа как система символов полностью соответствует принятым в обществе способам и содержанию социальной коммуникации. Выражением этого являются известные поговорки: «встречают по одежке...» и «ты – это то, что ты носишь».

Внутренние функции:

Дисциплинирующая – ношение униформы способствует поддержанию дисциплины в коллективе.

Ролевая – униформа постоянно напоминает работнику о том, что он является членом организации и обязан выполнять соответствующие ролевые предписания. Процедура надевания униформы подчеркивает, что член организации принимает свою организационную роль, т. е. должен полностью посвятить себя выполнению своих обязанностей в отеле и полностью отождествить себя с ролью (должностью), которую он выполняет во время нахождения в организации. Таким образом, униформа подчеркивает, что носящий ее работник – не личность, а объект, выполняющий обязанности, физическое воплощение роли. С другой стороны, униформа наделяет сотрудника отеля дополнительными правами и полномочиями – доступа в запрещенные места, принятия важных решений и даже применения силы.

Статусная – униформа жестко привязана к статусу работника. Чем выше статус сотрудника организации, тем дороже материалы, из которых сшита его униформа, тем красивее и моднее ее покрой. А самые высокостатусные члены организации – топ-менеджеры – как правило, вообще не носят униформы. Ее для них заменяют дорогие костюмы. Этим же подчеркивается особое положение руководства в организации – тем, что они не носят униформу, показывается, что они могут не подчиняться и другим требованиям организации, например, распорядку дня или трудовой дисциплине. Таким образом, они демонстрируют свой выдающийся статус, который позволяет им не играть по тем правилам, которые они устанавливают для всех остальных работников. На эту особую функцию униформы обратил

внимание Ю.М. Лотман, отметивший, почему Наполеон демонстративно носил скромную потертую одежду – император «подчеркивал, кто является актерами, а кто режиссером этого огромного спектакля» [Лотман Ю.М., 2014].

Утилитарная – униформа помогает работнику эффективнее выполнять свои функции. В наибольшей степени эта функция присуща такой разновидности униформы как рабочая одежда.

В последнее время исследователи выделили *когнитивную* функцию. Утверждается, что переодевание в униформу повышает перцептивные и когнитивные способности работников. В ряде опытов психологи установили, что студенты, одетые в белые лабораторные халаты, показывают более высокие результаты в тестах на сохранение внимания, чем тех, кто халаты не одевал [Adam H., 2012]. Можно выдвинуть гипотезу, что и в средствах размещения персонал, одевая униформу, показывает более высокие трудовые результаты.

Для выполнения своих функций униформа должна отвечать ряду требований. Важнейшие из них – гигиенические (теплопроводность, воздухопроницаемость, гигроскопичность и т.д.); эргономические (удобство при носке, и работе, прочность и т.д.); эстетические (красота, строгость, соответствие моде, сфере деятельности компании и задачам сотрудника); экономические (относительная дешевизна, носкость, сохранение цвета и формы после стирок и т.д.)

В индустрии гостеприимства принято, что униформу носят сотрудники тех служб, которые непосредственно контактируют с гостями – это службы фронт-офиса и прежде всего, служба приема и размещения, в ресторане это работники зала. Работники служб бэк-офиса униформу, как правило, не носят. Исключением являются рабочие – горничные, уборщики, слесари, садовники и т.п., которые носят рабочую одежду.

Список использованных источников

1. Лотман Ю.М. Беседы о русской культуре: быт и традиции русского дворянства (XVIII – начало XIX в.). СПб. 2014.
2. Adam H. Enclotted cognition // Journal of Experimental Social Psychology. 2012. Vol. 48(4).

3. Josef N., Alex N. The Uniform: A Sociological Perspective / American Journal of Sociology. Jan. 1972. Vol. 77, №4.