

# ETYKIETA I PROTOKÓŁ W OBSŁUDZE GOŚCIA

## Dlaczego to wciąż wiedza niezbędna

Choć żyjemy w epoce TikToka, sztucznej inteligencji i nowoczesnych hoteli przypominających futurystyczne konstrukcje, zasady etykiety i protokołu wciąż pozostają aktualne. W hotelarstwie – gdzie kluczową rolę odgrywają relacje, uprzejmość i profesjonalizm – znajomość tych zasad może zdecydować o powodzeniu wizyty gościa VIP.

DAGMARA ŁUCZKA

TRENERKA ETYKIETY BIZNESU

CERTYFIKOWANA PRZEZ MIĘDZYNARODOWĄ AKADEMIE ETYKIETY I PROTOKOŁU W LONDYNIE

Współczesny świat zmienia się błyskawicznie. Komunikujemy się przez media społecznościowe, nasi pracownicy z pokolenia Z określają siebie mianem „płatków śniegu”, a hotele coraz częściej przypominają architektoniczne dzieła przyszłości. Czy w takim otoczeniu jest jeszcze miejsce na etykietę, której początki sięgają XIX wieku?

Trudno się dziwić, że wielu traktuje ją z dystansem. Bo już sama wizja fraków, gorsetów i karoc może budzić uśmiech. Ale nie w hotelarstwie. Tu zasady kurtuazji, szacunku i elegancji to nie przeżytek – to codzienność. Wstawanie, gdy gość podchodzi do recepcji, kłanianie się mijanym osobom, przepuszczanie w drzwiach – to elementy standardu, który definiuje profesjonalną obsługę. To właśnie grzeczność, coraz rzadsza w codziennym świecie, w hotelu pozostaje nieodłączną częścią gościnności.

### Etykieta w hotelarstwie – wartość ponadczasowa

Branża hotelarska jest pod tym względem wyjątkowa – pielęgnuje wzorce, które pozwalają gościom czuć się naprawdę wyjątkowo. Uprzejmość, takt i profesjonalizm to słowa, które każdy hotelarz zna i stosuje w praktyce. Ale czy te wartości wystarczą, gdy w progu naszego hotelu pojawia się gość wyjątkowy – prezydent, premier, członek rodziny królewskiej czy inna osobistość świata polityki lub biznesu?

Nie zawsze. Choć wielu z tych gości to osoby otwarte i bezpretensjonalne, ich obsługa wymaga wiedzy i przygotowania. W takich sytuacjach sama uprzejmość to za mało – potrzebna jest znajomość zasad protokołu dyplomatycznego.

### Gdy w hotelu pojawia się „TEN” gość

Podczas polskiej prezydencji w Radzie UE wiele hoteli miało okazję gościć znamienite

osobistości. To doświadczenie pokazało, jak istotna jest świadomość zasad precedencji (czyli pierwszeństwa), znajomość różnic kulturowych, reguł powitania, ekspozycji flag czy protokołu serwisu z udziałem VIP-ów.

Choć wydawać by się mogło, że te reguły zarezerwowane są dla świata dyplomacji, w hotelarstwie ich praktyczne zastosowanie jest bardzo szerokie. Dla wielu hoteli wiedza ta oznacza nie tylko spokojny sen przed wizytą ważnego gościa, ale też uniknięcie stresujących pomyłek i faux pas.

### Precedencja – klucz do profesjonalnej obsługi gości VIP

Precedencja to słowo, które każdy hotelarz powinien znać. Oznacza pierwszeństwo wynikające z rangi, stanowiska lub funkcji. To uniwersalna zasada obowiązująca w protokole dyplomatycznym na całym świecie. Reguluje kolejność powitań, rozmieszczenia gości,

transferów, serwisu kelnerskiego, a nawet ustawienia flag czy korespondencji mailowej. W hotelarstwie jej znajomość ma wymiar praktyczny i wpływa bezpośrednio na wizerunek obiektu.

### Przykłady zastosowania zasad precedencji w hotelarstwie:

- Gości usadzamy, kierując się zasadą pierwszeństwa i prawej strony – osoba o najwyższej randze zajmuje miejsce honorowe, a kolejne osoby są rozmieszczane zgodnie z hierarchią.
- Witając delegację, powitanie rozpoczynamy od osoby najwyższej rangą.
- Dyrekcja hotelu, jako gospodarz, ma prawo przywitać gości uściskiem dłoni (po wcześniejszym uzgodnieniu z ochroną VIP-a).
- Przedstawiając dwie osoby, osobie o wyższej randze przedstawiamy osobę o randze niższej.
- Prowadząc gości, należy mieć go po swojej prawej

stronie i mijać zawsze od tyłu.

- Serwis z udziałem gości VIP rozpoczynamy od osoby najwyższej rangą, następnie obsługujemy gościa po jej prawej, a później po lewej stronie.
- Do prezydentów, premierów, wysokich urzędników państwowych i członków rodzin królewskich zwracamy się oficjalnie: *Your Excellency*.
- W ekspozycji flag:
  - Flaga gospodarza zajmuje miejsce honorowe.
  - Flaga Rzeczypospolitej Polskiej na terenie kraju ma pierwszeństwo przed innymi. Przy dwóch masztach znajduje się po lewej stronie (z perspektywy patrzącego), a przy trzech – w środku.

– Kurtuazyjnie flaga Polski może ustąpić miejsca fladze kraju, z którego pochodzi gość.

– Flaga hotelu w ekspozycji zajmuje miejsce zgodnie z precedencją, np. po prawej stronie przy dwóch masztach.

- W korespondencji e-mailowej odbiorców umieszczamy zgodnie z hierarchią – w pierwszej kolejności osobę o najwyższej randze.

### Etykieta to nie anachronizm, lecz narzędzie profesjonalizmu

To jedynie wierzchołek góry lodowej, jaką stanowi etykieta i protokół. Zlekceważenie tych zasad może być kosztowne – wizerunkowo i emocjonalnie. Niestety, na żadnym etapie edukacji hotelarskiej nie uczy

się tej wiedzy systemowo. Dlatego odpowiedzialność za jej popularyzację spoczywa na dyrektorach, menadżerach i trenerach branży.

Bo choć wielu powie: „prezydenci i koronowane głowy

rzadko do nas zaglądną” lub „po co szkolić, skoro i tak odejdą”, warto zadać sobie pytanie: *co, jeśli ich nie wyszkolimy, a oni zostaną – i pewnego dnia do drzwi naszego hotelu zapuka TEN gość?*



## O AUTORZE

Ukończyła kursy w International Etiquette & Protocol Academy of London, Manners Matter w Indiach, Europejskiej Akademii Dyplomacji, Polskim Instytucie Spraw Międzynarodowych oraz szkołę Trenerów Grupy ODITK. Autorka książki pt. „Kultura budowania relacji służbowych – czyli etykieta biznesu w praktyce”

REKLAMA

# Wynajem i serwis tekstyliów hotelowych



Blycolin

**Blycolin Textile Services Sp. z o.o.**

ul. Ciepłownicza 28

31-587 Kraków

tel. 12 650 02 45 lub 12 650 02 47

e-mail: office.pl@blycolin.com

[www.blycolin.com](http://www.blycolin.com)



[blycolin.com](http://blycolin.com)