

4. Носирєв О., Деділова Т., Токар І. Розвиток туризму та індустрії гостинності в стратегії постконфліктного відновлення економіки України. Соціально-економічні проблеми і держава. 2022. Вип. 1(26). С. 55–68.

УДК: 174

ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТІ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

О. А. Степанова, доктор культурології, професор,
Ю. В. Скидан, студент

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: індустрія гостинності, діловий етикет, етика ділового спілкування.

Сьогодні індустрію гостинності визначають як феномен ХХІ ст., що став одним із провідних напрямів соціально-економічної діяльності. Її можна справедливо вважати бізнесом століття, завдяки динамічності та прибутковості. Проте впродовж останніх років індустрія гостинності в Україні перебуває в стані стагнації, боротьбі із внутрішніми та зовнішніми проблемами за виживання.

Основою всіх готельних комплексів є людський капітал, який робить готельний бізнес можливим. Завдяки працівникам готелю готельні комплекси розвиваються, приносять дохід і прибуток компанії.

Бізнес-етика відіграє дуже важливу роль у сучасному суспільстві, вимагаючи від усіх співробітників достатнього рівня освіти та творчого підходу до своєї роботи. Справжньому професіоналу, який займається спілкуванням з людьми, необхідно не тільки дотримуватися етичних правил і норм, а й повністю їх розуміти [2, с.17].

Етика в бізнесі, або корпоративна етика, важлива для досягнення цілей і завдань, які ставить перед собою компанія. Зрештою, від того, наскільки правильно дотримуються культури та етикету в спілкуванні з гостями, залежить рівень прибутку і рейтинг готелю.

Культура обслуговування є чи не найважливішим аспектом обслуговування клієнтів у готельних підприємствах.

Естетична культура працівника пов'язана з його зовнішнім виглядом, манерою спілкування та нормами поведінки в суспільстві. Культура обслуговування безпосередньо пов'язана з етикою та психологією спілкування.

Сучасні готельні підприємства пропонують споживачам не тільки послуги розміщення та харчування, а й широкий спектр інших послуг, таких як транспорт, зв'язок, розваги, екскурсійне обслуговування, медичне

обслуговування, спортивні послуги та послуги салонів краси. Дійсно, готельні підприємства в структурі індустрії туризму та гостинності виконують важливу функцію, формуючи та надаючи споживачам комплексний готельний продукт, в якому беруть участь всі сектори та елементи індустрії туризму та гостинності. Тому правомірно розглядати готельне господарство або готельні послуги як найбільшу складову індустрії туризму та гостинності.

Етика в діловому спілкуванні в індустрії гостинності відіграє важливу роль. Поняття етики можна розглядати як сукупність правил і норм, що стосуються поведінки працівників. Тому можна сказати, що етичні правила і норми визначаються мораллю і етикою.

Етика є необхідною і важливою частиною ділового спілкування в сучасному суспільстві. У такому спілкуванні завжди слід дотримуватися етичних правил і кодексів поведінки. Це головне завдання, яке повинен виконувати весь персонал готелю. Від якості співробітників та їхньої професійної підготовки залежить якість бізнесу, яка, в свою чергу, залежить від ефективності роботи компанії.

Основний успіх персоналу готельних комплексів – у дотриманні основних правил етики в діловому спілкуванні. Якщо співробітники дотримуються і знають всі етичні правила, їхня робота стає легшою. У колективах готельних комплексів менеджери повинні створювати приємну робочу атмосферу. Хороша робоча атмосфера, досягнута за допомогою правил і норм ділового спілкування, дасть персоналу можливість йти далі в успішному розвитку своєї професійної діяльності.

Етика ділового спілкування також базується на багатьох інших науках, зокрема психології спілкування, етиці та психології управління. Етика ділового спілкування регулює системи комунікації людей в індустрії гостинності.

Спілкування в індустрії гостинності має відповідати етичним нормам і стандартам. Їх можна розділити на дві групи:

1) Етичні оцінки і норми, які дані нам від природи і являють собою поняття добра і зла.

2) Етичні норми, що походять ззовні: етичний кодекс, повсякденна діяльність готельного підприємства та вказівки керівника.

Ділове спілкування є важливим елементом людської діяльності у відносинах між людьми. Рамками цього спілкування є етичний кодекс, який описує людські уявлення про належне і не належне, про добро і зло, про правильну і неправильну поведінку.

Етика ділового спілкування впливає з правил і норм спілкування, які сприятливо і коректно впливають на співпрацю між діловими партнерами. Правила і норми етики в діловому спілкуванні визначаються довірою і постійним

наданням інформації про поведінку і рішення ділових партнерів. За всю історію ділового спілкування було розроблено багато етичних кодексів.

Етика ділового спілкування відіграє велику і важливу роль в індустрії гостинності. Зрештою, правильне спілкування з діловими партнерами може вплинути на майбутній розвиток індустрії гостинності. До ділових партнерів слід ставитися з повагою. Особливість ділового спілкування полягає в тому, що воно слугує засобом для досягнення цілей у професійній діяльності.

Етика ділового спілкування формує повагу до компанії серед відвідувачів, партнерів і суспільства в цілому. Ділова етика навіть забороняє завдавати шкоди сусіднім компаніям. Адже порушення правил і норм етичної поведінки менеджерів організації може призвести до порушення закону.

Особливістю ділового спілкування є те, що іншою стороною ділового спілкування завжди є хтось, хто є важливим і значущим для іншої сторони.

Іноді стосунки між гостем і працівником можуть перерости в спілкування, яке виходить за рамки ділових відносин. Працівники готелю повинні усвідомлювати, що вони перебувають на роботі для виконання своїх професійних обов'язків і що будь-які стосунки, які виходять за рамки офіційних відносин, повинні відбуватися тільки за межами готелю і в неробочий час.

Працівники готельного підприємства повинні вміти правильно і грамотно висловлювати свої думки. Найважливішим є культура мовлення і тон розмови. Співробітники повинні вміти коректно розмовляти з гостями і слухати їх. Етика культури мовленнєвого спілкування полягає не тільки в умінні вести діалог, а й в умінні уважно слухати гостей [3, с. 35].

Особливим фактором етики ділового спілкування є висока професійна відповідальність учасників за результат. Таке спілкування значною мірою залежить від комунікативної тактики. Насамперед необхідно правильно сформулювати ідеї ділової розмови, тобто передбачити професійні інтереси та ідеї партнерів і створити логічний ланцюжок їхніх позицій. У цьому випадку ділове спілкування вимагає ключових якостей ділового партнера – співпраці та тактовного ведення ділової бесіди. Етика в діловому спілкуванні сприяє правильному розвитку відносин між партнерами та персоналом [1, с. 527].

Таким чином, етика ділового спілкування відіграє важливу роль в індустрії гостинності. Розвиток готельних підприємств залежить від норм і правил, яких дотримується весь персонал готелю.

Список використаних джерел

1. Андрющенко Я. Е., Тищенко С. І. Комунікативні процеси в управлінні готельним господарством. V International Scientific and Practical Conference «Actual trends of modern scientific research», Munich, 8-10 November 2020, С.527-531.

2. Етика бізнесу та публічної сфери: методичні вказівки до вивчення курсу для студентів спеціальностей «Менеджмент», «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання / за ред. Н.С. Карвацка, А.М. Гончарук. Хмельницький: ХНУ, 2018. 132 с.

3. Малюк Л. П., Варипаєва Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі. Навч. посібник. Харків: ХДУХТ, 2016. 146 с.

УДК 338.4

УДОСКОНАЛЕННЯ КАДРОВОЇ ПОЛІТИКИ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

О. А. Степанова, доктор культурології, професор,

П. О. Панічева, студентка

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: кадрова політика, готельне господарство.

Кадрова політика в сфері гостинності відіграє важливу роль у забезпеченні ефективності роботи персоналу та успішності бізнесу в цілому. Вона включає в себе ряд стратегій, процедур та підходів, спрямованих на підбір, навчання, мотивацію та утримання кваліфікованих працівників. Основні аспекти ролі кадрової політики в сфері гостинності та її вплив на ефективність роботи персоналу включають: підбір і найм, навчання і розвиток, мотивацію і стимулювання, формування кадрового резерву та створення сприятливого мікроклімату в колективі тощо.

Ефективна кадрова політика допомагає залучати та відбирати кандидатів, які відповідають вимогам посади та культурі підприємства, що сприяє підвищенню якості обслуговування. Розвинута система навчання дозволяє підвищити кваліфікацію персоналу, що в свою чергу призводить до покращення якості обслуговування та збільшення продуктивності. Кадрова політика повинна передбачати формування ефективної системи мотивації та стимулювання персоналу, що допомагає зберігати найкращих працівників та підтримувати їхню високу продуктивність. Створення такого робочого середовища, де працівники відчують себе комфортно та можуть розвиватися професійно є запорукою лояльності та відданості працівників організації [1].

Ефективна кадрова політика в сфері гостинності сприяє покращенню якості обслуговування, збільшенню задоволеності клієнтів та підвищенню конкурентоспроможності підприємства. Але сьогодні наші співвітчизники опинилися в умовах, що вимагають сили духу та мужності від кожного з нас. Війна завжди має значний вплив на суспільство, економіку та всі сфери