

СУТНІСТЬ ТА РОЛЬ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ І КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ЗАРОВНА Карина,

здобувачка освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,

Національного університету біоресурсів і природокористування України, м. Київ

Сфера готельного бізнесу є однією з найдинамічніших та конкурентних галузей економіки. Високий рівень обслуговування та задоволення потреб гостей безпосередньо залежить від професійної етики та культури спілкування персоналу. Гостинність відіграє ключову роль у визначенні якості обслуговування, яке пропонують готелі, оскільки саме вона створює комфортні умови для гостей і впливає на їхній загальний досвід перебування. Важливим аспектом цього процесу є рівень комунікації між персоналом і відвідувачами, адже ефективна, ввічлива та професійна взаємодія не лише формує позитивний імідж закладу, а й сприяє зміцненню його репутації. Крім того, високий рівень гостинності та якісне обслуговування підвищують ймовірність того, що клієнти повернуться до цього готелю знову та порекомендують його іншим, що, своєю чергою, сприяє стабільному розвитку та популярності закладу.

Професійна етика в готельній сфері визначає моральні принципи, якими керуються працівники у своїй діяльності. Вона включає чесність, відповідальність, повагу до гостей і колег, справедливість та дотримання

корпоративних стандартів. Основними принципами професійної етики у готельному бізнесі є:

- чесність і прозорість – персонал повинен бути щирим у спілкуванні з гостями, уникати введення їх в оману;
- конфіденційність – захист особистих даних і приватної інформації гостей є ключовим етичним стандартом;
- відповідальність – персонал повинен нести відповідальність за свої дії, дотримуватися внутрішніх правил і стандартів обслуговування;
- повага до гостей і колег – толерантність та коректне ставлення до людей різних культур, національностей і соціальних верств є обов'язковими умовами роботи у сфері гостинності.

Порушення професійної етики може призвести до зниження рівня довіри гостей, негативних відгуків та погіршення репутації закладу. Натомість дотримання етичних норм сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємства та формуванню позитивного іміджу.

Культура спілкування – це сукупність мовних та немовних засобів взаємодії, що визначають рівень комунікативної компетентності працівників готелю. Вона включає:

- вербальну комунікацію – правильне використання мовних засобів, інтонації, тональності та чіткість висловлювань;
- невербальну комунікацію – жести, міміку, зоровий контакт, поставу, що впливають на сприйняття інформації гостями;
- емоційний інтелект – здатність персоналу розуміти та враховувати емоційний стан гостей, проявляти емпатію та вирішувати конфліктні ситуації.

Правильна комунікація сприяє створенню комфортної атмосфери у готелі, підвищенню лояльності гостей та їхньому бажанню повернутися до закладу. Важливим аспектом є також володіння іноземними мовами, що дозволяє персоналу ефективно взаємодіяти з іноземними гостями та задовольняти їхні потреби.

Керівники готелів відіграють важливу роль у підтримці етичних норм та культури комунікації. Вони повинні забезпечувати працівникам відповідне навчання, мотивувати їх до якісної взаємодії з гостями та колегами, а також впроваджувати корпоративні цінності, що базуються на високих стандартах сервісу. Крім того, сучасні технології дозволяють керівництву готелів відстежувати рівень комунікативної культури персоналу за допомогою відгуків гостей, опитувань та системи внутрішнього контролю якості.

Отже, у готельному бізнесі професійна етика та культура спілкування є важливими складовими успішної діяльності підприємств готельного господарства, і керівництво повинно приділяти значну увагу навчальним заходам для персоналу, що у свою чергу буде сприяти підвищенню якості обслуговування; створенню позитивного іміджу закладу; формуванню довіри та лояльності гостей; покращенню внутрішнього корпоративного клімату.

Керівництво готелів має приділяти значну увагу підготовці персоналу, розвивати стандарти професійної етики та удосконалювати систему комунікації. Це дозволить забезпечити високу конкурентоспроможність готельного підприємства та підвищити рівень задоволеності гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Головка, О. В. (2022). Професійна етика у сфері готельного бізнесу: сучасні виклики та перспективи розвитку. URL: <https://hotel-management.com.ua/ethics>
2. Савченко, І. М. (2021). Етичні принципи роботи персоналу готелю. URL: <https://hospitality-standards.com/ethics-hotels>
3. Ковальчук, Л. П. (2023). Культура комунікації в готельно-ресторанному бізнесі. URL: <https://hospitality-service.com/communication>
4. Мельник, Т. В. (2020). Управління персоналом у готельному бізнесі: роль етики та комунікації. URL: <https://hotel-management.com.ua/staff-ethics>

Науковий керівник: к. е. н., доцент Гопкало Л. М.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Національний університет харчових технологій
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного
Полтавський фаховий коледж підприємництва і ресторанного бізнесу
Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

**ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
СТУДЕНТСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

12 березня 2025 року, Київ

КИЇВ 2025

Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол №9 від 20 березня 2025 р.)

Євроінтеграційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі України: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції (12 березня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 350 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С. В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Сердюк М. Є. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Олюніна С. Л. – викладач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної студентської конференції висвітлюються результати наукових досліджень студентської молоді з питань, присвячених євроінтеграційним процесам у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу України. У матеріалах розглядаються виклики та перспективи адаптації галузі туризму в умовах євроінтеграції, інноваційні технології в закладах HoReCa, туристичне країнознавство, організація дозвілля молоді.

Конференція проводиться з метою посилення профорієнтаційної роботи із залучення активної шкільної молоді до навчання в НУБіП України, посилення наукової складової підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» і «Магістр», оприлюднення результатів їх дослідницької роботи, підвищення ефективності, якості наукових досліджень, обміну досвідом і представлення результатів науково-дослідної діяльності, обговорення дискусійних питань та визначення пріоритетів подальшого розвитку науки.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори. Позиція редакції не завжди може збігатися з точкою зору автора.

© Колектив авторів, 2025

© НУБіП України, 2025