

*Яценко Віктор,
студент*

*Науковий керівник – Гонкало Лариса Михайлівна, к.е.н., доцент
Національний університет біоресурсів і природокористування України,
м. Київ, Україна*

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА І КУЛЬТУРА ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПІДПРИЄМСТВІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

В умовах жорсткої конкуренції кожне готельне підприємство намагається завоювати прихильність клієнтів. Професійна етика і культура обслуговування у підприємстві готельного господарства відіграє важливу роль у створенні якісного сервісу, та досягнення високого ступеня процесу задоволення потреб гостей.

Етикет - це порядок виконання певних церемоній. Однак варто пам'ятати, що сучасний етикет - це не тільки правила поведінки за столом, а й уміння справляти приємне враження на оточуючих своїм зовнішнім виглядом, мовою і спілкуванням [4]. Основними принципами етичної поведінки фахівця в процесі професійної діяльності є відповідальність,

чесність, незалежність, об'єктивність і професійний рівень. Фахівець повинен вирішувати всі питання, які входять до його компетенції, бути об'єктивним і діяти з урахуванням інтересів своєї організації. Важливо також постійно підвищувати свій професійний рівень і дотримуватися високих стандартів обслуговування гостей [2]

Базовою платформою професійної етики та культури працівників готелю мають покладатися насамперед професійні знання, уміння і навички, моральні норми і принципи, а також основні аспекти професійної, соціальної (у тому числі моральної, педагогічної, політичної, дипломатичної, внутрішньої, емоційної) культури та службовий етикет. Персонал готельного підприємства повинен розуміти, що якість обслуговування в організаціях готельного підприємства залежить від майстерності та свідомості, підготовки фахівця, і внутрішній культурі.

У готельному бізнесі застосовуються правила стандарти обслуговування гостей, які повинні виконувати працівники, а саме: встановлювати особистий контакт з відвідувачем; швидко і чітко реагувати на прохання відвідувачів; розуміти бажання та потреби споживача; проявляти високий рівень професійної майстерності; надавати відвідувачам сервіс на рівні світових стандартів. Саме такі правила і стандарти впроваджені у готелі «Mercure Kyiv Congress», адже персоналу даного готелю важливо проявляти етичність під час обслуговування, з повагою ставитись до їх традицій, культури. Гордістю готелю «Mercure Kyiv Congress» є колектив, який здатний володіти різними мовами і може створити гарне враження на гостей своїми знаннями і гнучкістю спілкування. Менеджери готелю «Mercure Kyiv Congress» приділяють багато уваги створенню відкритої, дружньої атмосфери, де кожен гість може звернутися до будь-якого співробітника зі своїми проблемами і очікуваннями. [1] Вони переконані, що тільки у доброзичливій, етичній робочій атмосфері працівники здатні якісно обслуговувати гостей. Ввічливі професійні манери є ключовим компонентом якості в готельній індустрії. Справжній професіоналізм базується на моральних нормах, таких як обов'язок, чесність, вимогливість до себе і відповідальність за свою працю. [2]

Етикет готелю «Mercure Kyiv Congress» виражає принципи моралі та людської поваги. Етикет діє через складну систему детальних правил етикету, чітко розмежовуючи представників різних класів і статусів, посадових осіб відповідно до їхнього рангу, правила поведінки в різних колах (при дворі, на дипломатичних прийомах).

Таким чином, високі стандарти професійної етики та культури обслуговування гостей готелю є одною з найважливіших задач для керівництва готельного підприємства

Список використаних джерел

1. Малюк, Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.

2. Гузенко І. І. Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. Лекція з навчальної дисципліни «КУЛЬТУРА БІЗНЕСУ». Львів 2018. <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/16558/1/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F%202%20%D0%9A%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0%20%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf>.

3. Борецька, Н. П., and О. Тімофєєва. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності. *Бізнес-навігатор*. 5-1 (2019): 100-106.

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування
України

ІНІ неперервної освіти і туризму
Державна наукова установа
«Інститут модернізації змісту освіти»

II ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА
КОНФЕРЕНЦІЯ

«Наукові здобутки студентської та учнівської молоді
з реалізації Плану відновлення України»

м. Київ, 13 березня 2024 року

УДК 37:001:338.245-043.96

*Рекомендовано до друку рішенням вченої ради ННІ неперервної освіти і туризму
Національного університету біоресурсів і природокористування України
(протокол № 10 від 21 березня 2024 р.).*

Наукові здобутки студентської та учнівської молоді з реалізації Плану відновлення України: матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції, 13 березня 2024 р. / за заг. ред. І.С. Гриценка, І.М. Грищенко, Л.П. Горбатої. Київ : РВВ НУБіП України, 2024. 163 с.

ISBN 978-617-8351-98-4

Організатори конференції: ННІ неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України, Студентська організація НУБіП України, Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти», Державна наукова установа «Інститут модернізації змісту освіти», Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, Маріупольський державний університет, Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка, Державний торговельно-економічний університет, Херсонський державний аграрно-економічний університет, Державний біотехнологічний університет, ЗВО «Міжнародний науково-технічний університет імені академіка Юрія Бугая», Інженерно-будівельний інститут Одеської державної академії будівництва та архітектури, Боярський академічний ліцей «Лідер» Боярської міської ради Фастівського району Київської області, Дніпровський ліцей №97 Дніпровської міської ради, Ірпінський ліцей №1 Ірпінської міської ради Бучанського району Київської області, Ірпінський гуманітарний ліцей «Лінгвіст» імені Заріфи Алієвої Ірпінської міської ради Бучанського району Київської області, Коцюбинський ліцей №2 Коцюбинської селищної ради Бучанського району Київської області, Нижчедубечанський ліцей Пірнівської сільської ради Вишгородського району Київської області, Опорний заклад освіти Богуславського академічного ліцею №1 Богуславської міської ради Київської області, Петрівський ліцей Петрівської сільської ради Вишгородського району Київської області.

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

Організаційний комітет: Гриценко І.С., Грищенко І.М., Горбата Л.П., Олійник В.В., Мельниченко С.В., Євсюкова О.В., Семенченко Ф.Г., Витвицька О.Д., Приліпко С.М., Сизон В.Г.

Збірник наукових праць укладено за матеріалами II Всеукраїнської науково-практичної конференції «Наукові здобутки студентської та учнівської молоді з реалізації Плану відновлення України», яку підготували і провели кафедра публічного управління, менеджменту інноваційної діяльності та дорадництва й кафедра готельно-ресторанної справи та туризму ННІ неперервної освіти і туризму НУБіП України, 13 березня 2024 року.

Наповнення рубрик синхронізовано з основними напрямками роботи конференції і охоплює основні напрямки Плану відновлення України.

Для наукових, науково-педагогічних працівників, посадових осіб органів публічної влади, теоретиків і практиків, студентів та учнів, усіх зацікавлених у реалізації Плану відновлення України.

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

© Національний університет біоресурсів і природокористування України, 2024