

Л.П. Малюк, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

Л.М. Варипаєва, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

О.М. Варипаєв, канд. філос. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

ГОЛОВНІ ПРИНЦИПИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Кожний заклад готельно-ресторанного господарства функціонує в економічному просторі, де склалися певні моральні цінності, принципи, культура. Тому підприємці та менеджери повинні будувати свої стосунки з підлеглими, партнерами на засадах етики.

Основними нормами поведінки в закладі готельно-ресторанного господарства, які позитивно сприймаються суспільством, є: закондослужняність; чесність у відносинах з державою, суспільним середовищем, партнерами і громадянами; відкритість інформації про діяльність (за винятком даних, що становлять комерційну таємницю); чесна конкурентна боротьба; турбота про навколишнє середовище.

Про дотримання чи недотримання цих норм свідчать засоби, якими користуються заклади готельно-ресторанного господарства для досягнення цілей діяльності. Якщо представники закладу наприклад, приховують інформацію про можливі негативні наслідки виробленої продукції для споживачів, приховують доходи від оподаткування тощо, це свідчить про їхню неморальну поведінку.

Етична поведінка у закладі готельно-ресторанного господарства – потужний засіб формування його позитивного іміджу. Такі заклади несуть як юридичну так і соціальну відповідальність. У закладах формуються методи менеджменту на підставі вироблення управлінських рішень і таким чином реалізуються функції менеджменту. Загальний етичний кодекс може бути також розроблений для певних функціональних підрозділів, наприклад служби прийому та розміщення готелю, і торкатися лише специфічних для даної служби професійних і етичних проблем. Заклади, менеджмент яких розуміє це, розробляють внутрішні кодекси етики, створюють комітети з етики, здійснюють соціальні ревізії, організовують відповідне навчання працівників.

У кодексах етики визначаються види етичної і неетичної поведінки. Як правило, вони складаються з двох частин. У першій перераховують загальні основи етичної поведінки закладу, у другій – конкретизуються дії, які з погляду закладу слід вважати неетичними.

Кодекси етики є своєрідними внутрішніми нормативними актами, обов'язковими для виконання всіма працівниками організації.

Дотримання етичних норм бізнесу є характерною ознакою успішної діяльності більшості закладів готельно-ресторанного господарства. Це забезпечує організаціям позитивне сприйняття в суспільстві їх діяльності, а часто й відчутну економічну вигоду. Етичний аспект завжди присутній у повсякденній діяльності фахівця, в його контактах з колегами, підлеглими, вищим керівництвом, представниками зовнішнього середовища.

Професійна самореалізація фахівця залежить і від того, наскільки він усвідомлює свою моральну відповідальність, виявляє готовність до бездоганного виконання професійних обов'язків.

Основними принципами етичної поведінки фахівця в процесі здійснення ним професійної діяльності є:

1. Задоволення потреб та інтересів особи, з якою фахівець контактує. При цьому він має вирішувати лише ті питання, які входять до його компетенції, не робити ніяких помилкових заяв, а за необхідності скерувати людину, з якою контактує, до іншого працівника, в компетенції якого вирішення проблеми.

2. Чесність, незалежність, об'єктивність. Фахівець повинен уникати будь-яких дій, ситуацій, які можуть зашкодити виконанню його професійних обов'язків, його чесності.

3. Відповідальність перед професією. Поведінка фахівця повинна завжди бути спрямованою на підвищення репутації і суспільного визнання його професії. Він має постійно підвищувати свій професійний рівень, поважати професійні обов'язки і кваліфікацію осіб, з якими співпрацює.

Фахівець готельно-ресторанної індустрії повинен підтримувати основні стандарти обслуговування споживачів у закладах, а саме: надавати сервіс (послуги) на рівні світових стандартів, який сполучає в собі ефективність та людську увагу; під час особистої бесіди (зустрічі) зі споживачами їх необхідно привітати та вести розмову тільки стоячи; швидко і чітко реагувати на прохання споживачів; розуміти та попереджувати бажання та потреби споживача; проявляти високий рівень професійної майстерності, вміти за необхідністю заспокоїти відвідувача закладу гостинності.

Таким чином, професійна етика фахівця у готельно-ресторанному бізнесі функціонує і розкривається в контексті загальнолюдської моралі, вбираючи в себе особливості професії і середовища, в якому реалізується ця діяльність, а професійні манери є ключовим компонентом якості, який привертає увагу до послуги.