

УДК 640.4:174

Міхалькова Д.С.¹, Полторак А.С.²

¹ студент, Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв

² д-р екон. наук, професор, Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Професійна етика є важливою складовою ефективної діяльності працівників сфери гостинності. В умовах динамічного розвитку готельно-ресторанного бізнесу, глобалізації та цифрової трансформації її значення суттєво зростає. Етичні норми визначають моральні правила поведінки персоналу, сприяють формуванню довіри, підвищують якість обслуговування та підтримують позитивну репутацію закладів гостинності. Метою дослідження є визначення особливостей професійної етики у сфері гостинності, аналіз її впливу на якість обслуговування та професійну підготовку працівників, а також окреслення сучасних викликів, пов'язаних із дотриманням етичних норм у готельно-ресторанному бізнесі.

Професійна етика у сфері гостинності розглядається як система правил і норм поведінки, що регулюють взаємодію працівників із клієнтами та колегами. До ключових її складових належать чесність і відкритість, що передбачає надання достовірної інформації про послуги, умови проживання та харчування, а також неухильне дотримання заявлених стандартів сервісу. Важливим елементом є повага до клієнтів та колег, що означає коректну поведінку, врахування культурних та індивідуальних особливостей гостей, толерантність і недискримінацію [1]. Відповідальність передбачає сумлінне виконання професійних обов'язків у встановлені терміни та дотримання внутрішніх правил закладу. Конфіденційність полягає у забезпеченні захисту особистих даних гостей, що набуває особливої актуальності в умовах поширення цифрових технологій. Етичні стандарти визначають не лише стиль поведінки персоналу, а й формують корпоративну культуру підприємства та впливають на його імідж [2].

Дотримання професійних етичних норм безпосередньо впливає на якість

обслуговування у готельно-ресторанній сфері. Етична поведінка персоналу забезпечує комфорт і безпеку для гостей, сприяє формуванню позитивного іміджу закладу, підвищує рівень задоволеності клієнтів, покращує внутрішню комунікацію та підтримує сприятливу атмосферу в колективі [3]. Працівники, які дотримуються професійної етики, демонструють належний рівень сервісу на всіх етапах обслуговування, що підвищує конкурентоспроможність закладу.

Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності зумовлюють появу нових етичних викликів. Цифровізація потребує посилення захисту персональних даних клієнтів у системах реєстрації та мобільних додатках. Крос-культурна комунікація вимагає врахування традицій, цінностей і культурних особливостей гостей різних країн. Використання штучного інтелекту та автоматизації має відбуватися з дотриманням етичних принципів прозорості алгоритмів, недопущення дискримінації, збереження робочих місць та справедливого ставлення до персоналу і відвідувачів [4]. Ефективна відповідь на ці виклики передбачає постійне оновлення внутрішніх стандартів, системне навчання персоналу та розвиток культури відповідального обслуговування [5-6].

Таким чином, професійна етика виступає фундаментом ефективного функціонування закладів гостинності. Вона забезпечує високий рівень сервісу, формує позитивний імідж підприємства, сприяє розвитку етичної атмосфери в колективі та підвищує професійний рівень працівників. В умовах глобалізації та цифрової трансформації роль професійної етики набуває ще більшого значення як одного з ключових чинників конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Яценко В. Професійна етика і культура обслуговування у підприємстві готельного господарства. Київ: НУБіП України, 2024. 160–162 с. URL: <https://dglib.nubip.edu.ua/items/5300f5c8-05d9-418a-8c1a-5af71fa269c1>. (дата звернення: 05.10.2025).

2. Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі. Харків: ХДУХТ, 2018. 51 с. URL: <https://repo.btu.kharkiv.ua/items/64ce46dc-ec57-46a6-8752-93771d0788fc>. (дата звернення: 05.10.2025).
3. Скриннік В. І. Професійна етика в гостинності. Харків: ДБТУ, 2025. 40 с. URL: <https://biotechuniv.edu.ua/wp-content/uploads/2025/03/vkf497-241-22rv-25.pdf>. (дата звернення: 05.10.2025).
4. Андрющенко Я. Етика бізнесу в індустрії гостинності. Миколаїв: МНАУ, 2021. 102 с. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/10640/1/biznes-etika-v-industriyi-gostinnosti-241-bakalavr.pdf>. (дата звернення: 05.10.2025).
5. Мартієнко А. І. Сутність гостинності як економічної категорії. *Економіка та суспільство*. 2017. Вип. 2. С. 72–75. URL: <https://economics.net.ua/files/archive/2017/No2/72.pdf>. (дата звернення: 05.10.2025).
6. Яценко В. Професійна етика і культура обслуговування на підприємствах готельного господарства. Київ: НУБіП України, 2024. 160–162 с. URL: <https://dglib.nubip.edu.ua/items/5300f5c8-05d9-418a-8c1a-5af71fa269c1>. (дата звернення: 05.10.2025).