

РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: ВИКЛИК ЧАСУ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

наукової конференції здобувачів вищої освіти
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(м. Полтава, 17 квітня 2025 року)

Полтава
2025

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ (ПУЕТ)
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: ВИКЛИКИ ЧАСУ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ
наукової конференції здобувачів вищої освіти
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

(м. Полтава, 17 квітня 2025 року)

**Полтава
ПУЕТ
2025**

Редакційна колегія:

Голова організаційного комітету – **Н. С. Педченко**, д-р екон. наук, професор, перший проректор ПУЕТ;

О. В. Гасій, канд. екон. наук, доцент, директор Навчально-наукового центру забезпечення якості вищої освіти ПУЕТ;

А. С. Ткаченко, д-р техн. наук, доцент, директор Навчально-наукового інституту денної освіти ПУЕТ;

Т. В. Капліна, д-р техн. наук, професор кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ;

Н. В. Рогова, канд. техн. наук, доцент, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ;

Н. І. Манжуро, завідувач науково-організаційного відділу ПУЕТ;

Л. М. Діденко, директор Центру інформаційного забезпечення освітнього процесу ПУЕТ;

О. В. Володько, канд. техн. наук, доцент, заступник завідувача кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ;

Л. І. Куш, старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ.

- Розвиток** готельного і ресторанного бізнесу: виклики часу :
Р64 тези доповідей наукової конференції здобувачів вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа (м. Полтава, 17 квітня 2025 року). – Полтава : ПУЕТ, 2025. – 81 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – Текст укр., англ. мовами.

ISBN 978-966-184-477-2

У матеріалах наведено тези доповідей, заслуханих та обговорених на засіданні наукової конференції здобувачів вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа 17 квітня 2025 року.

Для викладачів, аспірантів, магістрів і спеціалістів, а також наукових працівників, практичних працівників галузі готельно-ресторанної справи.

УДК 640.4-043.86

Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.

За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.

КОМПЛЕКСНИЙ ПІДХІД ДО ПІДВИЩЕННЯ ЕТИКИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Д. О. Закотюра, студентка спеціальності Готельно-ресторанна справа, група ГРС 6-11

Л. І. Куц, старший викладач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи – науковий керівник;

Л. О. Положишникова, канд. техн. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи – науковий керівник

Полтавський університет економіки і торгівлі

Етика обслуговування є важливою складовою індустрії гостинності, оскільки визначає рівень взаємодії між персоналом і гостями, а також впливає на імідж підприємства. Вона охоплює як професійні, так і моральні норми поведінки, які забезпечують комфорт та задоволення гостей. Від того, наскільки високий рівень етики обслуговування, залежить не лише репутація закладу, але й лояльність споживачів послуг, що є основою стабільного бізнесу [2].

Одним з головних принципів етики обслуговування є повага до кожного відвідувача. Гість завжди має відчувати, що його інтереси та комфорт являються пріоритетом для персоналу. Це стосується не лише ставлення до людей, а й уваги до їхніх індивідуальних потреб і запитів. Професійне обслуговування передбачає дбайливе ставлення до кожного, незалежно від його статусу, віку чи національності.

Іншим важливим аспектом є ввічливість і чемність. Персонал повинен проявляти увагу до кожної деталі, відповідати на запити гостей з усмішкою, бути готовим допомогти та вирішити будь-яку проблему. Під час комунікації з гостями важливо підтримувати позитивну атмосферу, навіть у ситуаціях, коли виникають непорозуміння або конфлікти.

Також важливою складовою етики обслуговування є конфіденційність. Персонал зобов'язаний дотримуватися суворої таємниці щодо особистої інформації гостей, а також поводитись з даними гостей відповідно до встановлених норм. Це створює атмосферу довіри між підприємством та його відвідувачами, що являється важливим фактором для розвитку тривалих відносин.

Належне обслуговування вимагає від персоналу не лише технічної підготовки, а й емоційної зрілості. Працівники повинні бути стресостійкими, вміти зберігати спокій у будь-якій ситуації, адже незадоволений гість може негативно вплинути на загальну атмосферу закладу. При цьому важливо вміти слухати та враховувати побажання гостей, вчасно реагувати на їхні запити.

Дотримання стандартів етики обслуговування допомагає зменшити кількість конфліктних ситуацій. Крім того, високий рівень обслуговування формує позитивний імідж підприємства, що, в свою чергу, сприяє розвитку бізнесу та залученню нових гостей.

Етика обслуговування передбачає також уміння працювати в команді, оскільки лише завдяки спільним зусиллям можливо забезпечити бездоганний сервіс для кожного гостя. Усі працівники повинні чітко усвідомлювати свої функціональні обов'язки та ефективно взаємодіяти з колегами задля досягнення оптимального результату.

Чесність – ще один важливий аспект етики обслуговування. Гість повинен отримати саме те, що йому обіцяно, без будь-яких прихованих витрат або непередбачених ситуацій. Лояльність до гостя вимагає прозорості у всіх аспектах діяльності закладу.

Одним із основних компонентів етики обслуговування є також адаптація до традицій, звичаїв, релігійних поглядів та особистих уподобань гостей. Врахування культурних особливостей дозволяє персоналу надавати послуги з максимальним комфортом для кожного споживача [1].

Не менш важливим є вміння персоналу коректно реагувати на скарги та невдоволення гостей. У таких ситуаціях працівники мають бути дипломатичними, не виходити за межі етики і прагнути до швидкого вирішення проблеми. Важливо, щоб гість відчував, що його питання сприймаються серйозно, і що для підприємства важливе його задоволення. Залишати гостей без належної уваги або без своєчасного реагування на їхні запити – це порушення етики обслуговування. Кожен гість має відчувати себе важливим та бажаним у будь-якому закладі гостинності, тому своєчасна допомога і уважність до дрібниць грають важливу роль у створенні позитивного досвіду.

Етика обслуговування також передбачає належне ставлення до оформлення інтер'єру. Усі його складові – від чистоти до естетичної привабливості простору – мають відповідати високим стандартам, що є невід'ємною частиною комплексного підходу до обслуговування гостей. Охайний інтер'єр і ретельно доглянуті приміщення суттєво підвищують рівень комфорту та позитивне сприйняття закладу з боку гостей.

Важливою є також етика поведінки з екологічними аспектами. Турбота про екологічні проблеми і підтримка еко-ініціатив – важливий тренд, і заклади гостинності повинні враховувати це у своїй роботі. Відповідальне ставлення до ресурсів, правильне сортування сміття та економія енергії є важливою складовою етики обслуговування [3].

Таким чином, етика обслуговування в індустрії гостинності охоплює всі аспекти взаємодії з гостями, від формального ставлення до глибокої поваги та розуміння потреб кожного. Високий рівень етики не тільки покращує репутацію закладу, але й сприяє довгостроковому успіху та розвитку бізнесу, формує категорію лояльних гостей.

Список використаних інформаційних джерел

1. Нікітіна Ю. Персонал, як складова частина готельного продукту. Держава і суспільство: сучасні виклики та пошук рішень : збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-теоретичної конференції (16 травня 2024 р., Київ). Київ : КТГГ, 2024. С. 162–167.
2. Роїк І. В., Бозуленко О. Я. Етичні принципи як основа довіри та успіху у сфері гостинності. Перспективи розвитку територій: теорія і практика. поствоєнне відновлення : матеріали VIII міжнар. наук.-практ. конф. здобувачів вищої освіти і молодих учених, Харків, 14–15 листопада 2024 р. / Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова, С. 414–415. URL: <http://repositc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/23799/1/Zbirnik%20tez%202024%20rik%2003.pdf#page=414>.
3. Семикіна М. В. Добросесність, соціальна відповідальність та етика в бізнесі: опорний конспект лекцій з кейсами, дискусіями, діловими іграми : навч. посіб. / М. В. Семикіна, Л. Д. Запирченко, А. А. Немченко ; [за наук. ред. М. В. Семикіної] ; М-во освіти і науки України, Центральноукраїн. нац. техн. ун-т. Кропивницький : КОД, 2025. 182 с.