

58. Професійна етика персоналу підприємства сфери гостинності та шляхи її удосконалення

Ольга Тимофеева, Володимир Ковешніков
Національний університет харчових технологій, Київ, Україна.

Вступ. Актуальність даної теми постає дуже гостро, адже в усіх індустріях гостинності існує проблематика високої професійної культури, етичності персонала, культури спілкування з клієнтами. Метою обслуговуючого персоналу є створення відкритої, доброзичливої атмосфери.

Матеріали і методи. В основу професійної етики 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. У професійному етикеті досить важливим є відповідність манер, зовнішнього вигляду, мови, жестів, одягу характерові тієї соціальної ролі, у якій виступає та чи інша людина. Персонал готельного підприємства повинен розуміти, що якість обслуговування в організаціях готельного підприємства залежить від майстерності та свідомості, підготовки фахівця, і внутрішньої культури.

Результати. Для позитивного розв'язання проблем сфери гостинності, велика роль відводиться на вдосконалення рівня керівництва підприємства. Висока вимогливість до керівного складу будь-якого рангу. У їх руках знаходиться успіх справи, благополуччя людей, від їх професійної підготовки, творчої ініціативи, від уміння будувати взаємини з людьми у вирішальному ступені залежить успіх будь-якої справи або провали в роботі. Професійна культура працівників гостинності взаємопов'язана з усіма компонентами особистісної культури, у першу чергу з моральною, правовою, розумовою, естетичною, екологічною тощо. На її становлення і прояв впливає весь комплекс соціальних, економічних чинників.

Розглянувши питання професійної культури фахівців сфери гостинності можна сказати, що на сьогоднішній день підприємства сфери гостинності функціонують як складний організм, ефективність функціонування й виживання в конкурентній боротьбі залежать не тільки від стратегій, відповідних систем управління, а й від висококваліфікованих працівників.

Висновки. Отже, професійна культура – це збірне поняття, котре включає в себе культуру спілкування, культуру поведінки, культуру обслуговування, корпоративну культуру, бездоганний зовнішній вигляд. Визначення професійної культури дозволяє повністю розкрити особистість працівника, його можливості. Професійна культура – це не рамки в які себе ставить працівник починаючи роботу на підприємстві гостинності, а можливість коригування своїх якостей в кращу сторону.

Література

1. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов. / Пер. с англ. под ред. Р.Б.Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 1998.

2. Коган Л.Н. Человек и его судьба. – М.:Мысль., – 1988. – С. 165; 15.

3. Чирков В.И. Межличностные отношения, внутренняя мотивация и саморегуляция//Вопросы психологии. – М.: Московский психолого – социальный институт: Флинта, 2001. – 192 с.

4. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: «Издательство ПРИОР», 2000.