

ОСНОВНІ НОРМИ І ПРИНЦИПИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Красько А.Б., канд. геогр. наук, доцент,

Білоус С.В., канд. геогр. наук, доцент

Львівський національний університет імені Івана Франка, м. Львів

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:

- законослухняність;
- 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.

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. 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 проблеми. Заклади, менеджмент яких розуміє це, розробляють внутрішні кодекси етики, створюють комітети з етики, здійснюють соціальні ревізії, організовують відповідні 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.

Комітети з етики, до складу яких входять керівники вищого рівня, функціонують переважно у великих готельно-ресторанних комплексах. Вони розглядають вчинки і діяльність представників своїх підрозділів у разі необхідності дати їм оцінку з позицій етичних норм корпорації. У деяких закладах комітети з етики не створюються, однак запроваджується посада фахівця з етики бізнесу, якому доручається експертиза дій працівників щодо дотримання ними етичних норм і правил.

Справжній професіоналізм спирається на такі моральні норми як обов'язок, чесність вимогливість до себе і своїх колег, відповідальність за своєї

праці. Знання цього необхідно керівнику при здійсненні управління виробництвом, для додання діям людей цільового морального характеру. Найважливіші категорії етики: «добро»; «зло»; «справедливість»; «борг»; «совість»; «відповідальність» тощо.

У нашій країні етичні правила закріплені в законодавстві. Фактично всі правові норми є відображенням етичних поглядів, носієм яких в момент прийняття законів був законодавець.

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. Він завжди має керуватися власною об'єктивною думкою, діяти з урахуванням інтересів своєї організації і зацікавлених осіб, з'ясовувати обставини, ділові інтереси, які можуть зашкодити організації або негативно вплинути на об'єктивне ставлення до неї суб'єктів зовнішнього середовища.

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. Будь-яка інформація, що виходить від нього і стосується його роботи, повинна бути об'єктивною, достовірною. Він має дбати про свою репутацію і авторитет своєї професії, бути вимогливим до себе і справедливим до своїх партнерів.

Загалом етика фахівця функціонує і розкривається в контексті загальнолюдської моралі, вбираючи в себе особливості професії і середовище, в якому реалізується ця діяльність. У сучасному діловому світі широкі знання у певній сфері діяльності не завжди достатні для досягнення успіху. Надзвичайно важливими є також вміння співпрацювати з іншими, демонструючи при цьому хороші манери та здатність створювати робочу обстановку, у якій кожен почуває себе комфортно, а отже, має можливість максимально сконцентруватися на справі. Без такого вміння можна просто втратити свій бізнес. У сучасному житті багато послуг мало чим різняться між собою, саме тому часто вирішальним моментом для прийняття рішення споживачем про вибір конкретної послуги, конкретної фірми/компанії може стати (і стає) те, як саме ми ставимося до потенційних і наявних споживачів. Ввічливі професійні манери є ключовим компонентом якості (яка і привертає увагу до послуги тощо).