

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ
АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ
III Всеукраїнської науково-практичної конференції
«СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПОТЕНЦІАЛ РОЗВИТКУ
ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ»

23 квітня 2024 року

м. Херсон (м. Кропивницький)

УДК: 640.4

Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: зб. матеріалів III Всеукр. наук. – практ. конф. (Херсон-Кропивницький, 23 квітня 2024 р.) / за ред. доц. Нікітенко К.С. Херсон-Кропивницький: ХДАЕУ, 2024. 263 с.

У матеріалах конференції розглянуто економічні, екологічні та організаційні аспекти розвитку потенціалу підприємств туристичної індустрії та суміжних галузей в умовах світової економічної кризи. Досліджено менеджмент підприємств індустрії гостинності в умовах світової фінансової кризи: виклики й можливості, сильні та слабкі сторони. Висвітлено інноваційні технології та менеджмент якості продукції та послуг готельно-ресторанного, туристичного та рекреаційного бізнесу. Визначено сучасні тренди розвитку внутрішнього та зовнішнього туризму та готельно-ресторанного бізнесу в Україні та світі. Проаналізовано заходи щодо удосконалення маркетингового комплексу підприємств індустрії гостинності.

Призначено для науково-педагогічних працівників, науковців, докторантів, аспірантів, студентів, представників органів влади, громадських організацій та підприємств.

Матеріали доповідей друкуються в авторській редакції. Автори опублікованих матеріалів несуть відповідальність за їхній зміст, достовірність наведених фактів, посилань тощо.

*© Херсонський державний аграрно-економічний університет
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу*

<i>Круковська О. В., Болоненкова О. О.</i> ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ	46
<i>Лелях О. С., Кізюн А. Г.</i> РОЛЬ ЕКОТУРИЗМУ У ЗБЕРЕЖЕННІ БІОРІЗНОМАНІТНОСТІ ТА ЕКОСИСТЕМ	48
<i>Матусяк Г. І.</i> ДУХОВНЕ ЖИТТЯ ЛЬВІВСЬКИХ КАВ'ЯРЕНЬ ПОЧАТКУ ХХ СТОЛІТТЯ	51
<i>Плотнікова М. Ф., Воловик А. В., Приведьон В. В.</i> ЕКОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ	53
<i>Руденко В. В., Дуга В. О.</i> МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ ЯК ЗАПОРУКА УСПІШНОЇ РОБОТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА	57
<i>Сімак С. В.</i> УДОСКОНАЛЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ	61
<i>Трухачова К. В.</i> ЕКОЛОГІЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ РЕСУРСНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ	65
<i>Чайкун В. В., Кізюн А. Г.</i> ЗНАЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ В ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ	69
<i>Шулла Р. С., Попик М. М., Ханас У. Я.</i> СУТНІСНА ХАРАКТЕРИСТИКА ТА ОСОБЛИВОСТІ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОГО ПОТЕНЦІАЛУ РЕГІОНУ	72
СЕКЦІЯ 2. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОГО ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ І ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ВОЄННОГО ТА ПОВОЄННОГО СТАНУ	75
<i>Антонюк К. Г.</i> ХАРАКТЕРИСТИКА ФАКТОРІВ РОЗВИТКУ ОЗДОРОВЧОГО (САНАТОРНО-КУРОРТНОГО) ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ	76
<i>Brovchak Anastasia, Kovalenko Nadiia</i> PROSPECTS OF THE USE OF MARKETING COMMUNICATIONS IN THE ACTIVITIES OF TOURIST ENTERPRISES	78

Чайкун Вікторія Вікторівна,

здобувач вищої освіти

Кізюн Алла Григорівна

к. геогр. н., доцент

Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

м. Вінниця

ЗНАЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ В ТУРИСТИЧНІЙ СФЕРІ

З кінця минулого століття державами значна увага приділяється розвитку управлінської етики. Морально-етичні норми, принципи управління формувалися протягом всієї історії людства. Спираючись на досягнення сучасної етики, можна визначити як загальні етичні норми і принципи функціонування адміністративно-управлінського апарату, так і конкретні етичні основи діяльності професійного управлінця. Для майбутніх менеджерів сервісних галузей особливо цінними і важливими слід визнати ввічливість, тактовність, скромність, точність. Саме вони значною мірою відповідають за рівень комунікаційних здібностей менеджера, який повинен постійно (і до того ж успішно) спілкуватися як з клієнтами, так і з партнерами та власними співробітниками. Від рівня таких комунікацій зрештою залежить успіх роботи менеджера та його фірми [1].

Етика як універсальна цінність, що виникла разом із людством і одразу стала тим неписаним правилом, яке спрямовувало суспільні дії, поведінку, мислення за визначеним напрямом. У сучасному глобалізованому світі вона сприяє взаєморозумінню між окремими людьми, народами, культурами, традиціями; є джерелом толерантності, нових знань, поваги й розуміння відмінностей, що особливо суттєво в такій галузі як туризм, сектора, що є важливим як із погляду забезпечення економічного розвитку, так і соціального добробуту.

Професійна етика – це сукупність моральних норм, які визначають ставлення людини до свого професійного боргу. На етапі зв'язку з користувачами туристичних послуг вона знаходить вираження у вмінні запропонувати найкращі умови для відпочинку; завоювати довіру гостя; вселити впевненість у перевагах компанії й її готовності задовольнити будь-яку забаганку; продажу туристичних продуктів – забезпечити достовірною інформацією, виконати взяті обіцянки, за виникнення неочікуваних складнощів – визнати провину, перепросити, докласти всіх можливих зусиль для подолання проблем; подорожі – заспокоїти схвильованих, у разі необхідності допомогти з перекладом, взяти участь у переговорах із представниками страхової компанії, поліції, лікарні.

На цьому етапі особливо важливим є досвід, уміння сконцентруватися на подіях, що відбуваються, а не мають відбутися (не можна обіцяти неперевершене шоу, що має місце у зазначені дні раз на місяць чи півроку); повернення – зворотний зв'язок, спілкування з пасажиром й кваліфікована адекватна реакція на скарги за їх виникнення [2].

Тобто, вся професійна діяльність фахівця сфери туризму має бути пронизана певним ціннісним відношенням до туриста. Це відношення має базуватися на конкретних етичних принципах, морально-професійних нормах, які, з одного боку, відображають специфіку професійної діяльності, з іншого, є складовою загальної частини суспільства, оскільки професійна етика є частиною загальної етичної теорії [4].

Значимість етики у ділових відносинах також полягає у тому, що вона виконує функції не тільки моральної оцінки, але, що важливо, є засобом прийняття рішень, що дає можливість правильно вирішувати бізнесові та управлінські питання, розв'язувати суперечливі та конфліктні проблеми морального характеру.

Етика є способом підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства, можливістю розвитку як організації в цілому, так і її працівників як спеціалістів у своїй галузі.

Професійно-етичні проблеми управлінської діяльності менеджера по туризму знаходять своє відображення і конкретний вияв в застосуванні методів, засобів і прийомів взаємодії. До них можна віднести:

- 1) грамотне, пристрасне, переконливе, високоморальне слово, ясність, чіткість і культуру мовлення;
- 2) різноманітні професійні, психолого-педагогічні, етичні та інші знання, які він передає підлеглим;
- 3) сформовані навички, вміння, звички управлінської діяльності і особистої поведінки;
- 4) особистісні якості керівника, в першу чергу моральний вигляд, загальну і професійну підготовленість, етичну вихованість.

Теоретичною основою формування професійної етики фахівців сфери туризму є розгляд структури моральної якості особистості, підсистемами якої виступають моральна свідомість (знання, почуття) та моральна поведінка (мотиви, воля, уміння і звички). Моральна діяльність в сфері туризму є результатом рівня сформованості моральної свідомості фахівця в даній сфері.

У межах реалізації професійної діяльності виділяється окремий вид етики – професійна етика, під якою розуміють узагальнення специфічних моральних норм, пов'язаних з особливостями функціонування різних професій, зокрема таких, які передбачають безпосередній вплив на психічну реальність людини.

Професійна етика часто забезпечує позитивний вплив на розв'язання етично спірних питань, що виникають у процесі здійснення різних професійних діяльностей, зокрема у процесі професійної діяльності фахівців у сфері туризму.

Моральна відповідальність в сфері туризму – невідповідність етичних вчинків фахівця, його обов'язку, яка розглядається з позицій можливостей особистості, та об'єктивних обставин. Професійна етика сучасного фахівця в сфері туризму включає також його відкритість етичним стандартам, узвичасним у зовнішньоекономічній та міжнародній діяльності.

Структуру професійної етики фахівця в сфері туризму утворюють наступні компоненти:

– професійно-етичні ставлення (прийнятність або неприйнятність сумнівних з моральної точки зору дій у конкретних ситуаціях професійної діяльності);

– професійно-етична поведінка (нормовідповідне виконання професійних функцій);

– налаштованість на професійно-етичні стосунки в процесі здійснення організаційних комунікацій [3].

Етичні аспекти грають одну з ключових ролей у підвищенні ефективності міжнародного туристичного бізнесу. Від дотримання норм етики залежить ділова репутація туристичної організації, характер її взаємин із партнерами, і навіть розвиток міжкультурних зв'язків.

Отже, в сучасних умовах розвитку суспільства зростають вимоги до особистісних та професійно значущих якостей фахівця сфери туризму, що зумовлює необхідність опанування професійною етикою, зокрема універсальними етичними нормами і міжнародними стандартами етики.

Естетико-психологічна підготовка сучасних фахівців туристичної сфери в більшості випадків виражена недостатньо, що обумовлено низкою об'єктивних і суб'єктивних причин, що свідчить про необхідність проведення спеціальної спрямованої на усвідомлення необхідності саморозвитку і самовдосконалення.

Список літератури

1. Кобржицький В. В. Комунікаційний менеджмент у підготовці фахівців міжнародного туризму та інших галузей сфери послуг. *Журнал «Перспективи та інновації науки»*. 2021. №1. С 39-48. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/pis/article/download/364/365> (дата звернення: 10.04.2024).

2. Професійна етика як чинник становлення й розвитку культури туристичного підприємства: конспект лекції. URL: <https://vo.uu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=298185> (дата звернення: 08.04.2024).

3. Фурдела Т., Кампов Н. Етична складова у формуванні професійної компетентності фахівців туристично-екскурсійного обслуговування. *Нова українська школа: стратегія розвитку особистості*: зб. тез доп. II Всеукр. студ. наук.-практ. конф. (15 лют. 2021 р., Мукачево). Мукачево: Вид-во МДУ, 2021. С 145-147. URL: <https://msu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/03/Збірник-тез-НУШ-2021.pdf#page=145> (дата звернення: 12.04.2024).

4. Щука Г. П. Підготовка фахівців сфери туризму до роботи в умовах клієнтоорієнтованого підприємства. *Географія та туризм: матеріали III Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф., м. Харків, 26 лют. 2020 р.* Харків: ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, 2020. С 7-11. URL: http://dspace.kmf.uz.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/3125/1/Scsuka_H_Pidhotovka_fakhivtsiv_sfery_turyzmu_do_roboty_v_umovakh_kliientoorientovanoho_2020.pdf (дата звернення: 10.04.2024).