

ДІЛОВИЙ ТА ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ В ПРАКТИЦІ МЕНЕДЖМЕНТУ

BUSINESSLIKE AND DIPLOMATIC PROTOCOL IN HOTEL AND RESTAURANT AND TOURISM BUSINESS IN MANAGEMENT PRACTICE

УДК 338.48

<https://doi.org/10.32843/bses.66-10>

Лисюк Т.В.

к.п.н., доцент,
доцент кафедри туризму
та готельного господарства
Волинський національний університет
імені Лесі Українки

Терещук О.С.

к.г.н., доцент,
доцент кафедри туризму
та готельного господарства
Волинський національний університет
імені Лесі Українки

Демчук О.А.

студентка
Волинський національний університет
імені Лесі Українки

Lysiuk Tetiana

Lesya Ukrainka Volyn National University
Tereshchuk Oksana

Lesya Ukrainka Volyn National University

Demchuk Olga

Lesya Ukrainka Volyn National University

У статті розглянуто характеристики і роль ділового та дипломатичного протоколу в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі в практиці менеджменту. Наведено основні принципові засади оптимізації процесів формування та застосування ділового етикету в управлінні готельно-ресторанними і туристичними підприємствами. Зважаючи на розвиток готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, володіння правилами етикету стає більш актуальним сьогодні, адже взаєморозуміння між працівниками може забезпечити позитивні зрушення в індустрії гостинності, тим самим сприяючи розвитку дипломатичних відносин між працівниками підприємств, як із клієнтами, так і з партнерами по бізнесу незалежно від їхніх національних, етнічних та інших особливостей. Разом із тим проблема підвищення професіоналізму фахівців у сфері послуг відіграє ключову роль у конкурентоздатності готельно-ресторанних і туристичних підприємств. Тому фахівець повинен із легкістю налагоджувати ділові контакти, вміти організувати систему етикету туристичного та готельно-ресторанного бізнесу і підтримувати етичну субординацію в колективі.

Ключові слова: туристичні підприємства, готельно-ресторанний бізнес, дипломатичний протокол, етикет, менеджмент.

В статье рассмотрены характеристика и роль делового и дипломатического про-

токола в гостинично-ресторанном бизнесе в практике менеджмента. Приведены главные принципиальные основы оптимизации процессов формирования и применения делового этикета в управлении гостинично-ресторанными и туристическими предприятиями. Несмотря на развитие гостинично-ресторанного и туристического бизнеса, владение правилами этикета становится более актуальным сегодня, ведь взаимопонимания между работниками может обеспечить положительные сдвиги в индустрии гостеприимства, тем самым способствуя развитию дипломатических отношений между работниками предприятий, как с клиентами, так и с партнерами по бизнесу независимо от их национальных, этнических и других особенностей. Вместе с тем проблема повышения профессионализма специалистов в сфере обслуживания играет ключевую роль в конкурентоспособности гостинично-рестораннных и туристических предприятий. Поэтому специалист должен с легкостью налаживать деловые контакты, уметь организовывать систему этикета туристического бизнеса и поддерживать этическую субординацию в коллективе.

Ключевые слова: туристические предприятия, гостинично-ресторанный бизнес, дипломатический протокол, этикет, менеджмент.

The article considers the characteristics and role of business and diplomatic protocol in the hotel and restaurant and tourism business in management practice. The basic principles of optimization of the processes of formation and application of business etiquette in the management of hotel-restaurant and tourist enterprises are also given. Due to the development of the hotel and restaurant and tourism business, knowledge of etiquette is becoming more relevant today, because mutual understanding between employees can provide positive developments in the hospitality industry, thereby promoting diplomatic relations between employees of tourism enterprises with customers and business partners, regardless of their national, ethnic and other characteristics. At the same time, the problem of improving the professionalism of specialists in the field of tourism plays a key role in the competitiveness of tourism enterprises. Therefore, the specialist should easily establish business contacts, be able to organize the etiquette of the tourism business and maintain ethical subordination in the team. It was found that business and diplomatic protocol are generally accepted rules of social behavior in professional communication in a particular organization, and therefore the rules of business etiquette are very important for the professional activities of employees of hotel and restaurant and tourism business. After all, the correct presentation of the culture of communication makes a further impression of the subjects of the tourist enterprise. It should also be noted that knowledge of etiquette eliminates rigidity, allows not to offend a business partner with inappropriate words or actions, and at the same time not to lose the dignity and prestige of the company, and therefore acquired communication skills will help establish effective relationships in business practice and prevent conflicts. The usual rules of the protocol are the basis of diplomatic practice of any tourist enterprise, although each of them has certain features due to the specifics of generally accepted norms. Deviation from the diplomatic protocol or violation of its norms is unacceptable, because it can cause damage and cause undesirable consequences in the hotel and restaurant and tourism business.

Key words: tourism businesses, hotel and restaurant businesses, diplomatic protocol, etiquette, management.

Постановка проблеми. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес є одним із найбільш перспективних напрямів економічної діяльності у світі. Щороку зростає кількість як аналогічних, так і спеціалізованих закладів розміщення, які потребують для забезпечення комфорту й якісного рівня обслуговування висококваліфікованих працівників. Сьогодні дуже важко організувати підприємство індустрії гостинності, не володіючи теорією і практикою міжкультурної комунікації. Відсутність протоколу у працівників індустрії гостинності відображається на внутрішній роботі закладу, а також

може призвести до конфліктних ситуацій, якщо не дотримуватися простих етичних норм.

Таке розповсюджене явище, як відсутність такту, може проявлятися у невмінні людини контролювати свою поведінку й управляти емоціями. Безтактність може виявитися у фамільярності, коли людина спеціально чи несвідомо порушує певну дистанцію спілкування, що існує між людьми різного віку, статі та соціального статусу.

Запорукою успішної діяльності туристичного та готельно-ресторанного бізнесу є менеджмент (управління). У сучасних теоріях управління значна

роль відводиться етичним аспектам управління. Як складник менеджменту організації етика ділових стосунків визначає систему моральних цінностей, критеріїв та параметрів взаємин між керівником і співробітниками та в організації загалом. Ефективність бізнесу діяльності підприємств значною мірою залежить від моральних якостей керівника, які виявляються у його діловій поведінці, взаємодії та спілкуванні (це, зокрема, відповідальність за доручену справу, корпоративна солідарність, самовдосконалення, повага до людей тощо).

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

На сучасному етапі багато наукових робіт присвячено проблемам ділового та дипломатичного протоколу. Зокрема, дослідження питань, які стосуються ділового та дипломатичного протоколу у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі, викладено у роботах таких вітчизняних авторів, як: Г.М. Калашник [4], С.М. Ромаскевич [7], О.Г. Подворна [5], О.П. Сагайдак [8–10], Р.С. Брик [1], Ю.О. Чугаєнко [11].

Постановка завдання. Метою дослідження є аналіз взаємозв'язків і визначальних чинників між діловим та дипломатичним протоколом у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Одним із найважливіших складників професійного забезпечення готельно-ресторанного та туристичного бізнесу є дотримання ділового та дипломатичного протоколу. Знання протоколу потрібне не лише дипломатам, а й кожному працівнику сфери послуг, який займається організацією, формуванням, реалізацією туристичного пакету клієнтів. Грамотне володіння правилами і нормами сучасного дипломатичного й ділового протоколу підвищує престиж готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, тим самим популяризує туристичну сферу серед різних верств населення.

Ефективну роботу з персоналом фахівці у сфері менеджменту ототожнюють зі здатністю взаємодіяти з колективом і групами фахівців, урахувати мотивацію й емоційний стан працівників, забезпечувати повноцінний інформаційний обмін, досягати точного і вчасного виконання завдань, запобігати і вирішувати конфлікти, спонукати підлеглих до сумісного пошуку способів ефективного досягнення цілей.

Реалізація різних заходів у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі вимагає певних умовностей і правил, спільність яких називається дипломатичним протоколом. Дипломатичний протокол створює відповідні умови для того, щоб відносини між працівниками в індустрії гостинності могли розвиватися в дружній, мирній атмосфері та в обстановці взаємоповаги.

Протокол означає сукупність правил, відповідно до яких у кожному закладі готельно-ресторанного обслуговування регулюють порядок різних деталей, які необхідні для функціонування цілого закладу. Про-

токолу дотримуються під час переговорів, співбесід, підготовки угод. Діловий протокол, як і дипломатичний, регламентує порядок зустрічей і проведень делегацій, проведення бесід, переговорів та прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів і угод та ін. Але на відміну від дипломатичного діловий протокол дотримується не так строго. У сфері ділового спілкування його правила можуть бути більш гнучкими. Проте солідні структури готельно-ресторанного та туристичного бізнесу у спілкуванні частіше дотримуються правил дипломатичного протоколу.

Індустрією людського спілкування називають сьогодні туризм. Саме ця сфера допомагає усунути бар'єри між людьми різних культур та національностей і створює атмосферу розуміння між народами. Туризм може забезпечити позитивні зрушення у секторі економіки, тим самим сприяючи розвитку індустрії гостинності в Україні. Адже найціннішими, на нашу думку, є професійні відносини, які виникають на базі спілкування працівників у сфері гостинності.

Окрім того, правила дипломатичного протоколу дають змогу підтримувати гармонійні відносини між партнерами навіть у тому разі, коли між сторонами виникають претензії та розбіжності. Практично всі заклади готельно-ресторанного та туристичного бізнесу проводять акції відповідно до протокольних норм. Адже будь-яке порушення цих правил, наприклад відсутність форми в офіціанта, неправильне сервірування столів та неналежне розміщення гостей за обіднім столом, може розцінюватися як недотримання норм протоколу і впливає на зниження престижу закладу.

Важливим аспектом розвитку ділового етикету стосунків є пошук, вироблення його стійких принципів. Відомий американський соціолог Джен Ягер визначає шість базових принципів [2, с. 41]:

- пунктуальність;
- конфіденційність;
- увічливість, привітливості і доброзичливість;
- уважне ставлення до гостей;
- зовнішній вигляд;
- грамотність.

Таким чином можна виділити основні види ділових та дипломатичних норм у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі.

Саме від таких видів дипломатичного протоколу залежить успіх роботи всього закладу. Тим не менше багато що залежить від керівників туристичних підприємств, які володіють лідерськими та моральними якостями. Не випадково американці стверджують, що краще витратити десять тисяч доларів на пошуки розумного, вихованого менеджера, який уміє працювати з людьми, ніж потім витратити сто тисяч доларів через поганого керівника, який не може встановити нормальні стосунки з працівниками та гостями закладу [2, с. 44].

Перш за все керівник сфери послуг повинен володіти такими особливими якостями [2, с. 44]:

Види ділових та дипломатичних норм у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі

Протокол у готельно-ресторанному бізнесі	Протокол у туристичному бізнесі
Зовнішній вигляд працівників	Підготовка програми подорожей згідно з правилами протоколу
Правила обслуговування гостей	Навики дипломатичного листування між країнами
Сервірування столів	Правила спілкування між представниками різних країн світу
Правила розміщення гостей за обіднім столом	Знання етнічних цінностей країн світу
Знання етнічної кухні	Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати туристичний продукт
Швидкість обслуговування	Уміти виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання

– широта поглядів і глобальний підхід до проблем;
 – перспективне бачення та гнучкість;
 – ініціативність та рішучість, особливо в умовах ризику;
 – завзятість у роботі та безперервне самовдосконалення.

Серед особистісних якостей слід виділити такі [2, с. 44]:

– уміння чітко формулювати цілі та настанови;
 – готовність вислуховувати думки інших;
 – неупередженість, безкорисливість і лояльність;
 – здатність повністю використовувати можливості підлеглих із правильною їх розстановкою та справедливим ставленням до них;
 – особиста привабливість;
 – здатність згуртовувати людей і створювати їм сприятливу атмосферу для роботи.

Також у світовій практиці менеджменту є правила протоколу, які забороняють певні дії керівників, бо ті порушують етичні або морально-психологічні вимоги до спілкування. Серед них такі [2, с. 48]:

– не можна впливати на підлеглих нищівною критикою;
 – не слід шукати винних, краще шукати причини і шляхи подолання недоліків;
 – не можна принижувати гідність людини, потрібно аналізувати її дії;
 – не можна висувати претензії до працівника у присутності інших, краще висловлювати їх наодинці;
 – не слід боятися хвалити підлеглого, бо успіх надає впевненості працівнику;
 – у разі негативної оцінки слід говорити лише про результати діяльності працівника, а не про його особистість;
 – не варто обмежувати самостійність і свободу людей, слід довіряти їм і сприяти розвитку у них ініціативи, бажанню генерувати ідеї та ін.

Таким чином, професіоналізм та наявність вище перерахованих особистісних якостей у керівників готельно-ресторанних та туристичних підприємств сприяють розвитку закладу.

Сьогодні знання ділового етикету в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі необхідні для того, щоб максимально підсилити імідж туризму, туристських центрів і звести до мінімуму його негативні впливи на навколишнє середовище і культурну спадщину. 1 жовтня 1999 р. у Сантьяго на Генераль-

ній асамблеї Всесвітньої туристичної організації схвалено Глобальний етичний кодекс туризму. Цей кодекс установлює комплекс орієнтирів для відповідального і стійкого розвитку світового туризму. Кодекс містить дев'ять статей, що визначають правила для туристських напрямів, урядів, туроператорів і самих мандрівників, таким чином, сприяє взаєморозумінню і повазі між народами і суспільствами.

Якщо порівняти вітчизняний і зарубіжний туризм, то слід визнати, що у цій сфері ми маємо деякі розбіжності в протокольних нормах. Скажімо, на Сході може здивувати те, що рідкі страви подають наприкінці обіду. В Японії господарі будуть довго вибачатися за те, що немає чим нагодувати гостей, тоді як стіл буде повністю заставлений їжею. У південних країнах гостей часто приймають на повітряній подушці. У турецькій сім'ї вам можуть запропонувати провести час у лазні, яка є своєрідним клубом, де спілкуються ділові партнери. Англіїці будуть стривожені, якщо партнер запізниться хоча б на п'ять хвилин, а в Іспанії на це не звернуть уваги. У Північній Африці не прийнято пити під час їжі. У Марокко після їжі запропонують три склянки чаю з м'ятою, і випити потрібно всі три, бо це вияв поваги до господарів. Потиснувши руку господарю-марокканцю на знак поваги, потрібно піднести свою руку до губ [11, с. 19].

За таких умов, готуючись до подорожі, слід якнайбільше дізнатися про звичаї і культуру тієї чи іншої країни, досконало вивчити норми і правила, прийняті в міжнародному спілкуванні.

Однією з важливих умов, що забезпечують якість послуг у готельно-ресторанному бізнесі, є етичний бік обслуговування. Висока етична культура – обов'язкова риса кожного працівника індустрії гостинності. Кожен працівник повинен мати чіткі уявлення про етичні вимоги, що висуюються до їхньої професії. Перш за все працівники повинні знати попит клієнтів, вивчати всі його зміни, спостерігати за станом товарних запасів, своєчасно подавати замовлення на продукцію, не допускаючи навіть короткочасної її відсутності на складах [3].

Для клієнта повинні бути створені сприятливі умови для задоволення його потреб. Якщо обслуговування проводиться офіціантами, то вимоги до дипломатичних норм набагато вищі. Високої оцінки за якість обслуговування за цим показ-

ником заслуговують офіціанти, які, крім уміння гарно сервірувати стіл і подати замовлені страви, повинні добре знати технологію приготування кулінарної продукції і можуть дати вичерпну характеристику наявних у меню виробів, як це зазначає протокол. Окрім цього, враховується здібність офіціанта налагодити контакт із людьми в процесі обслуговування.

Критерієм якості обслуговування у закладах ресторанного господарства є її відповідність системі протокольних вимог, що вимагають сучасного рівня техніки, організації виробництва й обслуговування, виробничих відносин, санітарно-гігієнічних норм і сумлінного ставлення до праці [3].

Якість обслуговування являє собою сукупність властивостей, упорядкованих у систему за своєю структурою. При цьому якість нульового рівня являє собою складні властивості, що характеризують процес обслуговування в найбільш узагальненому вигляді. До узагальнюючого показника якості обслуговування входять такі групові показники: комплексність обслуговування, якість продукції, якість праці працівників (рис. 1) [3].

Важливим є показник, що характеризує якість праці обслуговуючого персоналу, їх кваліфікаційний рівень. Він передбачає передусім опанування

професійних знань та навичок, високу етичну та естетичну цінність.

Висновки з проведеного дослідження. Досліджено, що діловий та дипломатичний протокол відіграє ключову роль у розвитку готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, адже культура й якість обслуговування безпосередньо впливають на престиж закладів туристичного обслуговування. Із дотриманням дипломатичного протоколу росте кількість споживачів та підвищується рентабельність закладу.

Генеральна стратегія орієнтації на споживача означає, що останній знаходиться у центрі уваги підприємства, яке повинне прагнути якнайкраще зрозуміти тенденції розвитку його системи переваг. З іншого боку, підприємство певною мірою може впливати на поведінку споживача і ринок. Практичний менеджмент виходить із того, що функція використання приносить споживачеві більше задоволення, ніж факт володіння товаром. Матеріальний продукт перетворюється на носія (умова надання) послуги. Підсилюється роль невлесимих атрибутів (комфорту, уваги, доброзичливості) як стимулів до здійснення покупки.

Отже, діловий та дипломатичний протокол впливає на процес управління готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

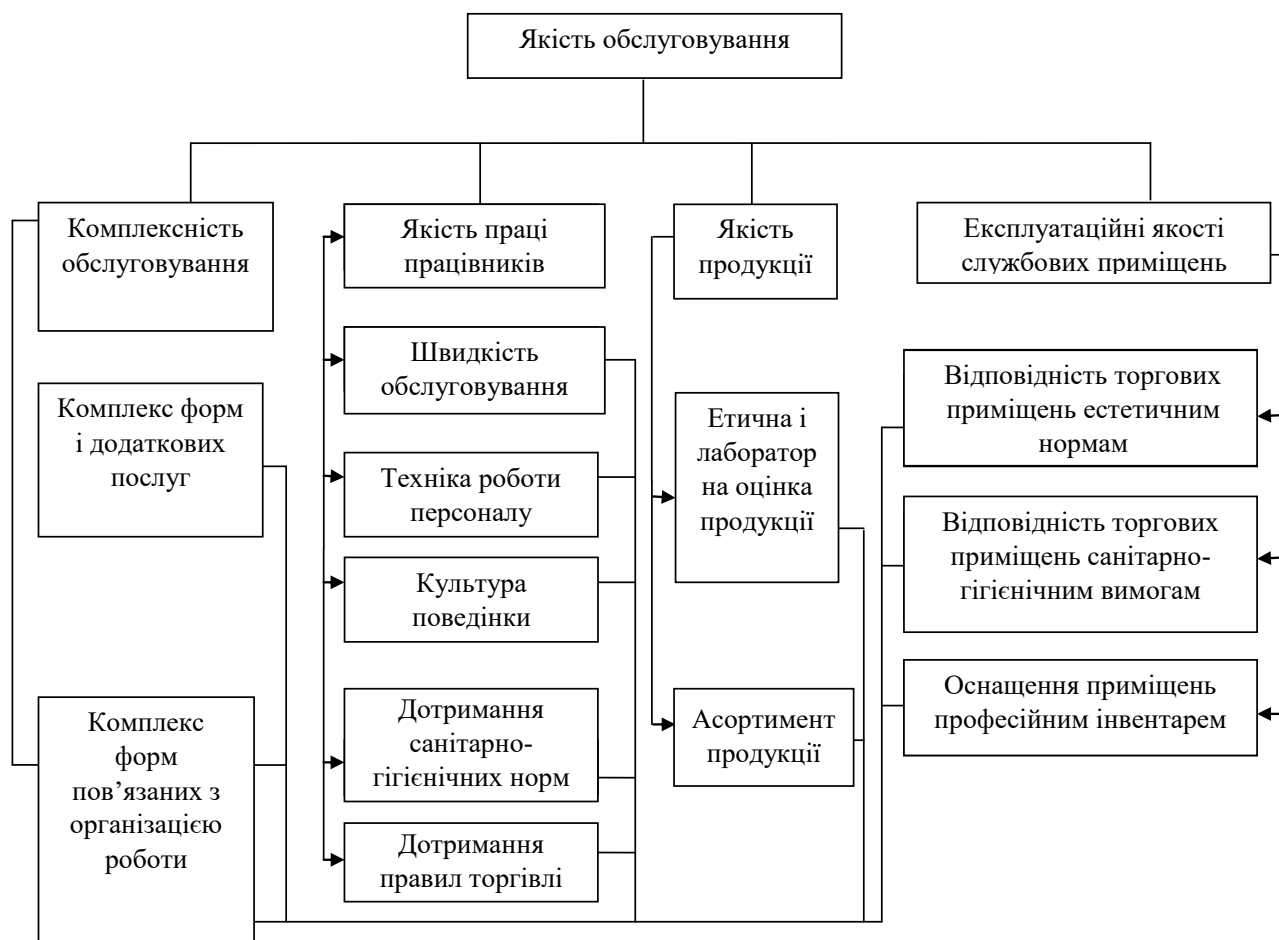


Рис. 1. Структура узагальнюючого показника якості обслуговування [3]

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Брик Р.С. Формування професійної компетентності майбутніх працівників сфери туризму в професійно-технічних навчальних закладах засобами інформаційних технологій : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2011. 20 с.
2. Етика ділових відносин : навчальний посібник / О.Й. Лесько та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
3. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания / Л. Зигель и др. Москва : Центрполиграф, 2002.
4. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навчальний посібник. Київ : Знання, 2007. 143 с.
5. Подворна О.Г. Дипломатичний протокол та етикет : навчальний посібник. Острогоз : Острозька академія, 2014. 236 с.
6. Польова Л.В. Методичні рекомендації з курсу «Діловий етикет і протокол». Івано-Франківськ : Фоліант, 2012.
7. Ромаскевич С.М., Рудюк С.П. Дипломатичний протокол та етикет. Київ : МО України, 2005. 176 с.
8. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет : навчальний посібник ; 2-е вид. Київ : Знання, 2012. 262 с.
9. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет : навчальний посібник. Київ : Знання, 2006. 382 с.
10. Сагайдак О.П. Дипломатичний протокол та етикет : підручник ; 2-е вид., випр. Київ : Знання, 2017. 382 с.
11. Чугаєнко Ю.О. Міжнародний і діловий протокол та етикет : навчальний посібник. Київ, 2011. 164 с.

REFERENCES:

1. Bryk R.S. (2011) Formuvannya profesiinoi kompetentnosti maibutnikh pratsivnykiv sfery turyzmu v profesiinotekhnichnykh navchalnykh zakladakh zasobamy informatsiinykh tekhnolohii [Formation of professional

competence of future workers in the field of tourism in vocation schools by means of information technology] (PhD Thesis), Kyiv. (in Ukrainian)

2. Lesko O. Y., Pryshchak M. D., Zaliubivska O. B (2011) Etyka dilovykh vidnosyn [Ethics of business relations]. Vinnytsia: VNTU. (in Ukrainian)

3. Zigel' L., Zigel' S., Lenger Kh., Lenger R., Shtikler G., Gutmayer V. (2002) Restorannyi servis. Osnovy mezhdunarodnoy praktiki obsluzhivaniya [Restaurant service. Fundamentals of International Service Practice for Professionals and Beginners]. Tsentrpoligraf. (in Russian)

4. Kalashnyk H.M. (2007) Vstup do dyplomatychnoho protokolu ta dilovoho etyketu [Introduction to diplomatic protocol and business etiquette]. Kyiv: Znannia. (in Ukrainian)

5. Podvorna O.H. (2014) Dyplomatychnyi protokol ta etyket [Diplomatic protocol and etiquette]. Ostroh: Nats. Univ. «Ostrozka akademiia». (in Ukrainian)

6. Polova L.V. (2012) Metodychni rekomendatsi z kursu «Dilovy etyket i protokol» [Methodical recommendations for the course «Business etiquette and protocol»]. Ivano-Frankivsk: Foliant. (in Ukrainian)

7. Romaskevych S.M., Rudiuk S.P. (2005) Dyplomatychnyi protokol ta etyket [Diplomatic protocol and etiquette]. Kyiv: MO Ukrainy. (in Ukrainian)

8. Sahaidak O.P. (2012) Dyplomatychnyi protokol ta etyket [Diplomatic protocol and diplomatic]. Kyiv: Znannia. (in Ukrainian)

9. Sahaidak O.P. (2006) Dyplomatychnyi protokol ta etyket [Diplomatic protocol and etiquette]. Lviv. nats. un-t im. I. Franka. Kyiv: Znannia. (in Ukrainian)

10. Sahaidak O.P. (2017) Dyplomatychnyi protokol ta etyket [Diplomatic protocol and etiquette]. Kyiv: Znannia. (in Ukrainian)

11. Chuhaienko Yu.O. (2011) Mizhnarodnyi i dilovy-iprokol ta etyket [Diplomatic and international business protocol and etiquette]. Kyiv: Natsional'na akademiya upravlinnya. (in Ukrainian)