

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

БІЗНЕС-ЕТИКА В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

**методичні рекомендації для виконання практичних занять та
самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня
вищої освіти ОПП Готельно-ресторанна справа спеціальності J2
«Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
денної та заочної форм здобуття вищої освіти**

МИКОЛАЇВ
2026

УДК 174.4:338.483.13

Б59

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 09.06.26р., протокол № 10

Укладач:

І. О. Банєва – д-р екон. наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

С. І. Тищенко – кандидат пед. наук, доцент кафедри економічної кібернетики, комп'ютерних наук та інформаційних технологій Миколаївський національний аграрний університет;

А. О. Сидоркін – співвласник OASISBAR, м. Миколаїв

© Миколаївський національний аграрний університет, 2026

ЗМІСТ

	ПЕРЕДМОВА	4
	Практичні заняття	
1.	Модуль 1. Основи бізнес-етики та професійної поведінки в індустрії гостинності	5
	Загальні поняття бізнес-етики в індустрії гостинності. Вступ до бізнес-етики в індустрії гостинності	
	Етичні принципи обслуговування гостей	
	Корпоративна культура в готельно-ресторанному бізнесі Етичний кодекс у сфері гостинності	
	Професійна етика персоналу. Етичні дилеми в повсякденній роботі	
	Етика комунікації в індустрії гостинності	
2.	Модуль 2. Сучасні виклики та соціальна відповідальність у гостинності	11
	Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ)	
	Етика сталого розвитку в туризмі та гостинності	
	Антикорупційна та правова етика	
	Міжкультурна етика в міжнародному сервісі	
	Етика цифрових технологій у гостинності	
	Етичне лідерство та управління персоналом	
3.	Завдання для самостійної роботи	16
4.	Індивідуальні завдання	19
	Список рекомендованих джерел	20

ПЕРЕДМОВА

Сучасна індустрія гостинності є однією з найдинамічніших сфер економіки, де якість обслуговування, рівень сервісу та репутація підприємства безпосередньо залежать не лише від професійних навичок персоналу, а й від дотримання етичних норм поведінки. У таких умовах бізнес-етика виступає важливим регулятором професійної діяльності, що визначає стандарти взаємодії між працівниками, гостями, партнерами та суспільством загалом.

Дисципліна «Бізнес-етика в індустрії гостинності» спрямована на формування у здобувачів освіти системи знань про моральні принципи та норми професійної поведінки, особливості корпоративної культури, етичні стандарти обслуговування та відповідальність працівників у сфері готельно-ресторанного бізнесу і туризму. Вона також розкриває сучасні підходи до вирішення етичних дилем, що виникають у процесі професійної діяльності.

Особлива увага приділяється питанням корпоративної соціальної відповідальності, сталого розвитку, антикорупційної поведінки, міжкультурної комунікації, цифрової етики та етичного лідерства. Це дозволяє майбутнім фахівцям не лише опанувати теоретичні основи дисципліни, але й сформувати практичні навички прийняття відповідальних рішень у складних професійних ситуаціях.

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів високого рівня професійної культури, етичної свідомості та здатності діяти відповідально в умовах конкурентного середовища індустрії гостинності.

Завданнями дисципліни є:

- засвоєння основних категорій та принципів бізнес-етики;
- формування навичок етичної поведінки у сфері обслуговування;
- розвиток умінь аналізувати та вирішувати етичні дилеми;
- ознайомлення з корпоративними та міжнародними етичними стандартами;
- виховання відповідального ставлення до професійної діяльності.

У результаті опанування дисципліни здобувачі освіти повинні вміти застосовувати етичні принципи у практичній діяльності, ефективно взаємодіяти з клієнтами та колегами, дотримуватися норм професійної моралі, а також сприяти формуванню позитивного іміджу підприємств індустрії гостинності.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ БІЗНЕС-ЕТИКИ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ПОВЕДІНКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

ТЕМА. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ БІЗНЕС-ЕТИКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. ВСТУП ДО БІЗНЕС-ЕТИКИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Питання для обговорення

1. Що таке бізнес-етика та яке її значення для індустрії гостинності?
2. Чому етична поведінка є важливою складовою професійної діяльності працівників сфери гостинності?
3. Які основні принципи бізнес-етики застосовуються в готельно-ресторанному бізнесі?
4. Як етичні норми впливають на репутацію підприємства?
5. Чим відрізняються поняття «етика», «мораль» та «етикет»?
6. Які наслідки може мати неетична поведінка працівників для підприємства?
7. Чому довіра клієнтів є важливим ресурсом закладу гостинності?
8. Як соціальна відповідальність бізнесу пов'язана з бізнес-етикою?
9. Які етичні проблеми найчастіше виникають у сфері гостинності?
10. Чи можна досягти успіху в бізнесі без дотримання етичних принципів?

Завдання 1. Аналіз репутації закладу

Оберіть відомий готель або ресторан. Проаналізуйте:

- місію та цінності підприємства;
- принципи роботи з гостями;
- правила поведінки персоналу;
- приклади етичних та неетичних ситуацій, які висвітлювалися у ЗМІ або відгуках клієнтів.

Результат: аналітичний звіт (2–3 сторінки).

Завдання 2. Етичний аудит закладу

Розробіть критерії оцінювання етичності роботи ресторану або готелю:

- ставлення до гостей;
- ставлення до персоналу;
- дотримання конфіденційності;
- чесність реклами;
- соціальна відповідальність.

Оцініть обраний заклад за 10-бальною шкалою та сформулюйте висновки.

Кейс

Власник ресторану розмістив рекламу про «найкращу кухню міста», хоча незалежних підтверджень цього немає. Визначте:

- чи є така реклама етичною;
- які наслідки це може мати для репутації закладу;
- як би ви сформулювали рекламне повідомлення етично.

ТЕМА. ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ

Питання для обговорення

1. Які основні етичні принципи обслуговування гостей?
2. Що означає клієнтоорієнтований підхід у сфері гостинності?
3. Як персонал повинен реагувати на скарги гостей?
4. Чому важливо дотримуватися принципу рівного ставлення до всіх клієнтів?
5. Як проявляються ввічливість, тактовність та доброзичливість під час обслуговування?
6. Які дії працівника можуть бути сприйняті гостем як непрофесійні?
7. Як забезпечити конфіденційність інформації про гостей?
8. Яку роль відіграє емпатія в роботі персоналу?
9. Як вирішувати конфліктні ситуації без порушення етичних норм?
10. Чому культура обслуговування є конкурентною перевагою закладу?

Завдання 1. Розробка стандартів обслуговування

Складіть стандарт взаємодії персоналу з гостем за етапами:

1. Зустріч гостя.
2. Виявлення потреб.
3. Прийняття замовлення.
4. Робота зі скаргами.
5. Прощання з гостем.

Для кожного етапу визначте етичні норми поведінки.

Завдання 2. Аналіз конфліктної ситуації

Ситуація: Гість ресторану отримав страву із запізненням на 40 хвилин. Він почав голосно висловлювати невдоволення перед іншими відвідувачами.

Необхідно:

- визначити причини конфлікту;
- описати дії офіціанта;
- описати дії адміністратора;
- підготувати текст вибачення;
- запропонувати компенсацію.
-

Кейс

Гість із інвалідністю повідомив, що не може самостійно потрапити до ресторану через відсутність пандуса.

Проаналізуйте:

- які етичні принципи порушено;
- хто несе відповідальність;
- які рішення необхідно прийняти.

ТЕМА. КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ. ЕТИЧНИЙ КОДЕКС У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Питання для обговорення

1. Що таке корпоративна культура?
2. Які елементи формують корпоративну культуру підприємства?
3. Як корпоративна культура впливає на якість обслуговування гостей?
4. Яку роль відіграють місія та цінності підприємства?
5. Як корпоративна культура сприяє згуртованості колективу?
6. Які наслідки має несприятливий психологічний клімат у колективі?
7. Як керівництво впливає на формування корпоративної культури?
8. Чому важливо дотримуватися корпоративних стандартів поведінки?
9. Як корпоративна культура впливає на мотивацію працівників?
10. Які ознаки сильної корпоративної культури?

Завдання 1. Формування корпоративної культури

Створіть концепцію корпоративної культури для нового готелю.

Визначте:

- місію;
- бачення;
- корпоративні цінності;
- правила поведінки персоналу;
- систему мотивації працівників.

Завдання 2. Аналіз внутрішнього клімату

Проведіть опитування серед 10 осіб щодо факторів, які впливають на комфортну роботу в колективі.

Проаналізуйте результати та зробіть висновки щодо ролі корпоративної культури в діяльності закладу.

Кейс

У колективі ресторану виник конфлікт між офіціантами через нерівномірний розподіл чайових.

Необхідно:

- визначити причини конфлікту;
- оцінити дії менеджера;
- запропонувати справедливий механізм розподілу чайових.

ТЕМА. ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ПЕРСОНАЛУ. ЕТИЧНІ ДИЛЕМИ В ПОВСЯКДЕННІЙ РОБОТІ

Питання для обговорення

1. Що таке етичний кодекс і для чого він потрібний?
2. Які основні розділи повинен містити етичний кодекс?
3. Як етичний кодекс регулює відносини між працівниками та гостями?
4. Які переваги отримує підприємство від впровадження етичного кодексу?
5. Як контролюється дотримання норм етичного кодексу?
6. Які наслідки можуть виникнути через порушення кодексу?
7. Чи повинен етичний кодекс бути обов'язковим для всіх працівників?
8. Як етичний кодекс допомагає вирішувати конфлікти?
9. Які етичні вимоги висуваються до керівників?
10. Як ознайомлювати нових працівників із положеннями кодексу?

Завдання 1. Професійний портрет працівника

Складіть професійний профіль:

- адміністратора;
- офіціанта;
- бармена;
- менеджера готелю.

Для кожної посади визначте:

- професійні компетентності;
- етичні якості;
- комунікативні навички.

Завдання 2. Самооцінювання

Заповніть таблицю:

Якість	Рівень розвитку (1–10)	План удосконалення
Ввічливість		
Тактовність		
Стресостійкість		
Відповідальність		
Емпатія		

Кейс

Офіціант почув приватну розмову відомого гостя та розповів її знайомим.

Питання:

- чи є це порушенням професійної етики;
- які можливі наслідки;
- як слід було вчинити.

Завдання 3. Для кожної ситуації визначте:

- зацікавлені сторони;
- можливі рішення;
- етичні ризики;
- оптимальне рішення.

Ситуація 1. Постійний клієнт просить обслужити його без черги.

Ситуація 2. Постачальник пропонує менеджеру особисту винагороду за укладення договору.

Ситуація 3. Гість просить приховати частину витрат у рахунку для звітності.

Ситуація 4. Працівник помітив помилку в рахунку на користь ресторану, але адміністратор радить її не виправляти.

Аналітичне завдання

Створіть алгоритм прийняття етичного рішення:

1. Визначення проблеми.
2. Аналіз фактів.
3. Визначення зацікавлених сторін.

4. Оцінка наслідків.
5. Вибір рішення.
6. Контроль результату.

ТЕМА. ЕТИКА КОМУНІКАЦІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Питання для обговорення

1. Яке значення має комунікація в індустрії гостинності?
2. Які принципи ефективного професійного спілкування?
3. Як правильно вести телефонну розмову з клієнтом?
4. Яких правил слід дотримуватися під час електронного листування?
5. Як поводитися з незадоволеним гостем?
6. Чому активне слухання є важливим у роботі персоналу?
7. Як невербальне спілкування впливає на враження гостей?
8. Які комунікативні помилки найчастіше допускають працівники?
9. Як підтримувати позитивний імідж підприємства через комунікацію?
10. Які особливості міжкультурного спілкування в індустрії гостинності?

Завдання 1 Робота з негативним відгуком

Гість залишив відгук: «Обслуговування було повільним, персонал поводився байдуже, а замовлення переплутали.»

Підготуйте:

- офіційну відповідь закладу;
- план виправлення ситуації;
- заходи для недопущення повторення проблеми.

Завдання 2. Телефонна комунікація

Розробіть сценарій телефонної розмови щодо:

- бронювання столика;
- перенесення бронювання;
- вирішення скарги клієнта.

Завдання 3. Ділове листування

Напишіть:

- лист-підтвердження бронювання;
- лист-вибачення за незручності;
- лист-подяку постійному клієнту.

МОДУЛЬ 2. СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ТА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ У ГОСТИННОСТІ

ТЕМА.КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ (КСВ)

Питання для обговорення

1. Що таке КСВ у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі?
2. Які рівні КСВ (економічний, соціальний, екологічний) існують?
3. Як КСВ впливає на репутацію бренду?
4. Які приклади соціально відповідального бізнесу в індустрії гостинності?
5. Чи може КСВ бути конкурентною перевагою?
6. Яка роль персоналу у реалізації КСВ-стратегії?
7. Як виміряти ефективність КСВ?
8. Чи завжди КСВ є економічно вигідною?

Завдання 1. Кейс-аналіз «Репутаційна криза»

Готель отримав звинувачення у використанні одноразового пластику та перевитраті ресурсів.

Необхідно:

- визначити проблеми КСВ;
- розробити антикризову стратегію;
- запропонувати план «зеленого переходу» на 1 рік;
- оцінити фінансові витрати та вигоди.

Завдання 2. Проєкт «Соціально відповідальний готель»

Створіть концепцію готелю, який:

- підтримує місцеву громаду;
- зменшує екологічний слід;
- залучає соціальні ініціативи.

Завдання 3. Порівняйте 2 міжнародні готельні мережі за критеріями КСВ (екологія, персонал, громада).

ТЕМА. ЕТИКА СТАЛОГО РОЗВИТКУ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ

Питання для обговорення

1. Що таке сталий туризм?
2. Як туризм впливає на довкілля?
3. Які принципи сталого розвитку в гостинності?

4. Що таке «екологічний слід» готелю?
5. Як балансувати прибуток і екологію?
6. Яка роль гостей у сталому розвитку?
7. Що таке «greenwashing»?
8. Які стандарти сталого туризму існують?

Завдання 1. «Перевантажений туристичний регіон»

Популярне місто страждає від надмірного туризму.

Необхідно:

- визначити екологічні та соціальні проблеми;
- розробити план регулювання туристичних потоків;
- запропонувати модель сталого розвитку.

Завдання 2. Еко-аудит готелю

Оцініть:

- споживання води;
- енергоефективність;
- утилізацію відходів;
- екологічні практики персоналу.

Завдання 3. Проєкт

«Еко-готель майбутнього 2035 року» (концепція + інновації).

ТЕМА. АНТИКОРУПЦІЙНА ТА ПРАВОВА ЕТИКА

Питання для обговорення

1. Що таке конфлікт інтересів?
2. Які форми корупції можливі в індустрії гостинності?
3. Яка відповідальність працівників?
4. Як запобігти хабарництву?
5. Що таке комплаєнс?
6. Як працює внутрішній контроль?
7. Яка роль керівника у запобіганні порушенням?

Завдання 1. Кейс «Подарунок від постачальника»

Постачальник пропонує менеджеру бонус за вибір його продукції.

Необхідно:

- визначити порушення;
- оцінити ризики;
- розробити алгоритм відмови;
- запропонувати політику закладу.

Завдання 2. Модель «Антикорупційна політика ресторану»

Розробіть:

- правила;
- заборони;
- механізми контролю;
- систему повідомлень про порушення.

Завдання 3. Необхідно розглянути 3 реальні ситуації конфлікту інтересів у сервісі.

ТЕМА. МІЖКУЛЬТУРНА ЕТИКА В МІЖНАРОДНОМУ СЕРВІСІ

Питання для обговорення

1. Що таке міжкультурна компетентність?
2. Які культурні відмінності впливають на сервіс?
3. Як уникати дискримінації?
4. Що таке культурний шок у сервісі?
5. Як адаптувати сервіс під різні культури?
6. Які помилки допускають працівники?
7. Як працює невербальна комунікація між культурами?

Завдання 1. Кейс «Складний гість»

Гість з іншої країни незадоволений обслуговуванням через культурні непорозуміння.

Необхідно:

- визначити причину конфлікту;
- розробити стратегію комунікації;
- адаптувати сервіс.

Завдання 2. Порівняльна таблиця культур

Порівняйте (етикет, спілкування, харчування, поведінка)

- Україна;
- Японія;

- США;
- арабські країни.

Завдання 3. Рольова гра

«Обслуговування гостей з 4 різних культур одночасно».

ТЕМА. ЕТИКА ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОСТИННОСТІ

Питання для обговорення

1. Як цифровізація впливає на етику сервісу?
2. Що таке цифрова приватність клієнтів?
3. Як працює етика використання даних?
4. Чи етично використовувати AI у сервісі?
5. Що таке онлайн-репутація?
6. Як реагувати на онлайн-відгуки?
7. Які ризики автоматизації?

Завдання 1. Кейс «Витік даних гостей»

База даних гостей потрапила у відкритий доступ.

Необхідно:

- оцінити наслідки;
- запропонувати план реагування;
- розробити політику захисту даних.

Завдання 2. Оцінити використання:

- чат-ботів;
- систем бронювання;
- CRM.

Завдання 3. Створити «Політику цифрової етики готелю»

ТЕМА. ЕТИЧНЕ ЛІДЕРСТВО ТА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Питання для обговорення

1. Що таке етичне лідерство?
2. Які стилі управління існують?
3. Як керівник впливає на етику персона

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема. Загальні поняття бізнес-етики в індустрії гостинності

1. Опрацювати поняття: бізнес-етика, мораль, професійна етика, етикет.
2. Скласти опорну схему “Структура бізнес-етики в гостинності”.
3. Порівняти етичну та неетичну поведінку персоналу (5 прикладів кожної).
4. Проаналізувати 2 реальні відгуки клієнтів (позитивний і негативний) та визначити етичні фактори сервісу.
5. Підготувати мініесе: “Чому етика є основою успішного готельно-ресторанного бізнесу”.
6. Розробити “10 етичних правил працівника індустрії гостинності”.

Тема. Етичні принципи обслуговування гостей

1. Вивчити принципи: ввічливість, рівність, конфіденційність, доброзичливість, професійність.
2. Скласти таблицю: “Принцип → приклад застосування у ресторані/готелі”.
3. Розробити алгоритм дій офіціанта при скарзі гостя.
4. Описати 3 конфліктні ситуації та варіанти їх етичного вирішення.
5. Створити стандарт обслуговування “ідеального гостя” (етапи сервісу).
6. Підготувати пам’ятку: “Як уникнути конфлікту з гостем”.

Тема. Корпоративна культура в готельно-ресторанному бізнесі. Етичний кодекс

1. Вивчити поняття: корпоративна культура, місія, цінності, бренд роботодавця.
2. Проаналізувати корпоративну культуру відомої мережі готелів/ресторанів.
3. Скласти модель корпоративної культури для нового закладу (назва, місія, цінності).
4. Розробити проєкт етичного кодексу закладу (структура + правила).
5. Визначити 5 прикладів порушення корпоративної культури.
6. Написати есе: “Як корпоративна культура впливає на якість сервісу”.
7. Створити правила поведінки персоналу в колективі.

Тема. Професійна етика персоналу. Етичні дилеми

1. Скласти професійний портрет працівника (офіціант/адміністратор/бармен).
2. Визначити 10 ключових професійно-етичних якостей працівника.
3. Розв'язати 5 кейсів етичних дилем (короткий аналіз рішення).
4. Заповнити таблицю самооцінки етичної поведінки.
5. Написати алгоритм: “Як приймати етичне рішення в складній ситуації”.
6. Підготувати мініесе: “Професійна етика як основа кар'єрного росту”.

Тема. Етика комунікації в індустрії гостинності

1. Вивчити принципи ефективної комунікації: активне слухання, емпатія, чіткість, такт.
2. Скласти 3 сценарії діалогів:
 - бронювання столика;
 - скарга гостя;
 - відмова у виконанні прохання.
3. Написати відповідь на негативний онлайн-відгук гостя.
4. Розробити стандарти телефонної комунікації для персоналу.
5. Створити правила ділового листування з клієнтами.
6. Проаналізувати типові помилки комунікації працівників.
7. Підготувати рольову ситуацію: “Складний гість у ресторані”.
8. Написати мініесе: “Роль комунікації у формуванні репутації закладу”.

Тема. Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ)

1. Опрацювати поняття КСВ у сфері гостинності (економічна, соціальна, екологічна відповідальність).
2. Скласти схему: “Рівні КСВ у готельно-ресторанному бізнесі”.
3. Проаналізувати 2 приклади міжнародних готельних мереж і їх КСВ-стратегії.
4. Розробити проєкт: “Соціально відповідальний готель” (місія, ініціативи, екологічні заходи).
5. Кейс: готель отримав негативні відгуки через надмірне використання пластику.
 - визначити проблему;
 - запропонувати план змін;
 - оцінити репутаційні ризики.

6. Написати есе: “Чи може бізнес бути успішним без соціальної відповідальності?”

Тема. Етика сталого розвитку в туризмі та гостинності

1. Опрацювати поняття: сталий туризм, екологічна етика, greenwashing.
2. Скласти таблицю: “Екологічні проблеми → рішення в готельно-ресторанному бізнесі”.
3. Провести еко-аналіз готелю (вода, енергія, відходи, транспорт).
4. Розробити концепцію: “Еко-готель майбутнього”.
5. Кейс: туристичне місто страждає від надмірного туризму.
 - визначити проблеми;
 - запропонувати модель регулювання потоків туристів;
 - розробити заходи сталого розвитку.
6. Підготувати мініпроект: “Зелений ресторан” (меню, пакування, енергозбереження).

Тема. Антикорупційна та правова етика

1. Вивчити поняття: конфлікт інтересів, корупція, комплаєнс.
2. Скласти схему: “Види етичних і правових порушень у гостинності”.
3. Кейс: постачальник пропонує менеджеру винагороду за контракт.
 - визначити ризики;
 - розробити правильну модель поведінки;
 - створити внутрішню політику закладу.
4. Розробити “Антикорупційний кодекс ресторану”.
5. Проаналізувати 3 ситуації конфлікту інтересів.
6. Написати алгоритм: “Як діяти при етичному або правовому порушенні”.
7. Есе: “Чому прозорість бізнесу важлива для гостинності”.

Тема. Міжкультурна етика в міжнародному сервісі

1. Вивчити поняття: міжкультурна комунікація, культурні відмінності, невербальна етика.
2. Розробити пам’ятку: “Як обслуговувати гостей з різних культур”.
3. Створити сценарій обслуговування гостей різних національностей.
4. Рольова гра: “обслуговування мультикультурної групи гостей”.

5. Есе: “Чому міжкультурна компетентність є обов’язковою для персоналу гостинності”.

Тема. Етика цифрових технологій у гостинності

1. Опрацювати поняття: цифрова етика, захист даних, онлайн-репутація, AI у сервісі.
2. Скласти схему: “Цифрові технології та етичні ризики в гостинності”.
3. Кейс: витік персональних даних гостей із системи бронювання.
 - оцінити наслідки;
 - запропонувати план реагування;
 - розробити політику безпеки даних.
4. Написати правила: “Етика роботи з цифровими даними гостей”.
5. Створити інструкцію: “Як реагувати на негативні онлайн-відгуки”.
6. Есе: “Чи може штучний інтелект замінити людину в сервісі?”

Тема. Етичне лідерство та управління персоналом

1. Вивчити поняття: етичне лідерство, стиль управління, моральний авторитет.
2. Скласти портрет етичного керівника (якості, поведінка, принципи).
3. Кейс: керівник несправедливо розподіляє зміни та премії.
 - визначити проблему;
 - оцінити наслідки;
 - запропонувати справедливу систему.
4. Розробити модель: “Етичне управління персоналом у ресторані”.
5. Проаналізувати 3 ситуації конфлікту в колективі та способи їх вирішення.
6. Створити систему мотивації персоналу без порушення етичних норм.
7. Есе: “Роль керівника у формуванні корпоративної культури”.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

до модуля 1

«Розробка етичної політики готельно-ресторанного підприємства»

Проект має містити:

1. Місію та цінності підприємства.
 2. Кодекс професійної етики.
 3. Стандарти обслуговування гостей.
 4. Правила внутрішньої комунікації.
 5. Порядок вирішення конфліктів.
 6. Алгоритм роботи зі скаргами.
 7. Політику конфіденційності.
 8. Систему контролю дотримання етичних норм.

Обсяг: 10–15 сторінок з висновками та практичними рекомендаціями.

до модуля 2

«Аналітичний проєкт: Етична стратегія готелю 5★»

Студент розробляє систему:

- КСВ політики;
- сталого розвитку;
- антикорупційного комплаєнсу;
- міжкультурного сервісу;
- цифрової етики;
- етичного лідерства.

Результат:

- стратегічний документ (10–20 сторінок);
- презентація;
- кейс-аналіз 3 проблемних ситуацій;
- рекомендації для керівництва.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 412 с.
2. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 2. Ресторани / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 312 с.
3. HoReCa : навч. посіб. : у 3 т. Т. 3. Кейтеринг / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, С. В. Мельниченко та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 448 с.
4. Балджи М. Д. Етика бізнесу : навчальний посібник / М. Д. Балджи. Київ : ФОП Гуляєва В.М., 2021. 332 с.
5. Готельно-ресторанний бізнес : навчальний посібник / О. А. Ніколайчук, Н. С. Приймак, О. А. Сімаковата ін. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
6. Доброчесність та етика: навч. посіб. Відень : Організація Об'єднаних Націй, 2021. 72 с.
7. Економіка та бізнес-інновації : підручник / за ред. Л. Г. Мельника, О. І. Карінцевої. Суми : Університетська книга, 2023. 702 с.
8. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / А. А. Мазаракі, Н. О. П'ятницька, Г. Т. П'ятницька та ін. ; за ред. Н. О. П'ятницької. Київ : ЦУЛ, 2016. 584 с.
9. Паук О. Етика бізнесу в контексті бізнес-планування підприємств гостинності та харчового бізнесу: конфліктологічний аспект. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2025. Вип. 8(2). С. 313–319. URL: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.8.2.2025.348727>.
10. Рейкін В., Найдюк П., Черняк В. Етичні та інституціональні аспекти культури бізнесу. Економіка та суспільство. 2024. № 65. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-65-16>.
11. Устаткування закладів ресторанного господарства : навч. посіб. / А. А. Мазаракі, С. Л. Шаповал, І. І. Тарасенко та ін. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2022. 640 с.
12. Юхименко, В. Ю. Професійна етика персоналу підприємства сфери гостинності та шляхи її удосконалення / В. Ю. Юхименко, Ю. І. Сологуб. *Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі* : матеріали XIII Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю, 21 травня 2024 р. Київ : НУХТ, 2024. С. 255–256.

Навчальне видання

БІЗНЕС-ЕТИКА В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Методичні рекомендації

Укладач: **Банєва** Ірина Олексіївна

Формат 60x84 1/16 Ум.друк.арк

Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі

Миколаївського національного аграрного університету

54020, м.Миколаїв, вул.Г.Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №4490 від 20.02.2013р