

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук

М. П. Мальська, В. Л. Кізима, І. З. Жук

**УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА**
ПІДРУЧНИК

**УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА**
ПІДРУЧНИК

Київ
«Центр учбової літератури»
2017

Київ
«Центр учбової літератури»
2017

УДК 338.486.3:640.4]:338.487(477)
ББК У9(4Укр)441.357-21я73
М 21

*Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Львівсько національного університету імені Івана Франка
(Протокол №9 від 27 жовтня 2016 р.)*

Рецензенти:

І. Р. Михасюк – доктор економічних наук, професор Львівського національного університету імені Івана Франка, заслужений діяч науки і техніки України;
О. І. Мілашовська – доктор економічних наук, професор Мукачівського державного університету;
С. Л. Шульц – доктор економічних наук, професор ДУ “Інституту регіональних досліджень імені М. І. Долішнього”.

М 21 Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. –К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 336 с.

ISBN 978-617-673-523-6

Розкрито теоретико-методологічні та методико-прикладні засади розвитку готельного господарства за сучасних умов ринкового господарювання, проаналізовано розвиток сфери готельного господарства в Україні, зокрема розкрито оцінку діяльності вітчизняної сфери готельного господарства, здійснено маркетингово-соціологічний аналіз ринку туристичних і готельних послуг, досліджено інвестиційну привабливість готельного господарства регіонів України.

Обґрунтовано напрями підвищення ефективності організаційно-економічного механізму управління сфери готельного господарства в Україні.

Для науковців, економістів, аспірантів, студентів вищих навчальних закладів, наукових установ, а також керівників і фахівців, що займаються питаннями управління розвитком сфери готельного господарства

УДК 338.486.3:640.4]:338.487(477)
ББК У9(4Укр)441.357-21я73

ISBN 978-617-673-523-6

© М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук., 2017.
© «Видавництво «Центр учбової літератури», 2017.

УДК 338.486.3:640.4]:338.487(477)
ББК У9(4Укр)441.357-21я73
М 21

*Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Львівсько національного університету імені Івана Франка
(Протокол №9 від 27 жовтня 2016 р.)*

Рецензенти:

І. Р. Михасюк – доктор економічних наук, професор Львівського національного університету імені Івана Франка, заслужений діяч науки і техніки України;
О. І. Мілашовська – доктор економічних наук, професор Мукачівського державного університету;
С. Л. Шульц – доктор економічних наук, професор ДУ “Інституту регіональних досліджень імені М. І. Долішнього”.

М 21 Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук. –К.: «Центр учбової літератури», 2017. – 336 с.

ISBN 978-617-673-523-6

Розкрито теоретико-методологічні та методико-прикладні засади розвитку готельного господарства за сучасних умов ринкового господарювання, проаналізовано розвиток сфери готельного господарства в Україні, зокрема розкрито оцінку діяльності вітчизняної сфери готельного господарства, здійснено маркетингово-соціологічний аналіз ринку туристичних і готельних послуг, досліджено інвестиційну привабливість готельного господарства регіонів України.

Обґрунтовано напрями підвищення ефективності організаційно-економічного механізму управління сфери готельного господарства в Україні.

Для науковців, економістів, аспірантів, студентів вищих навчальних закладів, наукових установ, а також керівників і фахівців, що займаються питаннями управління розвитком сфери готельного господарства

УДК 338.486.3:640.4]:338.487(477)
ББК У9(4Укр)441.357-21я73

ISBN 978-617-673-523-6

© М. П. Мальська, В. Л. Кізіма, І. З. Жук., 2017.
© «Видавництво «Центр учбової літератури», 2017.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	6
ТЕМА 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	8
1.1. Поняття та суть готельного господарства	8
1.2. Принципи організації готельного господарства	16
1.3. Чинники формування готельного господарства	23
1.4. Інструменти управління готельним господарством	37
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>46</i>
ТЕМА 2. РОЗВИТОК СФЕРИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ	47
2.1. Оцінка діяльності сфери готельного господарства	47
2.2. Маркетингові дослідження ринку готельних послуг	63
2.3. Інвестиційна привабливість готельного господарства	79
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>88</i>
ТЕМА 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	89
3.1. Формування системи показників управління готельним господарством	89
3.2. Адаптація підприємств індустрії гостинності до вимог зовнішнього середовища.	101
3.3. Управління процесом створення готельних підприємств	113
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>123</i>
ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ	124
4.1. Побудова організаційної структури готельного підприємства	124
4.2. Типи організаційних структур готельних підприємств	125
4.3. Система менеджменту готельного підприємства	126
4.4. Функції підрозділів готельного підприємства	128
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>134</i>
ТЕМА 5. УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	135
5.1. Особливості обслуговування в підприємствах готельного господарства	135
5.2. Правила поведінки персоналу готельних підприємств	135

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	6
ТЕМА 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	8
1.1. Поняття та суть готельного господарства	8
1.2. Принципи організації готельного господарства	16
1.3. Чинники формування готельного господарства	23
1.4. Інструменти управління готельним господарством	37
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>46</i>
ТЕМА 2. РОЗВИТОК СФЕРИ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ	47
2.1. Оцінка діяльності сфери готельного господарства	47
2.2. Маркетингові дослідження ринку готельних послуг	63
2.3. Інвестиційна привабливість готельного господарства	79
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>88</i>
ТЕМА 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	89
3.1. Формування системи показників управління готельним господарством	89
3.2. Адаптація підприємств індустрії гостинності до вимог зовнішнього середовища.	101
3.3. Управління процесом створення готельних підприємств	113
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>123</i>
ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ	124
4.1. Побудова організаційної структури готельного підприємства	124
4.2. Типи організаційних структур готельних підприємств	125
4.3. Система менеджменту готельного підприємства	126
4.4. Функції підрозділів готельного підприємства	128
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>134</i>
ТЕМА 5. УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	135
5.1. Особливості обслуговування в підприємствах готельного господарства	135
5.2. Правила поведінки персоналу готельних підприємств	135

5.3. Процес обслуговування гостей в підприємстві готельного господарства	137
5.4. Основні та додаткові послуги, що надаються в підприємствах готельного господарства	142
5.5. Організація побутового обслуговування в готельних підприємствах	143
5.6. Організація прибиральних робіт в готельних підприємствах	144
5.7. Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення прибиральних заходів	148
5.8. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни	149
5.9. Санітарно-гігієнічні засоби	150
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>151</i>
ТЕМА 6. УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	152
6.1. Технологія забезпечення безпеки готельних підприємств	152
6.2. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки	153
6.3. Комплекс технічних засобів безпеки	157
6.4. Пожежна безпека, охорона праці та техніка безпеки в готельних підприємствах	166
6.5. Економічна безпека готельних підприємств	174
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>183</i>
ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	184
7.1. Вступ до управління персоналом	184
7.2. Функції управління персоналом готельних підприємств	185
7.3. Принципи та структура управління персоналом	187
7.4. Технологія управління персоналом	188
7.5. Маркетинг персоналу	189
7.6. Роль кадрового планування в готелі	189
7.7. Організаційна структура служби управління персоналом готельних підприємств	191
7.8. Функції кадрової служби	192
7.9. Управління кар'єрою персоналу	194
7.10. Оцінювання та стимулювання праці персоналу	196
7.11. Роль керівника в управлінні персоналом	197
7.12. Визначення потреби в персоналі	197
7.13. Проблема плинності кадрів у готельних підприємствах	198
7.14. Методи визначення потреби в персоналі	199
7.15. Пошук та добір персоналу	200

5.3. Процес обслуговування гостей в підприємстві готельного господарства	137
5.4. Основні та додаткові послуги, що надаються в підприємствах готельного господарства	142
5.5. Організація побутового обслуговування в готельних підприємствах	143
5.6. Організація прибиральних робіт в готельних підприємствах	144
5.7. Підготовка покоївки до роботи. Нормативи проведення прибиральних заходів	148
5.8. Роботи, пов'язані з оборотом постільної білизни	149
5.9. Санітарно-гігієнічні засоби	150
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>151</i>
ТЕМА 6. УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕКОЮ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	152
6.1. Технологія забезпечення безпеки готельних підприємств	152
6.2. Тактико-організаційні заходи забезпечення безпеки	153
6.3. Комплекс технічних засобів безпеки	157
6.4. Пожежна безпека, охорона праці та техніка безпеки в готельних підприємствах	166
6.5. Економічна безпека готельних підприємств	174
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>183</i>
ТЕМА 7. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	184
7.1. Вступ до управління персоналом	184
7.2. Функції управління персоналом готельних підприємств	185
7.3. Принципи та структура управління персоналом	187
7.4. Технологія управління персоналом	188
7.5. Маркетинг персоналу	189
7.6. Роль кадрового планування в готелі	189
7.7. Організаційна структура служби управління персоналом готельних підприємств	191
7.8. Функції кадрової служби	192
7.9. Управління кар'єрою персоналу	194
7.10. Оцінювання та стимулювання праці персоналу	196
7.11. Роль керівника в управлінні персоналом	197
7.12. Визначення потреби в персоналі	197
7.13. Проблема плинності кадрів у готельних підприємствах	198
7.14. Методи визначення потреби в персоналі	199
7.15. Пошук та добір персоналу	200

Зміст	5
7.16. Джерела наймання персоналу	201
7.17. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом	203
7.18. Правове забезпечення	205
7.19. Сучасна концепція кадрових служб	206
7.20. Тренінги персоналу. Функції навчально-тренінгового центру	207
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>211</i>
ТЕМА 8. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	212
8.1. Проблема якості	212
8.2. Поняття про якість послуг	212
8.3. Якість як економічна категорія	216
8.4. Менеджмент якості готельних послуг	216
8.5. Теорія та практика управління якістю готельних послуг	220
8.6. Основні аспекти проектування та контролю якості послуг	229
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>235</i>
ПІСЛЯМОВА	236
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.	238
ДОДАТКИ	251

Зміст	5
7.16. Джерела наймання персоналу	201
7.17. Нормативно-методичне забезпечення служби управління персоналом	203
7.18. Правове забезпечення	205
7.19. Сучасна концепція кадрових служб	206
7.20. Тренінги персоналу. Функції навчально-тренінгового центру	207
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>211</i>
ТЕМА 8. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	212
8.1. Проблема якості	212
8.2. Поняття про якість послуг	212
8.3. Якість як економічна категорія	216
8.4. Менеджмент якості готельних послуг	216
8.5. Теорія та практика управління якістю готельних послуг	220
8.6. Основні аспекти проектування та контролю якості послуг	229
<i>Питання та завдання для самоперевірки</i>	<i>235</i>
ПІСЛЯМОВА	236
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.	238
ДОДАТКИ	251

ПЕРЕДМОВА

Економічні перетворення, які відбуваються у світі та в Україні за останні роки, не минули туризму як однієї з найбільш динамічних форм торгівлі послугами. У багатьох країнах туризм є прибутковою складовою національного господарства. Розвитку туристичної індустрії сприяють значні обсяги валютних надходжень, високі темпи зростання світової торгівлі, сталість тенденцій і закономірностей розвитку світової економіки.

Туристична галузь, а в її складі – індустрія гостинності, є важливим рушієм розвитку сучасного національного господарства України. Для багатьох країн світу туризм вже давно став одним з важливих джерел наповнення державної скарбниці та доходів суб'єктів господарювання. Ринок готельних послуг є надзвичайно перспективним для інвестування. Створення нових закладів розміщення сприяє підвищенню привабливості туристичної галузі, пожвавленню туристичної активності у регіоні.

Готельна індустрія має велике значення для України, оскільки може виступати каталізатором економічного піднесення, залучаючи у бюджет країни значні кошти від зовнішнього туриста, що зупинився у тому чи іншому готелі. Готельне господарство як елемент структури туризму є однією із складових міжнародних відносин, оскільки обслуговуючи зовнішніх туристів, не лише залучає у державний бюджет значні кошти, а й формує імідж країни.

Однак недостатня кількість готельних підприємств в усіх регіонах країни, їх недосконала структура, невідповідність сучасним вимогам обмежують задоволення потреб споживачів у готельних послугах. Постала необхідність задоволення потреб споживачів готельних послуг саме тими підприємствами готельного типу, які є найдоцільнішими для конкретного регіону. Власники готельних підприємств та інвестори перебувають у пошуку дієвих інструментів оптимізації управлінських рішень, підвищення конкурентоспроможності вітчизняних готелів, організаційно-економічних механізмів функціонування готельного господарства, які б враховували позитивний історичний досвід розвитку готельного господарства як України, так і зарубіжних країн, здобутки сучасної теорії управління, теорії готельного бізнесу.

Вагомий внесок у дослідження теоретичних і практичних аспектів розвитку та управління готельними підприємствами зробили вітчизняні вчені Л. Агафонова, І. Андренко, С. Байлик, О. Бейдик, М. Бойко, І. Галиця, Т. Дорошенко, В. Євдокименко, В. Кифяк, Л. Лук'янова,

ПЕРЕДМОВА

Економічні перетворення, які відбуваються у світі та в Україні за останні роки, не минули туризму як однієї з найбільш динамічних форм торгівлі послугами. У багатьох країнах туризм є прибутковою складовою національного господарства. Розвитку туристичної індустрії сприяють значні обсяги валютних надходжень, високі темпи зростання світової торгівлі, сталість тенденцій і закономірностей розвитку світової економіки.

Туристична галузь, а в її складі – індустрія гостинності, є важливим рушієм розвитку сучасного національного господарства України. Для багатьох країн світу туризм вже давно став одним з важливих джерел наповнення державної скарбниці та доходів суб'єктів господарювання. Ринок готельних послуг є надзвичайно перспективним для інвестування. Створення нових закладів розміщення сприяє підвищенню привабливості туристичної галузі, пожвавленню туристичної активності у регіоні.

Готельна індустрія має велике значення для України, оскільки може виступати каталізатором економічного піднесення, залучаючи у бюджет країни значні кошти від зовнішнього туриста, що зупинився у тому чи іншому готелі. Готельне господарство як елемент структури туризму є однією із складових міжнародних відносин, оскільки обслуговуючи зовнішніх туристів, не лише залучає у державний бюджет значні кошти, а й формує імідж країни.

Однак недостатня кількість готельних підприємств в усіх регіонах країни, їх недосконала структура, невідповідність сучасним вимогам обмежують задоволення потреб споживачів у готельних послугах. Постала необхідність задоволення потреб споживачів готельних послуг саме тими підприємствами готельного типу, які є найдоцільнішими для конкретного регіону. Власники готельних підприємств та інвестори перебувають у пошуку дієвих інструментів оптимізації управлінських рішень, підвищення конкурентоспроможності вітчизняних готелів, організаційно-економічних механізмів функціонування готельного господарства, які б враховували позитивний історичний досвід розвитку готельного господарства як України, так і зарубіжних країн, здобутки сучасної теорії управління, теорії готельного бізнесу.

Вагомий внесок у дослідження теоретичних і практичних аспектів розвитку та управління готельними підприємствами зробили вітчизняні вчені Л. Агафонова, І. Андренко, С. Байлик, О. Бейдик, М. Бойко, І. Галиця, Т. Дорошенко, В. Євдокименко, В. Кифяк, Л. Лук'янова,

М. Мальська, І. Мініч, О. Мельник, Г. Мунін, Л. Нечаюк, І. Пандяк, Н. П'ятницька, Х. Роглев, Н. Телеш, В. Федорченко, В. Худо, В. Цибух, І. Школа, Л. Шматько та ін.

Теоретичні проблеми і практичні аспекти вирішення завдань розвитку і функціонування сфери готельного господарства, принципи його взаємодії з іншими сферами послуг висвітлено у наукових працях зарубіжних дослідників С. Бартлетта, Ф. Бастіа, Р. Браймера, К. Енертон-Томаса, Д. Ісмаєва, Н. Кабушкіна, В. Квартальнова, Ф. Котлера, Г. Папіряна, Дж. Уокера, Т. Хіма, А. Чудновського, Х.-А. Шреплера та ін.

Однак проблема оцінювання впливу зовнішнього середовища на функціонування готельних підприємств залишається недостатньо дослідженою, а методики аналізу впливу чинників зовнішнього середовища, які використовуються в інших сферах, індустрії гостинності через її специфіку. Віддаючи належне напрацюванням економістів, фахівцям у сфері туризму та готельного господарства, на підставі аналізу змісту опублікованих праць присвячених окресленій тематиці, доходимо висновку, що в організації та управлінні вітчизняним готельним господарством є ще чимало недостатньо досліджених аспектів і проблем, які вимагають нагального теоретичного та практичного вирішення.

Насамперед перегляду, уточнення та доповнення потребують засади управління функціонуванням готельного господарства в Україні, оцінка ролі зовнішнього середовища в діяльності готелів та шляхи їх адаптації до змін чинників зовнішнього середовища, способи підвищення привабливості вітчизняної готельної сфери. Теоретична та практична значущість дослідження цих проблем, а також необхідність пошуку напрямів удосконалення організаційно-економічного механізму управління сфери готельного господарства зумовили актуальність пропонуваного читачеві видання.

М. Мальська, І. Мініч, О. Мельник, Г. Мунін, Л. Нечаюк, І. Пандяк, Н. П'ятницька, Х. Роглев, Н. Телеш, В. Федорченко, В. Худо, В. Цибух, І. Школа, Л. Шматько та ін.

Теоретичні проблеми і практичні аспекти вирішення завдань розвитку і функціонування сфери готельного господарства, принципи його взаємодії з іншими сферами послуг висвітлено у наукових працях зарубіжних дослідників С. Бартлетта, Ф. Бастіа, Р. Браймера, К. Енертон-Томаса, Д. Ісмаєва, Н. Кабушкіна, В. Квартальнова, Ф. Котлера, Г. Папіряна, Дж. Уокера, Т. Хіма, А. Чудновського, Х.-А. Шреплера та ін.

Однак проблема оцінювання впливу зовнішнього середовища на функціонування готельних підприємств залишається недостатньо дослідженою, а методики аналізу впливу чинників зовнішнього середовища, які використовуються в інших сферах, індустрії гостинності через її специфіку. Віддаючи належне напрацюванням економістів, фахівцям у сфері туризму та готельного господарства, на підставі аналізу змісту опублікованих праць присвячених окресленій тематиці, доходимо висновку, що в організації та управлінні вітчизняним готельним господарством є ще чимало недостатньо досліджених аспектів і проблем, які вимагають нагального теоретичного та практичного вирішення.

Насамперед перегляду, уточнення та доповнення потребують засади управління функціонуванням готельного господарства в Україні, оцінка ролі зовнішнього середовища в діяльності готелів та шляхи їх адаптації до змін чинників зовнішнього середовища, способи підвищення привабливості вітчизняної готельної сфери. Теоретична та практична значущість дослідження цих проблем, а також необхідність пошуку напрямів удосконалення організаційно-економічного механізму управління сфери готельного господарства зумовили актуальність пропонуваного читачеві видання.

ОРГАНІЗАЦІЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Поняття та суть готельного господарства

Економічні перетворення, які відбуваються у світі та в Україні за останні роки, не оминули туризму як однієї з найбільш динамічних форм торгівлі послугами. У багатьох країнах туризм є прибутковою складовою національного господарства. Розвитку туристичної індустрії сприяють значні обсяги валютних надходжень, високі темпи зростання світової торгівлі, сталість тенденцій і закономірностей розвитку світової економіки.

Проблеми функціонування туристичної галузі сьогодні активно обговорюються в політичних, ділових і наукових колах, що свідчить про зростання її значення в житті суспільства. Науковці не припиняють дискусій стосовно визначення поняття «туризм».

Згідно з визначенням Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО), туризм (від французького *tour* – *прогулянка, поїздка*) – подорож у вільний час, один з видів активного відпочинку.

Відповідно до Закону України «Про туризм», туризм – це тимчасовий виїзд (подорож) осіб з постійного місця проживання з пізнавальною, оздоровлювальною, професійно-діловою, спортивною, релігійною та іншою метою на термін від 24 годин до одного року поспіль, без зайняття оплачуваною діяльністю в місці тимчасового перебування [131].

В «Енциклопедичному словнику-довіднику з туризму» туризм трактується як тимчасовий виїзд (подорож) громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства з постійного місця проживання з оздоровчою, пізнавальною, професійно-діловою, спортивною, релігійною та іншою метою без заняття оплачуваною діяльністю в країні (місці) тимчасового перебування [43, с. 52].

В. А. Квартальнов визначає туризм, як низку явищ, взаємовідношень в результаті подорожей людей, до того часу, поки це не призведе до їх постійного перебування в певному місці і не пов'язано з отриманням ними будь-якого зиску [63, с. 26].

Вітчизняні фахівці в галузі туризму, характеризуючи туризм, називають його найдинамічнішою сферою людської діяльності, чинником економічного і культурного розвитку, захисту навколишнього середовища та історико-культурної спадщини, міжнародного взаєморозуміння, миру, дотримання прав людини та основних свобод, без різниці в расі, статі, мові та релігії [92, с. 11].

ОРГАНІЗАЦІЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Поняття та суть готельного господарства

Економічні перетворення, які відбуваються у світі та в Україні за останні роки, не оминули туризму як однієї з найбільш динамічних форм торгівлі послугами. У багатьох країнах туризм є прибутковою складовою національного господарства. Розвитку туристичної індустрії сприяють значні обсяги валютних надходжень, високі темпи зростання світової торгівлі, сталість тенденцій і закономірностей розвитку світової економіки.

Проблеми функціонування туристичної галузі сьогодні активно обговорюються в політичних, ділових і наукових колах, що свідчить про зростання її значення в житті суспільства. Науковці не припиняють дискусій стосовно визначення поняття «туризм».

Згідно з визначенням Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО), туризм (від французького *tour* – *прогулянка, поїздка*) – подорож у вільний час, один з видів активного відпочинку.

Відповідно до Закону України «Про туризм», туризм – це тимчасовий виїзд (подорож) осіб з постійного місця проживання з пізнавальною, оздоровлювальною, професійно-діловою, спортивною, релігійною та іншою метою на термін від 24 годин до одного року поспіль, без зайняття оплачуваною діяльністю в місці тимчасового перебування [131].

В «Енциклопедичному словнику-довіднику з туризму» туризм трактується як тимчасовий виїзд (подорож) громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства з постійного місця проживання з оздоровчою, пізнавальною, професійно-діловою, спортивною, релігійною та іншою метою без заняття оплачуваною діяльністю в країні (місці) тимчасового перебування [43, с. 52].

В. А. Квартальнов визначає туризм, як низку явищ, взаємовідношень в результаті подорожей людей, до того часу, поки це не призведе до їх постійного перебування в певному місці і не пов'язано з отриманням ними будь-якого зиску [63, с. 26].

Вітчизняні фахівці в галузі туризму, характеризуючи туризм, називають його найдинамічнішою сферою людської діяльності, чинником економічного і культурного розвитку, захисту навколишнього середовища та історико-культурної спадщини, міжнародного взаєморозуміння, миру, дотримання прав людини та основних свобод, без різниці в расі, статі, мові та релігії [92, с. 11].