

УДК 338.486

Вовк І.П., Григорович В.П., Островська Г.Й.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

## **ВИЗНАЧАЛЬНА РОЛЬ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ У РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЇЇ ФУНКЦІОНУВАННЯ**

Vovk I., Hryhorovych V., Ostrovska H.

## **THE EXISTING ROLE OF HOSPITALITY INDUSTRY IN THE DEVELOPMENT OF TOURISM AND WAYS OF GROWTH OF EFFECTIVENESS IT'S FUNCTIONING**

Дослідження феномену туризму в Україні, одній з найбільш привабливих для цього виду діяльності країни Європи й світу, тісно пов'язані з розвитком індустрії гостинності – сукупності підприємств, які надають клієнтам різноманітні послуги на комерційній основі, що безпосередньо пов'язані з проживанням, харчуванням, розвагами та іншими невід'ємними атрибутами туристської діяльності. Гостинність вважають гармонійним поєднанням продукування туристських послуг, комфортності середовища відпочинку і відкритої, дружньої атмосфери з боку обслуговуючого персоналу для задоволення потреб гостей і гарантій їхньої безпеки. Гостинність є найважливішою споживчою властивістю туристського продукту, зокрема, уміння передавати для клієнта відчуття комфорту, продемонструвати, що йому раді, засвідчити свою повагу та уважність.

Індустрія гостинності є складним та багатогранним явищем, яке неможливо сформулювати однозначно. Зазначимо, що існують різні точки зору на те, які галузі слід відносити до індустрії гостинності. Висвітлені на сьогодні визначення індустрії гостинності включають в це поняття такі галузі як: готельний та ресторанний бізнес, громадське харчування, відпочинок та розваги, організація конференцій та зустрічей, надання житла, транспорт. Підтвердженням цьому є визначення, приведені нижче.

Л. Ваген вважає, що індустрія гостинності – це сектор індустрії туризму, що відповідає за розміщення туристів, а також галузі, діяльність яких спрямована на продаж алкогольних напоїв, надання житла, їжі і розважальних заходів [1]. Індустрія гостинності об'єднує туризм, готельний та ресторанний бізнес, громадське харчування, відпочинок та розваги, організацію конференцій та зустрічей [2]. На думку Р. Браймера, індустрія гостинності є збірним поняттям для чисельних і різноманітних форм підприємництва, які спеціалізуються на ринку послуг, пов'язаних з прийомом і обслуговуванням гостей. Дослідник вказує на те, що “не існує переліку всіх основних видів діяльності, які вона охоплює. Але можна виокремити наступні основні напрями: громадське харчування, розміщення, перевезення та відпочинок (рекреація) [3]. Таким чином, гостинність – це філософія поведінки, але індустрія це вже сервіс за винагороду. Згідно толкового словника Д. Уебстера індустрія гостинності є сферою підприємництва, що складається з таких видів обслуговування, які ґрунтуються на принципі гостинності і характеризуються щедрістю і дружелюбністю по відношенню до гостей [4]. Сучасні моделі індустрії гостинності, дозвілля і туризму, представлені вище, вказують на неоднозначність концептуального визначення змісту і меж індустрії гостинності, а також складність її співвіднесення з індустрією туризму і індустрією дозвілля. Разом з тим ми вважаємо, що індустрії гостинності та туризму не можна розглядати як абсолютно різні, оскільки мандрівники є, перш за все, споживачами, які мають різноманітні потреби, в тому числі і специфічні туристські, що залежать від цілей і мотивів подорожей, а також від низки інших мотиваційних факторів. Отже, індустрія туризму, на наш погляд, повинна входити до складу індустрії гостинності, яка

розглядається як єдине ціле завдяки нерозривній спільності її цілей та завдань. Разом з тим, організаторська роль щодо формування потоків туристів, без сумніву, належить туристським фірмам і організаціям, які разом з екскурсійними фірмами утворюють туристську індустрію.

Згідно запропонованої моделі, індустрія гостинності формується з підприємств, які безпосередньо створюють індустрію гостинності та надають послуги кінцевим споживачам, та підприємств, що опосередковано підтримують індустрію гостинності. До першої групи ми відносимо готельний та ресторанний бізнес, громадське харчування, пасажирський транспорт, туризм та екскурсії, організацію відпочинку, а також професійну підготовку фахівців для вказаної галузі економіки. При цьому бізнес індустрії гостинності залучає такі сфери діяльності, як: парки культури та відпочинку, зоопарки, національні парки та заповідники, цирки, кіноконцертні і виставкові зали тощо. До другої групи, що підтримує індустрію гостинності, ми включаємо підприємства машинобудування та автомобілебудування, дорожнього, житлового та капітального будівництва, харчової та хімічної промисловості, паливної промисловості та енергетики, охорони здоров'я, сільського господарства, виробництво предметів туристського побуту тощо.

Таким чином, індустрія гостинності є самостійною та певним чином відособленою соціально-економічною системою, яка приваблює колосальні матеріальні, фінансові і трудові ресурси. Таке уявлення індустрії гостинності сприяє формулюванню її закономірностей, обґрунтованому оцінюванню основних характеристик. При вивченні цієї галузі виявляються взаємні відносини компонентів системи і їхнього взаємозв'язку із зовнішнім середовищем. Виокремлення учасників цієї соціально-економічної системи за різними ознаками дає змогу розглядати її багатовимірність, до якої входять також інші галузі, які не мають яскраво вираженого туристського характеру. У цьому трактуванні ми можемо точніше встановлювати обсяги попиту та пропозиції, глибину ринку на конкретному географічному сегменті, виходячи за умовні рамки внутрішнього, в'їзного та рекреаційного туризму, які не враховують споживчий попит з числа осіб, які не входять до категорії туриста. Як наслідок, вказаний підхід дає змогу більш ефективно здійснювати стратегічне планування підприємств, орієнтованих на дану галузь економічної діяльності. Узагальнюючи міжнародний та вітчизняний досвід у сфері розвитку сучасної індустрії гостинності, пропонуємо в контексті підвищення ефективності управління розвитком індустрії гостинності мотивувати приватних інвесторів на будівництво готелів, що орієнтовані на масовий туризм, першою чергу, класу трьох зірок, оскільки вони відповідають європейському рівню якості; покращувати ситуацію в сфері екології, безпеки; сприяти вихованню населення в дусі гостинності та взаємодопомоги.

#### **Список використаних джерел:**

1. Ваген Л. Гостиничный бизнес / Л. Ваген; пер с англ. – М. : Феникс, 2001. – 412 с.
2. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебник / Дж. Уокер. пер с англ. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер. – М. : Аспект Пресс, 1995. – 382 с.
4. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д.И. Елканова [и др.]. – М. : Дашков и КО, 2016. – 304 с.