

## ДО АНАЛІЗУ ПОНЯТТЯ «ГОСТИННІСТЬ»

(Ляхова Т. М. студентка 3 курсу факультету дошкільної і технологічної освіти,  
Кулінка Ю. С. канд. пед. наук, доцент)

Криворізький державний педагогічний університет, м. Кривий Ріг, Україна

Сучасний розвиток індустрії гостинності в Україні потребує наявності висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування та туризму, до яких висувуються нові вимоги.

На сьогодні індустрія гостинності поширюється і займає одну з перших позицій у формуванні економіки країни. Протягом років дана індустрія в основному була державною структурою, на сьогодні найбільша частка в руках приватного бізнесу.

Сам термін «гостинність» (французькою – *hospice*) означає «притулок подорожніх», «благодійний дім», а як наукова категорія – це система заходів та порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних потреб клієнтів туристичних підприємств, що забезпечується наданням відповідних послуг [4]. Зазначена категорія була уведена експертами конфедерації HOTREC – конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському економічному співтоваристві (ЄЕС), яка була заснована у 1982 р.

Гостинність – це одне з понять цивілізації, яке завдяки прогресу й часу перетворилося на потужну індустрію, у якій працюють мільйони професіоналів, створюючи все краще для споживачів послуг (туристів).

Індустрія гостинності включає в себе різні сфери діяльності – туризм, відпочинок, розваги, готельний і ресторанний бізнес, громадське харчування, екскурсійну діяльність, організацію виставок, проведення наукових конференцій тощо.

Іноземні фахівці по-різному трактують поняття «індустрія гостинності». Наприклад, Л. Ваген [2] вважає, що індустрія гостинності – це сектор індустрії туризму, який відповідає за розміщення туристів, а також галузі, діяльність яких спрямована на надання їм житла, їжі, розважальних заходів, та продаж алкогольних напоїв.

На думку Дж.Р. Уокера, індустрія гостинності об'єднує туризм, готельний та ресторанний бізнес, громадське харчування, відпочинок і розваги, організацію конференцій і нарад. За Р.А. Браймером, індустрія гостинності є комплексним поняттям для різноманітних і численних форм підприємництва, які спеціалізуються на наданні послуг, пов'язаних з прийомом і обслуговуванням гостей.

Основні напрями індустрії гостинності: громадське харчування, розміщення, перевезення й відпочинок. З наведених визначень можна зробити узагальнення, що індустрія гостинності охоплює підприємства розміщення, громадського харчування, транспортної та культурно-розважальної сфер.

Багато вчених, що займаються вивченням індустрії гостинності, сходяться на думці, що готелі і ресторани складають основу індустрії гостинності. Не випадково в професійній мові часто використовують термін «HoReCa», що

позначає сферу індустрії гостинності (громадського харчування та готельного господарства). Акронім «HoReCa» походить від перших двох літер слів англійської мови – Hotel, Restaurant, Cafe / Catering (готель, ресторан, кафе / кейтеринг). У сучасній вітчизняній літературі словосполучення «готельний бізнес» («готельно-ресторанний бізнес») і «індустрія гостинності» часто вживаються як синоніми, що вказує на значну частку готельних послуг та послуг громадського харчування в загальному обсязі послуг, що надаються підприємствами індустрії гостинності.

Індустрія гостинності нерозривно пов'язана з туристською індустрією. В даний час існує два підходи до визначення їх поєднанні чи взаємозаміни. Прихильники першого підходу вважають, що індустрія гостинності об'єднує туризм, готельний і ресторанний бізнес, громадське харчування, відпочинок і розваги, організацію конференцій і нарад. Автори другого підходу вважають, що індустрія гостинності сама є частиною туризму і відповідає за розміщення і харчування туристів, вона також включає в себе галузі, діяльність яких пов'язана з розважальними заходами. Організація розробки, просування і реалізації туристичного продукту, на їхню думку, разом з індустрією гостинності становить туристську індустрію [1, с. 169].

На наш погляд, поняття «гостинність» є більш широким, ніж поняття «туризм»: туризм, насамперед пов'язаний з організацією туристських поїздок. У межах самого поняття «гостинність» об'єднуються всі галузі економіки, пов'язані з обслуговуванням людей через спеціалізовані підприємства, причому принцип гостинності об'єднує всі ці сфери в єдине ціле, будучи їхнім спільним детермінантом. Крім того, послугами гостинності користуються не тільки туристи, але й інші категорії мандрівників, які, згідно зі статистикою Всесвітньої туристської організації, об'єднані в поняття «відвідувачів» (visitors), а також місцеві жителі.

Можна погодитися з думкою професора С. Скобкіна про те, що «гостинність – це більш ємне і загальне, ніж туризм, поняття, так як його завданням є задоволення потреб не тільки туристів у вузькому сенсі, не тільки мандрівників в широкому сенсі, а й споживачів взагалі, знаходяться на території об'єктів гостинності» [3, с. 133-134]. Індустрія туризму, таким чином, входить до складу індустрії гостинності і розглядається як єдине ціле через нерозривному спільності їх мети та завдань.

Зазначимо, що українська економічна наука для визначення сфери діяльності, пов'язаної з наданням послуг розміщення та харчування, застосовує поняття «готельне господарство» або «готельно-ресторанне господарство».

Автор вважає, що термін «індустрія гостинності» є ширшим, ніж «готельне господарство», адже він більшою мірою відповідає своєму змісту та вимогам сьогодення. Сучасна вітчизняна економічна наука трактує індустрію гостинності як сукупність готелів й інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваг, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного й іншого призначення.

Різноманітність послуг в індустрії гостинності та особливості їх надання зумовили розвиток різних типів суб'єктів підприємництва, а також державних та некомерційних організацій, які забезпечують діяльність цієї галузі. Типи суб'єктів, які забезпечують надання послуг в індустрії гостинності, представлені в табл.

Суб'єкти, які надають послуги в індустрії гостинності

Тип суб'єкта	Види суб'єктів
1. Підприємства, що належать до індустрії гостинності	готелі, кемпінги, хостели інші різновиди закладів проживання та перебування заклади харчування: ресторани, кафе, бари тощо; місця розваг: виставкові комплекси, атракції, розважальні центри, спортивні заклади та концертні комплекси тощо; організатори заходів: культурних, оздоровчих, спортивних, наукових, ділових (конгреси, виставки тощо), концертів, фестивалів.
2. Підприємства, що залежать від індустрії гостинності на основі технологічного ланцюжка створення цінності	транспортні організації; туристичні агентства та туристичні оператори, екскурсійні фірми; місця атракцій: музеї, виставки, природні парки, розважальні центри тощо; виробники та постачальники сувенірів, пам'яток та інших «туристичних» виробів.
3. Підприємства, що пов'язані з індустрією гостинності через побічні ланцюжки створення цінності	стадіони, спорткомплекси, торгівельні центри, розважальні центри, театри, музеї, цирку, зоопарки тощо; служби транспортного забезпечення (таксі, міський та приміський транспорт тощо).
4. Підприємства, що забезпечують індустрію гостинності продукцією, товарами та послугами	виробники та постачальники спеціальних товарів та продуктів, будівельних, інжинірингових та інших послуг, IT-рішень, обладнання та матеріального забезпечення тощо; надавачі послуг у сфері консультування, маркетингу, логістики, управління персоналом тощо.
5. Підприємства, що формують в індустрії гостинності власну інфраструктуру кластеру	інформаційні джерела; науково-дослідницькі установи та організації; заклади освіти; галузеві об'єднання, асоціації та клуби за інтересами.
6. Державні установи та органи місцевого самоврядування	центральний орган виконавчої влади; галузеві державні служби, агенції та установи; органи місцевого самоврядування.

Основними підсистемами гостинності є:

- 1) матеріально-технічна база;
- 2) природно-ресурсний стан країни;
- 3) інфраструктурне забезпечення: якість умов та стану знаходження на території «господаря», зв'язки із зовнішніми дестинаціями (зв'язок України та окремих її територій, областей чи регіонів зі світовими дестинаціями),

внутрішньо-українські сполучення (авіасполучення, залізничний та морський зв'язок, міський та міжміський транспорт, стан доріг тощо);

4) культурно-історична спадщина країни;

5) рекреаційно-оздоровча інфраструктура;

6) культура надання послуг (визначені стандарти діяльності персоналу у визначеній галузі);

7) система та механізм забезпечення та гарантування безпеки й захисту гостя та його прав;

8) забезпечення доступності інформації для гостей (показників маршрутів та напрямків, розваг та атракцій, мова спілкування з гостями, повне інформаційне супроводження іноземного та внутрішнього гостя тощо).

З огляду на те, що поняття «гостинність» означає надання комплексних послуг, яким притаманний особливий характер, що створює позитивний імідж підприємства та зумовлює «вторинний попит» на ці послуги, можна стверджувати, що на сьогодні розвинулася потужна індустрія гостинності.

Вона займає помітне місце в економіці країни, оскільки охоплює своїм впливом майже всю сферу послуг: готельне й ресторанне господарство, туристичний та транспортний бізнес, індустрію розваг тощо.

Таким чином, стає зрозумілим, що основу індустрії гостинності становлять технології організації готельного і ресторанного господарства.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Абрамов В. В., & Тонкошкур, М. В. Історія туризму. Підруч., Харків : Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. 2010

2. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства. Москва : Аспект Пресс. 1995

3. Скобкин С. С. (2012). Индустрия гостеприимства или туризма? Кто прав? Российское предпринимательство. № 21. 2012.

4. Федорченко В. К., & Мініч, І. М. Туристський словник-довідник. Київ : Дніпро. 2000.