

І. І. КАЛІНА
М. М. КРИВОБЕРЕЦЬ
М. О. ЛЕВЧЕНКО

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА



МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



І. І. КАЛІНА
М. М. КРИВОБЕРЕЦЬ
М. О. ЛЕВЧЕНКО

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Навчальний посібник

Київ
2025

УДК 338.486.1(075.8)

К17

Рецензенти:

Н. В. Васюткіна, д-р екон. наук, проф., професор кафедри економіки повітряного транспорту Національного авіаційного університету

Н. В. Коваленко, д-р екон. наук, проф., професор кафедри менеджменту Національного транспортного університету

Л. Ф. Мелько, канд. пед. наук, доц., завідувач кафедри туризму, ВНЗ “Університет економіки та права “КРОК”

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом (протокол № 10 від 25.09.24)

Каліна І. І., Кривоберець М. М., Левченко М. О.

К17 Менеджмент туризму та готельного господарства : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : Міжрегіональна Академія управління персоналом, 2025. 320 с.

ISBN 978-617-02-0409-7

Навчальний посібник розроблено відповідно до навчальної програми курсу “Менеджмент в туризмі”, у якому висвітлено передумови управлінської сфери в туризмі, сутність і роль на ринку туристичної діяльності підприємства в сучасній ринковій економіці. Розглянуто оптимальні варіанти основ управління в туристичному підприємстві та туристичній індустрії в цілому. Він призначений для вивчення дисципліни, а також для підготовки бакалаврів, спеціалістів та магістрів зі спеціальності “Туризм”.

Посібник спрямований на формування у слухачів уявлень про туризм, його організацію, учасників та ключові елементи системи туризму: турист, туристичний продукт, туристична політика, туристична індустрія. Опанування курсу не вимагає обов’язкових попередніх знань, і тому є доступним для широкого кола слухачів.

Для підготовки бакалаврів, спеціалістів та магістрів з напрямку 242 “Туризм” та всіх, хто цікавиться сутністю менеджменту в туризмі.

УДК 338.486.1(075.8)

© І. І. Каліна, М. М. Кривоберець,
М. О. Левченко, 2025

© Міжрегіональна Академія управління
персоналом, 2025

ISBN 978-617-02-0409-7

ЗМІСТ

Передмова	9
Розділ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	11
Тема 1. Ключові терміни, визначення і поняття основ підприємницької діяльності у сфері гостинності та туризму	11
1.1. Поняття гостинності та туризму	12
1.2. Туристичні та готельні послуги	14
1.3. Соціально-економічне значення сфери послуг	17
1.3.1. Сегментація ринку туристичних послуг	19
1.4. Підприємницька діяльність — як сфера готельного та туристичного бізнесу	20
Тема 2. Сутність, класифікаційні критерії та специфічні ознаки туристичних послуг	28
2.1. Туризм як сфера господарської діяльності	28
2.2. Основні поняття та визначення в туризмі	30
2.3. Функції туризму в суспільстві	30
2.4. Чинники розвитку туризму	33
2.5. Туристичний продукт та його складові	34
Тема 3. Вплив навколишнього середовища на безпеку споживачів туристичних послуг	37
3.1. Туристичні та готельні підприємства	37
3.2. Класифікація туристичних підприємств	41
3.3. Національні системи класифікації готелів	42
3.4. Управління маркетинговою діяльністю в готельному та туристичному бізнесі	51
3.5. Сучасний стан розвитку туристичної діяльності ...	56

Тема 4. Організація управління готельним та туристичним підприємствами	70
4.1. Характеристика туристичної діяльності та її вплив на економіку України	70
4.2. Туристичні ресурси та інфраструктура — головні складові розвитку туризму в Україні	74
4.3. Законодавче та правове забезпечення туристичної діяльності в Україні	81
4.4. Договірні взаємовідносини та партнерські зв'язки	87

Тема 5. Туристична індустрія як вид економічної діяльності і складова економіки України	94
5.1. Туристична індустрія як комерційна спрямованість діяльності туристичних підприємств	94
5.2. Класифікація видів туризму <i>за метою</i>	99
5.3. Класифікація видів туризму <i>за часовими характеристиками</i>	101
5.4. Класифікація видів туризму <i>за територіальними ознаками</i>	102
5.5. Класифікація видів туризму <i>за індивідуальними запитами</i>	104
5.6. Класифікація видів туризму <i>за фінансовими можливостями</i>	105

Розділ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	108
--	------------

Тема 6. Порядок створення готельних і туристичних підприємств	108
6.1. Етапи створення туристського підприємства	109
6.2. Вибір організаційно-правової форми туристського підприємства	110
6.3. Проведення установчих зборів підприємства	113

6.4. Підготовка та оформлення засновницьких документів до реєстрації	115
6.5. Правова реєстрація фірми	120
6.6. Постановка підприємства на облік, відкриття поточних рахунків, виготовлення печаток і штампів	121
6.7. Випадки та порядок ліквідації туристського підприємства	122
Тема 7. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікація туристичних послуг	
7.1. Ліцензування в туризмі	128
7.2. Сертифікація та стандартизація в туризмі	130
7.3. Порядок надання туристичних послуг	131
7.4. Правила проведення екскурсійної діяльності	134
7.5. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень	136
7.6. Сертифікація закладів готельного та туристичного обслуговування	136
Тема 8. Розробка маршрутів і формування турів. Технологія обслуговування клієнтів	
8.1. Класифікація туристичних маршрутів	141
8.2. Етапи розробки туристичного маршруту	143
8.3. Порядок формування і реалізації турів	144
8.4. Технологія доставки турпродукту до споживача	152
8.5. Сутність процесу обслуговування	154
8.6. Документальне оформлення взаємин туристичної фірми з клієнтом	159
8.7. Організація розрахунків з клієнтами туристичної фірми	166
8.8. Технологія просування і стимулювання продаж туристичних продуктів	167
Тема 9. Транспортне та екскурсійне обслуговування туристів і клієнтів готелів	
	172

9.1. Система транспортного обслуговування туристів і мешканців готелів	173
9.2. Класифікація подорожей і транспортних засобів	177
9.3. Нові види екологічно чистих транспортних засобів	179
9.4. Специфіка організації транспортних подорожей на міжнародних маршрутах	182
9.5. Класифікація екскурсій	184
9.6. Технологія підготовки і проведення екскурсій	186
9.7. Безпека при туристичних подорожах	188
Тема 10. Державне регулювання туристичної діяльності	194
10.1. Сутність державного регулювання туризму в Україні	194
10.2. Класифікації механізмів державного регулювання у туристичній сфері	196
10.3. Туристична політика як основа регулювання розвитку туризму	201
10.4. Макроекономічна проблематика регулювання сфери туризму	204
Тема 11. Міжнародне регулювання туристичної діяльності	212
11.1. Роль міжнародних організацій в регулюванні туристичної діяльності	212
11.2. Види, цілі і завдання міжнародних туристичних організацій	214
11.3. Міжнародні туристичні заходи	218
11.4. Інструменти регулювання міжнародної туристичної діяльності	220
11.5. Міжнародні акти, які регулюють туристичну діяльність	222

Розділ III. УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ І ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ	226
Тема 12. Управління персоналом готельних та туристичних підприємств в Україні	226
12.1. Обслуговуючий персонал в готельних та туристичних підприємствах	227
12.2. Підготовка кадрів для туристичної галузі	229
12.3. Оцінювання особистості менеджера туристичного підприємства в Україні	231
12.4. Планування персоналу готельного підприємства	236
12.5. Підбір персоналу	239
12.6. Оцінювання персоналу	243
12.7. Розрахунок потреби чисельності працівників туристичного підприємства	246
12.8. Прийом на роботу	251
12.9. Введення в посаду й освоєння спеціальності новим співробітником	252
Тема 13. Управління персоналом готельних та туристичних підприємств в Україні	255
13.1. Нормативно-правова база договірних відносин у готельному й туристичному бізнесі	255
13.2. Сутність договорів у готельній та туристичній діяльності	259
13.3. Порядок укладання договорів в туристичному бізнесі	262
13.4. Ділові наради та перемовини	263
Тема 14. Документальне оформлення взаємовідношень між клієнтами та підприємствами готелю та туризму	269
14.1. Характеристика діяльності готелю та особливості ведення документації в готелі	269
14.2. Характеристика служби прийому та розміщення	271
14.3. Основні документи, що використовуються при поселенні в готель	273

14.4. Правила оформлення документів	274
14.5. Виписка з номера та документи, що потрібні для цього	276
14.6. Види розрахунків із проживаючими	277
Тема 15. Особливості ціноутворення на ринку туристичних послуг	280
15.1. Механізм ціноутворення в міжнародному туризмі	280
15.2. Фактори формування ціни на туристичні послуги	283
15.3. Політика цін на туристичні послуги	288
15.4. Структура ціни на туристичний продукт	291
15.5. Доходи і витрати в туристичній діяльності	297
15.6. Методи ціноутворення в туристичних фірмах ...	299
15.7. Практичні аспекти формування цін на комплексне обслуговування	301
Глосарій	306
Список використаної та рекомендованої літератури до всіх тем курсу	315

ПЕРЕДМОВА

Навчальний посібник складається з трьох змістових модулів та п'ятнадцяти тем згідно з робочою програмою дисципліни “Менеджмент в туризмі” для студентів денної форми навчання напряму “Туризм”. Кожна тема містить план лекції, навчальні завдання, форми їх контролю, коротке викладення теоретичних питань, завдання для самостійної роботи, що включають питання для самостійного вивчення, огляд періодичної літератури за темами, тести.

Мета навчального посібника — дати можливість студентам самостійно вивчити основні положення з дисципліни, оволодіти системою теоретичних знань і практичних навичок, успішного застосування організаційних заходів, спрямованих на формування у спеціаліста послуг, який володітиме сучасними знаннями щодо створення управлінських структур і розробки процесів туризму та гостинності, а також умінням і навичками приймати ефективні управлінські рішення щодо їх діяльності.

Менеджмент в туризмі — одна з дисциплін, яка має прикладний характер і забезпечує студентам комплекс теоретичних знань і практичних навичок щодо сфери готельного та туристичного обслуговування.

Підготовлені лекції з даної дисципліни для студентів є складовою навчального процесу, важливим чинником, який формує вміння навчитися, сприяє активації засвоєння студентом знань та їх реалізації.

Тематика лекцій з дисципліни є основним засобом опанування навчального матеріалу в час, вільний від обов’язкових навчальних занять.

Індивідуально-консультативна робота — це форма організації навчальної роботи викладача зі студентами, яка здійснюється шляхом створення необхідних умов для виявлення і розвитку індивідуальних особливостей студента.

Мета цих лекцій — визначити вимоги та умови, необхідні для організації самостійної навчальної та наукової праці студентів. Вони спрямовані на виконання таких завдань:

- створення передумов для впровадження єдиного підходу викладачів до організації лекційних занять для студентів та індивідуально-консультативної роботи;
- створення організаційно-методичних засад щодо розвитку у студентів мотивації до навчання;
- сприяння формуванню у студентів навичок самостійної навчальної, науково-дослідної та практичної роботи;
- сприяння формуванню професійних якостей, знань, умінь і навичок майбутніх фахівців;
- створення умов для гармонічного творчого розвитку особистості студента;
- сприяти засвоєнню в повному обсязі навчальної програми та формуванню самостійності як особистісної риси та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні систематизувати, планувати та контролювати власну діяльність.

Завдання для студентів — засвоєння певних знань, умінь, навичок, закріплення та систематизація здобутих знань, їх застосування при виконанні практичних завдань та творчих робіт, а також виявлення прогалин у системі знань з предмета.

Зміст лекцій для навчального процесу студента з дисципліни “Менеджмент в туризмі” визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями викладача.