

МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТИННОСТІ ЯК ІНСТРУМЕНТАЛЬНА СКЛАДОВА ЧАСТИНА МЕХАНІЗМУ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ТУРИЗМУ

MANAGEMENT OF HOSPITALITY AS THE INSTRUMENTAL COMPOSITION OF MECHANISM OF STATE ADMINISTRATION BY THE SPHERE OF TOURISM

УДК 351:379.85:338.48
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5240-2019-11-15>

Любчук О.К.

д. наук з держ. упр., професор,
завідувач кафедри туризму
Приазовський державний
технічний університет
Ярченко Ю.В.
к. іст. наук, доцент,
доцент кафедри туризму
Приазовський державний
технічний університет

*У статті представлено підхід до менеджменту гостинності як сучасного складника інструментального механізму державного управління сферою туризму. Розглянуто принципи державного управління сферою туризму. Надано принципи управління туристичним підприємством в галузі. Проведено аналіз категорій «менеджмент» та «управління». Показано сутність феномену гостинності в сучасних дослідженнях. Акцентовано увагу на необхідність впровадження менеджменту гостинності, що базується як на закордонному досвіді та на національних традиціях українського народу. **Ключові слова:** механізм державного управління, туризм, менеджмент гостинності, принципи управління, традиції українського народу.*

В статье представлен подход к менеджменту гостеприимства как современной составляющей инструментального механизма государственного управления сферой туризма. Рассмотрены принципы государственного управления сферой туризма. Представлены принципы управления туристическим предприятием в отрасли. Сделан анализ категорий «менеджмент» и «управление». Продемонстриро-

*вана сущность феномена гостеприимства в современных исследованиях. Акцентировано внимание на необходимость внедрения менеджмента гостеприимства, который базируется на зарубежном опыте и на национальных традициях украинского народа. **Ключевые слова:** механизм государственного управления, туризм, менеджмент гостеприимства, принципы управления, традиции украинского народа.*

The article presents the approach to hospitality management as a modern component of the instrumental mechanism of state administration in the sphere of tourism. Principles of state administration in the field of tourism are flooded. The principles of management of a tourism enterprise in the industry are given. The analysis of the categories "management" and "administration" is carried out. The essence of the phenomenon of hospitality in modern research is shown. The emphasis is placed on the necessity of introducing hospitality management based on both foreign experience and national traditions of the Ukrainian people.

Key words: mechanism of state administration, tourism, hospitality management, management principles, traditions of the Ukrainian people.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Проблема принципів в державному управлінні часто ігнорується, багато змін, що відбуваються у сфері державного управління, ще базуються на суб'єктивних поглядах. Відхилення від того чи іншого принципу може викликати деформації системи управління, особливо це є актуальним для управління туристичною галуззю, бо на частку світового туризму припадає 3,6% ВВП. У світі сфера туризму як стаття експорту посідає п'яте місце після нафти, продукції харчової, хімічної та автомобільної галузей промисловості. В Україні туризм є одним з найбільш перспективних напрямів розбудови ринкової економіки, тому є актуальним розгляд проблеми менеджменту гостинності в контексті інструментального складника механізму державного управління галуззю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В сучасних роботах науковців досліджувалися різні аспекти проблеми інструментального складника механізму державного управління, зокрема сутність принципу в державному управлінні та їх характеристики залежно від виду визначалися В. Буреогою, Ю. Оболенським, В. Коваленко, О. Любчук, Л. ТОВАЖНЯНСЬКИМ та іншими. Вивчення

гостинності як феномену соціокультурного простору здійснювала А. Поплавська; як складника традиційної культури українців проводили Н. Войтович, О. Гримака; як економічної категорії, індустрії гостинності з'ясували А. Мартієнко, О. Дишкантюк та інші. Аналіз сутності категорій «менеджмент» та «управління», принципів управління в туристичній сфері проводила Л. Дьяченко та інші.

Виділення невирішених частин загальної проблеми. Вивчення феномену гостинності науковцями здійснювалося в контексті соціокультурних проблем, індустрії гостинності, зокрема готельного бізнесу, але не розглядалася дана проблема в контексті менеджменту гостинності як інструментальної складової механізму державного управління сферою туризму.

Мета статті полягає у з'ясуванні інструментального складника механізму державного управління сферою туризму та розгляду менеджменту гостинності як її складника.

Виклад основного матеріалу. У принципах державного управління виражаються основні вимоги до побудови органів управління та методів здійснення функцій управління, обґрунтовується характер взаємовідносин учасників управлінських функцій

[4, с. 28]. Принцип визначається як основне вихідне положення будь-якої теорії, вчення, основне правило діяльності; принципи державного управління розуміються як закономірності, відносини, взаємозв'язки, керівні засади, на яких ґрунтується його організація та здійснення, і які можуть бути сформульовані у певних правилах [5, с. 302–303].

Інструментальний складник механізму державного управління визначається як інструментальний апарат управління у вигляді принципів та методів управління, які використовуються суб'єктом управління в управлінській діяльності та створюють її ядро [2, с. 14–15]. Для сьогодення характерним є проведення численних досліджень з систематизації та аналізу сутності принципів державного управління. Так, за критерієм класифікації «стратегічні та тактичні цілі суспільства та держави» виділяють загально-методологічні, загальносистемні, спеціалізовані, структурні та специфічні принципи державного управління; за критерієм класифікації «адекватність управління національному характеру, менталітету народу» виділяють принципи соціально-адекватного управління та інше.

Вважаємо, що за критерієм класифікації «умови для творчого розвитку особистості у сфері обслуговування» можна виокремити такі принципи: стратегічні, процесуальні та змістовні. З'ясовано, що центром будь-якого підприємства сфери обслуговування є особистість споживача туристичних послуг та її потреби. Створення умов для творчого розвитку особистості споживача туристичних послуг потребує застосування стратегічних принципів державного управління: детермінізму; системності; структурності; поінформованості; саморозвитку; єдності та оптимальної взаємодії держави та громадського самоврядування у розв'язанні проблем туристичної галузі.

До змістових принципів державного управління сферою туризму можна віднести принципи: гуманізму, демократизму, пріоритетності загальнолюдських цінностей; до процесуальних принципів державного управління – принципи доступності; рівності умов; незалежності від політичних партій, громадських та релігійних організацій; різноманітності та зворотного зв'язку.

На регіональному рівні функціонування державно-громадського управління сферою туризму повинно ґрунтуватися на таких принципах: гнучкого реагування на проблеми в туристичній галузі на основі взаємодії державних і громадських структур; толерантності; розвитку; діалогу; повноти складу управлінських дій; відкритості впливам зовнішнього середовища.

На рівні управління туристичним підприємством в галузі можна застосувати такі принципи: соціальної детермінації; гуманізації в діяльності менеджера з; науковості та компетентності в управлінні; інформаційної достатності; аналітичного прогнозування в управлінні; оперативного регулювання; зворотного зв'язку; наступності та перспективності; стимулювання та згуртування кадрів; правової пріоритетності та законності; фінансово-економічної раціональності та ділової активності.

Вважаємо, що згідно з менеджментом гостинності принципами управління на рівні туристичного підприємства можуть бути такі:

- принцип обумовленості функцій управління персоналом цілям виробництва. Зміст цього принципу полягає у тому, що функції управління персоналом формуються та змінюються не довільно, а відповідно до потреб і цілей виробництва;

- принцип потенційних імітацій. Цей принцип твердить, що тимчасова відсутність окремих працівників не повинна переривати процес здійснення виробничих операцій;

- принцип економічності, що передбачає застосування найбільш ефективної й економічної організації технологічних процесів, зниження витрат на одиницю послуг, пропонованих підприємством;

- принцип відповідності організації виробництва послуг кращим закордонним і вітчизняним аналогам;

- принцип прогресивності та перспективності. Під час організації технологічних процесів, укомплектуванні їх обладнанням і засобами праці необхідно враховувати перспективи розвитку підприємства та можливість впровадження прогресивних технологій у виробництво послуг;

- принцип комплексності, який передбачає необхідність врахування всіх чинників, які впливають на організацію процесів надання послуг;

- принцип оперативності та оперативного реагування розкривається в наданні послуг у стислий термін згідно з виниклою ситуацією;

- принцип оптимальності передбачає обрання найраціональнішого варіанту для конкретних умов організаційної діяльності підприємства;

- принцип ієрархічності регулює управлінську взаємодію у вертикальних структурах апарату управління;

- принцип автономності передбачає, що у будь-яких горизонтальних і вертикальних структурах управління організацією виробництва послуг повинна забезпечуватися раціо-

нальна автономність структурних підрозділів або окремих керівників;

– принцип погодженості потребує, щоб всі структурні підрозділи підприємства туристичної індустрії погоджували свої дії;

– принцип комфортності зазначає необхідність організації технологічних процесів на підприємствах з забезпеченням максимуму зручностей для їх виконання;

– принцип єдності управління потребує такого ступеня децентралізації й делегування повноважень, щоб один керівник ніс повну й абсолютну відповідальність за роботу всього колективу;

– принцип диференціації робіт є основою для врахування того, що висококваліфікована індивідуальна праця вимагає інших умов, ніж некваліфікована [7].

Термін «менеджмент» застосовують до будь-яких типів організацій. Але якщо мова йде про державні органи будь-якого рівня, доцільніше використовувати термін «*state administration*» – «державне управління». У загальнодоступному розумінні «менеджмент» – це вміння досягати поставленої мети, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей. Тому часто під менеджментом розуміють функцію управління, тобто вид професійної діяльності з управління людьми в будь-якій галузі економіки (промисловості, торгівлі, будівництві, транспорті, банківській діяльності, індустрії гостинності та інших) і в будь-якій сфері діяльності (виробництві, збуті, фінансах та інших), якщо вона спрямована на отримання прибутку (підприємницького доходу) як кінцевого результату [1, с. 7–8].

Термін «гостинність» був уведений європейськими експертами конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів (ХОТ-РЕК), утвореної у 1982 році. Гостинність з наукової точки зору визначає систему заходів і порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей туристських підприємств, їх завбачливого обслуговування наданням низки послуг. Гостинність є комплексною послугою, якій притаманні визначені споживчі властивості та яка створює позитивний образ підприємства, що означає прояв «вторинного попиту» на послуги. Позитивний образ у сфері гостинності має створюватися з допомогою всебічного використання ресурсів гостинності, комфортного середовища гостинності, стратегії та концепції гостинності.

Найвищою метою ділової активності у сфері гостинності є задоволення потреб клієнта, і тільки потім – збільшення доходів підприємства [6]. Туризм виступає універсальною фор-

мою міжособистісних соціокультурних зв'язків, що впливає на розвиткові зв'язків добросусідства та гостинності у світовому та міжрегіональному спілкуванні. Гостинність являє собою багатовікову народну традицію приймати гостей з повагою до них й з дотриманням певних церемоній. Цей соціокультурний феномен зберігає стійкість суспільства та його толерантність до найрізноманітніших людських спільнот. Гостинність характеризується як соціокультурне явище, яке еволюціонувало від побутових традицій гостинності до активного розвитку гостинних громадських закладів у другій половині XIX століття. Гостинність є такою специфічною людською соціальною якістю, яка здавна притаманна усім народам у різних формах вияву, характеризуючись різним ступенем розвиненості залежно від соціально-економічного устрою життєдіяльності людей. Вона завжди виступала не лише засобом неформальних стосунків людей, а й гарантованою формою забезпечення людини притулком, теплом і турботою, виявом довіри, прихильності, співпереживання, милосердя, взаєморозуміння [8].

Традиційна культура українців майже в усіх випадках регламентувалася певними стереотипними правилами поведінки. Ці правила стосувалися й гостинності, яка сформувалася на основі міфологічних уявлень, моральних принципів доброзичливого ставлення до ближнього. Гостинність трактують у народі як прояв доброчесності, люб'язності, любові до ближнього, привітності, доброзичливості: обов'язковим компонентом української святкової гостини є трапеза. Під час трапези гостей садовили на найзручніші місця, а найдорожчих – на почесне місце, покуть. Господарі, як правило, не сідали за стіл, а прислужували, постійно запрошуючи гостей їсти. Гості ж перед кожною новою стравою чекали запрошення та розпочинали їсти тільки після неодноразової принуки; самостійно вони не сміли ні брати щось зі столу, ні виходити з-за столу. Отже, процес трапези розтягувався надовго. Сигналом до його закінчення слугувало внесення хліба з сіллю. Словами «Спасибі за хліб, за сіль, за кашу та милість вашу» гості дякували господарям за гостину та гостинність [3]. Особливістю української гостинності є те, що вона являється обов'язковим компонентом способу життя, а також частиною світосприймання, вірувань і повір'їв.

Висновки. Отже, можна констатувати, що принцип державного управління сферою туризму розглядається в сучасних наукових дослідженнях як категорія науки державного управління, яка поєднує в собі закономір-

ності та сам процес державного управління, що обумовлюється її соціально-економічною політикою та політикою в даній сфері, світовими тенденціями розвитку туристичної індустрії. Показано, що інструментальний складник механізму державного управління являє собою інструментальний апарат управління у вигляді принципів управління, які використовуються суб'єктом управління в управлінській діяльності та створюють її ядро. Констатовано, що термін «менеджмент» застосовують на рівні діяльності підприємства, організації, а на рівні державних органів влади використовують термін «державне управління». Акцентовано увагу, що для сприяння розвитку туризму в Україні доцільно використовувати неповторність антропогенних ресурсів в якості туристичних, що потребує впровадження нових підходів як в державному управлінні, так і на рівні підприємств туристичної індустрії, зокрема менеджменту гостинності, де феномен гостинності базувався б не тільки на закордонному досвіді управлінських технологій, а й на національних традиціях українського народу.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Андренко І.Б., Кравець О.М., Писаревський І.М. Менеджмент туризму : навч. посібник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім.О.М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 402 с.
2. Амеліницька О.В. Механізми в системі управління виробничо господарською діяльністю локальних електричних мереж. *Інновації в державному управлінні та місцевому самоврядуванні* : зб. праць Донецького державного університету управління. Донецьк, 2007. Т.8. Вип.88. С. 11–19.
3. Войтович Н.М., Гримак О.Я. Традиційна гостинність українців та її значення для розвитку туризму. *Наукові праці історичного факультету Запорізького національного університету*. 2017. Вип.48. С. 198–200.
4. Державне управління в Україні : централізація і децентралізація : моногр. / відпов. ред. Н.Р. Нижник. Київ : УАДУ при Президентові України, 1997. 448 с.
5. Державне управління та державна служба : словник довідник / уклад. О.Ю. Оболенський. Київ : КНБУ, 2005. 480 с.
6. Круль Г.Я. Основи готельної справи: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 368 с. URL : <https://tourismbook.com/pbooks/book61/ua/chapter2340>.
7. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно ресторанний бізнес : менеджмент. Навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.
8. Поплавська А.В. Феномен гостинності у соціокультурному просторі: від витоків до сучасності : дис. на здобуття наукового ступеня кандидата культурології : спеціальність 26.00.01. Київ, 2017. 209 с.