

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

УПРАВЛІННЯ СФЕРОЮ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА



ПІДРУЧНИК



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

011001
М.21
620.4(075)

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

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

Київ
«Центр учбової літератури»
2020

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

*Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Львівського 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. Долишнього”.



785632

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», 2020. – 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., 2020.
© «Видавництво «Центр учбової літератури», 2020.

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

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