

УДК 338.48

Заблоцький Д.К.¹

Каптюх Т.В.²

¹студ. гр. МТУ-114м ЗНТУ

²старш. викл. ЗНТУ

ГОСТИННІСТЬ В СОЦІОКУЛЬТУРНІЙ СФЕРІ ТУРИЗМУ

Глобалізація сучасного світу є наслідком зміни змісту і характеру праці, що викликає значне підвищення мобільності людини не тільки у статусі робочої сили, оскільки нині виробниче спілкування стає інтенсивним і не прив'язаним до конкретного робочого місця. Техногенний характер праці змінюється на більш гуманітарний, тому людина починає відчувати власну спроможність і потребу більше знати, більше спостерігати, бути присутньою особисто там, де відбуваються події, які визначають сутність епохи.

Туризм є джерелом економічного зростання будь-якої країни, оскільки у цій сфері циркулюють досить великі фінансові потоки, що виникають на основі зростання значення форм дозвілля людини і є її добровільним власним прагненням до використання людинотворчої спрямованості туризму.

Виокремивши основні складові індустрії туризму, необхідно детальніше розглянути діяльність підприємств, які надають послуги з розміщення. Сфера гостинності є провідним чинником і базою туризму, яку по праву називають «куркою, що несе золоті яйця». Сфера гостинності може бути зрозумілою тільки тоді, коли використовувати певні ключі, якщо хочете, метафори, що відображають корінь, ядро або основу гостинності.

Готельна індустрія – це набір засобів розміщення, харчування і обслуговування поза домівкою. Це найбільш творчий з усіх видів бізнесу, не пов'язаних з творчістю, який складається з трьох елементів:

- готель – «це орієнтація всіх видів діяльності навколо проживання, страв і напоїв з метою задоволення потреб гостей в обслуговуванні поза власною домівкою». Готель – це своєрідна театральна сцена, де завжди готові поставити театральну виставу для глядача поза його домівкою;

- послуга – «це результат власної діяльності виконавця щодо задоволення потреби споживача», тобто послуга – це фізична праця, спрямована на емоційні переживання туриста – гостя;

- персонал – це актори, які створюють для глядачів, гостей, неповторну атмосферу і умови для емоційних переживань.

Всі ці три елементи базуються на гостинності, без якої не може існувати готельна індустрія. Щоб з'ясувати, що таке гостинність, яку роль вона відіграє у готельній індустрії, як її відчувати, як її формувати або вчитися і оволодівати нею, необхідно враховувати широту цього поняття. Гостинність починається на етапі вибору місця розташування готелю і не закінчується на рівні фрази: «Щасливої дороги, будемо раді бачити вас наступного разу». Гостинність завжди залишається з головним споживачем – гостем.

Таким чином, індустрія гостинності – це індустрія, яка працює на благо людей, потужний механізм, який активно функціонує та розвивається, вимагаючи при цьому максимальної підтримки з боку держави та більших інвестицій. Отже, гостинність, за визначенням практиків туристичної діяльності, – це «система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту, задовольняють різноманітні побутові і господарські запити гостей, сервіс».