

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ**

Лебедєв І. В.

**СЛОВНИК
З ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ ТА
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ»**

для здобувачів вищої освіти освітнього рівня бакалавр усіх форм навчання
зі спеціальностей «241 Готельно-ресторанна справа» і «242 Туризм»

УДК 338.48

Укладач:

Лебедєв І. В. – доктор екон. наук, доцент

Рецензенти:

Герасименко В. Г. – канд. екон. наук, професор

Давиденко І. В. – канд. екон. наук, доцент

Коректор: за самокоректурою

Рекомендовано до друку

кафедрою туризму та готельно-ресторанного бізнесу.

Протокол № 2 від 1 жовтня 2024 р.

Лебедєв І. В.

Словник з дисципліни «Менеджмент в туризмі та готельно-ресторанної справі» для здобувачів вищої освіти освітнього рівня бакалавр усіх форм навчання зі спеціальностей «241 Готельно-ресторанна справа» і «242 Туризм». Одеса: ОНЕУ, ротапринт, 2024. 16 с.

УДК 338.48

СЛОВНИК

Алгорі́тм — совокупность точно заданных правил решения некоторого класса задач или набор инструкций, описывающих порядок действий исполнителя для решения определённой задачи.

Альтернатива — необхідність вибору між двома або кількома можливостями, що виключають одна одну, а також наявність іншого варіанту для чого-небудь.

Велнес-туризм (оздоровчий туризм) – це подорожі людей з метою поліпшення тонуусу організму та відновлення душевного комфорту. У велнес-турах це відбувається за рахунок високо якісних оздоровчих заходів (релакс, масажі, дієта, дозоване фізичне навантаження та ін.).

Види туризму – визначаються залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (поїздки, відвідування), їх цілей, об'єктів, що використовуються або відвідуються, чи інших ознак.

Влада – здатність і можливість здійснювати свою волю, чинити визначальний вплив на діяльність, поведінку людей за допомогою будь-яких засобів – повноважень, права, авторитету, насильства.

Гідна праця – наявність роботи, яка забезпечує рівноправність, безпеку на робочому місці, належну оплату, достатню для утримання працівника та його сім'ї, соціальні гарантії, соціальне партнерство, можливість для особистісного розвитку.

Глобальні системи бронювання і резервування в туризмі (англ. global distribution system) – міжнародні комп'ютерні системи, що дозволяють бронювати номери в готелях, морські круїзи, прокат автомобілів тощо, тобто надавати своїм клієнтам повний спектр послуг із бронювання в режимі реального часу.

Готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

«Дерево рішень» – метод теорії статистичних рішень, який передбачає графічну побудову різних варіантів дій, що можуть бути застосовані для вирішення будь-якої проблеми. Використовується для прийняття рішень у ситуаціях, коли результати одного рішення впливають на наступні рішення.

Дестинація туристична – керована соціально-економічна територіальна система, що володіє туристичним ресурсним потенціалом, який представляє конкурентоспроможну споживчу цінність і приваблює туристичні потоки.

Діяльність туристична – туроператорська та турагентська діяльність, а також інша діяльність з організації подорожей.

Діяльність туристично-рекреаційна – діяльність юридичних осіб та індивідуальних підприємців з будівництва, реконструкції, експлуатації об'єктів туристичної індустрії, санаторно-курортного лікування, медичної реабілітації та відпочинку громадян, а також діяльність з розробки родовищ мінеральних вод, лікувальних грязей та інших природних лікувальних ресурсів, їх видобування та використання, в тому числі діяльність щодо санаторно-курортного лікування і профілактики хвороб, медичної реабілітації, організації відпочинку громадян, промислового розливу мінеральних вод.

Доступний туризм (англ. accessible tourism), також без бар'єрний туризм (англ. barrier-free tourism) – туризм, який передбачає універсальну можливість людей подорожувати і користуватися послугами туріндустрії без будь-яких обмежень, який передбачає наявність (або створення) без бар'єрного середовища як для туристів, так і для місцевих жителів території, що розвивається як туристична дестинація.

Економіка туризму – наукова дисципліна, яка вивчає систему економічних відносин, що виникають з приводу виробництва, розподілу і споживання туристичних продуктів і послуг, які задовольняють потреби туриста.

Екскурсійне бюро – заклад, який організовує та проводить екскурсії, що здійснює реалізацію туристичних та екскурсійних путівок.

Ефект очікуваний – сума можливих результатів ситуації, які можуть виникнути в процесі реалізації альтернативи, помножених на імовірність настання кожного з них.

Ефективність менеджменту – відношення отриманого результату до витрат ресурсів, що зумовило отримання цього результату.

Заклад ресторанного господарства – це суб'єкт підприємницької діяльності у сфері харчування, якій виготовляє та (або) доготовляє, продає і організує вживання продукції власного виробництва та закупних товарів, а також може організовувати дозвілля споживачів.

Засіб розміщення – будь-який об'єкт, що регулярно або інколи надає туристам приміщення для ночівлі на платній основі чи безплатно.

Засоби розміщення аналогічні – підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

Значення туризму економічне – стимулює розвиток низки галузей, сприяє зростанню ВВП і через відновлення робочої сили – підвищенню продуктивності суспільної праці, наповненню державного і місцевих бюджетів, створенню нових робочих місць, підвищенню рівня життя місцевого населення.

Значення туризму політичне – сприяє збереженню і зміцненню миру між народами і всередині країн, поширенню позитивної інформації про країни, їх природні і культурно-історичні пам'ятки.

Значення туризму соціальне – сприяє підвищенню рівня та якості життя і культури, покращенню здоров'я людей, сприяє формуванню і всебічному розвитку особистості, вихованню колективізму, залученню до природопізнавальної та природоохоронної діяльності, збереженню і відновленню історико-культурної і природної спадщини країни, регіонів, міст і селищ.

Індустрія туристична – включає в себе сукупність готелів та інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, розваги, пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську і турагентську діяльність, надають екскурсійні послуги гідів-перекладачів.

Інфраструктура туристична – сукупність (комплекс) взаємопов'язаних організацій, підприємств і туристичних ресурсів, спрямованих на створення загальних умов для реалізації туризму і діяльності підприємств туріндустрії.

Керівництва функція – процес цілеспрямованого впливу керуючого суб'єкта на керованих для забезпечення виконання поставлених завдань.

Комунікації в менеджменті – обмін інформацією між двома або більшою кількістю суб'єктів, який забезпечує їх порозуміння.

Кластер туристичний – комплекс взаємопов'язаних об'єктів рекреаційно-туристичної та культурної спрямованості (колективних засобів розміщення, підприємств харчування і супутніх сервісів, забезпечених необхідною інфраструктурою).

Контроль – перевірка, кількісна та якісна оцінка робіт в організації шляхом спостереження, обліку та аналізу.

Конфлікт – ситуація, у якій стикаються інтереси двох чи більше сторін, що переслідують різні цілі.

Координація – управлінська діяльність щодо встановлення зв'язків між елементами системи, забезпечення взаємодії та узгодженості роботи цих елементів.

Корпоративна соціальна відповідальність – готовність і здатність організації відповідати за наслідки своїх дій та її активна соціальна позиція, що включає сумлінне виконання нормативно-правових актів та угод соціального партнерства, а також добровільно прийнятих додаткових зобов'язань щодо задоволення економічних і соціальних потреб внутрішніх і зовнішніх заінтересованих осіб, місцевих громад і суспільства в цілому.

Курорт – територія, яка має природні лікувальні ресурси і необхідні для їх експлуатації будівлі і споруди, включаючи об'єкти інфраструктури, і використовується у лікувально-оздоровчих цілях.

Курортологія – наука про природні лікувальні чинники, їх вплив на організм та методи використання в лікувально-профілактичних цілях.

Людський потенціал – сукупність фізичних та розумових здібностей, уроджених та набутих, а також знань, професійних навичок, мотивацій до праці та розвитку, загальної культури, що включає етичні цінності, знання та дотримання норм та правил людського спілкування.

Менеджмент – вплив на соціально-економічні системи, спрямований на їх побудову, збереження і розвиток, підтримку режиму діяльності та досягнення цілей через перетворення ресурсів на «вході» в продукцію на «виході».

Менеджмент туризму – вид галузевого менеджменту, зміст якого полягає в управлінні туристичними організаціями та підприємствами шляхом реалізації основних і спеціальних функцій менеджменту.

Метод (від грец. *metodos* – шлях, спосіб) – сукупність прийомів і операцій практичного і теоретичного освоєння дійсності.

Метод управління – комплекс дій по впливу суб'єкта управління на об'єкт управління для досягнення цілей.

Методи аналітичні – характеризуються тим, що встановлюють аналітичні залежності між умовами виконання задачі (факторами) та її результатами.

Методи експертні – призначені для обґрунтування управлінських рішень в умовах, коли відсутня кількісна інформація або вона мається у недостатньому обсязі.

Методи математичного програмування – містять теорію та методи вирішення умовних експериментальних задач з декількома змінними. Найбільше застосування знайшли при прийнятті рішень у сфері планування та організації виробництва.

Методи статистичні – засновані на зборі, обробці та аналізу статистичних матеріалів, враховуючи випадкові впливи та відхилення. Включають методи теорії вірогідності та математичної статистики.

Методи теорії статистичних рішень – використовуються в умовах невизначеності, якщо невизначеність середовища викликана об'єктивними обставинами, які невідомі або мають випадковий характер.

Методи теоретико-ігрові – призначені для обґрунтування рішень в умовах невизначеності, неповноти і неясності інформації. До них відносяться: теорія статистичних рішень і теорія ігор.

Методологічний підхід – сукупність способів і прийомів вивчення об'єкта, його структурних, функціональних особливостей, властивостей, а також взаємодій з навколишнім середовищем.

Механізм управління – сукупність органів, засобів і способів впливу керуючої підсистеми на керовану.

Місце продажу (реалізації) туристичних послуг – країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт.

Місце надання туристичних послуг – країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги.

Модель – логічний або математичний опис компонентів і функцій, що відбивають істотні властивості модельованого об'єкта або процесу. Моделі можуть бути логічними, фізичними, аналоговими, математичними та ін.

Мотив – усвідомлене внутрішнє спонукання особистості до певних дій, цілеспрямованих на задоволення потреби.

Мультиплікативний ефект туризму – здатність завдяки ініціації попиту викликати необхідність розвитку багатьох виробництв на територіях туристичних дестинацій, які задовольняють цей попит.

Мультиплікатор туристичний – коефіцієнт, що показує, у скільки разів зросте або скоротиться валовий національний (регіональний) продукт у результаті збільшення або скорочення витрат туристів та інвестицій у сферу туризму.

Наказ – рішення керівника з певними вимогами відносно до конкретних виконавців із зазначенням термінів дій, а також можливих повноважень, якщо вони не обумовлені в посадовій інструкції.

Об'єднання туристів – громадські об'єднання, створені туристами на основі спільності інтересів з метою реалізації права на відпочинок, свободу пересування та інших прав під час проведення подорожей.

Організаційна структура – система взаємопов'язаних елементів об'єкта управління, у рамках якої визначаються їхні завдання, повноваження та відповідальність.

Організація як об'єкт менеджменту – соціальна одиниця, що складається з двох або більше людей, які діють спільно, свідомо, скоординовано, на відносно постійній основі для досягнення визначених цілей.

Організація як функція менеджменту – вид управлінської діяльності, сукупність процесів або дій, що ведуть до побудови організаційної структури підприємства шляхом створення функціональних підрозділів, визначення їхніх завдань, повноважень, прав і обов'язків, порядку функціонування, утворення й удосконалення взаємозв'язків між частинами цілого.

Підприємство туристичної індустрії – самостійний господарюючий суб'єкт, створений підприємцем або об'єднанням підприємців для виробництва

туристичних продуктів і надання туристичних послуг з метою задоволення туристичних потреб і отримання прибутку.

План – документ, в якому зафіксовані бажані результати діяльності організації у вигляді цілей, а також завдання у вигляді заходів і робіт, визначено послідовність, порядок, терміни виконання і необхідні ресурси.

Планування – одна з основних функцій менеджменту, спрямована на визначення напрямків і пропорцій діяльності, цілей і завдань, способів, засобів і термінів їх досягнення з урахуванням впливу внутрішніх та зовнішніх факторів.

Повноваження – формально санкціоноване право впливати на поведінку підлеглих членів організації, тобто здійснювати владу.

Послуга – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Потенціал туристично-рекреаційний – сукупність туристично-рекреаційних ресурсів території та умов реалізації, що сприяють задоволенню туристично-рекреаційних потреб людей.

Потреба – фізіологічний або психологічний дефіцит чого-л., відображений у свідомості людини; усвідомлена індивідом незадоволеність, відчуття нестачі чогось бажаного, відчуття невідповідності між внутрішнім станом і зовнішніми умовами.

Правила внутрішнього трудового розпорядку (ПВТР) – обов'язковий локальний документ, який розробляється самою організацією, має внутрішній характер, направлений на встановлення трудового режиму.

Принципи менеджменту (від лат. *prīncipium* – початок, основа) – основні вихідні науково-обґрунтовані правила, норми та цінності, на основі яких реалізуються зв'язки і відносини між різними структурними елементами організації, що виявляються при реалізації функцій управління.

Потенціал туристично-рекреаційний – сукупність туристично-рекреаційних ресурсів території та умов реалізації, що сприяють задоволенню туристично-рекреаційних потреб людей.

Прогноз – науково обґрунтоване твердження про можливий стан об'єкта в майбутньому, про альтернативні шляхи та строки його існування. В теорії управління розглядається як один з важливих інструментів обґрунтування управлінських рішень.

Просування туристичного продукту – комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо).

Процес управління – сукупність операцій впливу керуючої підсистеми на керовану, що здійснюються в рамках організаційної структури підприємства.

Регулювання (від лат. regula – правило) – управлінська діяльність з погодження, упорядкування та забезпечення взаємодії елементів системи, підтримки заданих параметрів, збереження стану впорядкованості та ліквідації відхилень від заданого режиму функціонування.

Результативність менеджменту – ступінь досягнення цілей, очікуваного стану об'єкта управління.

Рекреаційно-туристична сфера – складне утворення, що об'єднує різноманітні галузі, підгалузі та види діяльності, кожна з яких виконує самостійні функції. При цьому ті ж функції можуть виконуватися також іншими суб'єктами підприємницької діяльності.

Рекреація (від лат. recreatio – відновлення) – відновлення сил, відпочинок, проведення людьми свого вільного від роботи часу; місце відпочинку; комплекс оздоровчих заходів, що здійснюються з метою відновлення нормального самопочуття і працездатності здорової, але стомленої

людини. Рекреація може бути активною (спортивно-туристичною) або пасивною (пансіонатною).

Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організовуванням дозвілля або без нього.

Ресурси туристичні – природні, історичні, соціально-культурні об'єкти, що включають об'єкти туристського показу, а також інші об'єкти, здатні задовольнити духовні та інші потреби туристів, сприяти підтримці їх життєдіяльності, відновленню та розвитку їх фізичних сил.

Рішення управлінське – волевиявлення суб'єкта управління, яке визначає спосіб досягнення цілі та виступає як керівництво до дій.

Розпорядження (усне або письмове) – вказівка, що визначає завдання, обов'язки і порядок роботи виконавців. Воно таке ж категоричне, як і наказ, але віддавати його правочинні й менеджери нижчих щаблів.

Система туризму – цілісний комплекс природних, історико-культурних, політичних, економічних, соціальних, людських компонентів, які знаходяться в специфічному системному відношенні в зв'язку з використанням людиною його вільного часу для отримання конкретного для кожного з елементів результату.

Соціальне партнерство – суспільний інститут, покликаний узгоджувати інтереси держави, роботодавців та трудящих з метою пошуку шляхом переговорів взаємоприйнятних рішень щодо регулювання трудових та інших соціально-економічних відносин.

Соціальний капітал – сукупність соціально-економічних відносин на основі існуючих норм та довіри, здатних приносити користь.

Сталий розвиток туризму – орієнтований на довгостроковий період такий розвиток туризму, при якому на основі раціонального використання ресурсів відбуваються прогресивні зміни, що спрямовані не тільки на кількісне зростання, але й на якісний розвиток з урахуванням інтересів сучасного та майбутніх поколінь; досягається баланс у реалізації соціальних, економічних і

природоохоронних цілей в інтересах суспільства, туристів, підприємців, місцевого населення.

Стандарт – зразок для порівняння, необхідний елемент будь-якої системи управління, що забезпечує відправну точку для прийняття рішень про необхідність коригувальних впливів на керовану систему.

Стиль керівництва – сукупність засобів впливу керівника на підлеглих, яка обумовлена специфікою завдань, поставлених перед підприємством, взаємовідносинами керівника з підлеглими, обсягом його посадових повноважень, особовими якостями всіх членів колективу.

Стимулювання – зовнішній цілеспрямований вплив на людину, групу, організацію з використанням певних засобів, що спонукає до певної поведінки, діяльності.

Стратегія діяльності організації – перспективний комплексний план, що включає визначення довгострокових цілей та способів їх досягнення на основі оцінки потенційних можливостей та прогнозування розвитку зовнішнього середовища

Суб'єкти туристичної діяльності – юридичні та фізичні особи, які здійснюють виробництво і реалізацію туристичних продуктів, надання туристичних послуг, а також посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг.

Супутні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, виробництво та надання яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

Сфера туризму – сукупність специфічних зв'язків і відносин, що виникають з приводу задоволення різноманітних туристичних інтересів і потреб і мають стійку тенденцію до постійного відтворення та розвитку.

Теорія ігор – розділ прикладної математики, де вивчаються моделі та методи прийняття оптимальних рішень в умовах конфлікту. Використовується, коли невизначеність середовища викликана свідомими діями супротивника.

Теорія статистичних рішень – розділ прикладної математики, використовується, коли невизначеність середовища викликана об'єктивними обставинами, які не відомі чи мають випадковий характер.

Трудовий договір – угода між працівником та роботодавцем, за якою працівник зобов'язується виконувати певну роботу та дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку, а власник – виплачувати працівникові заробітну плату та забезпечувати належні умови праці.

Туризм – тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

Туризм соціальний – туризм, який повністю або частково здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, позабюджетних фондів, роботодавців або профспілки.

Турист – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Туристична секція – це первинна добровільна організація любителів туристичних походів і подорожей на підприємствах і в навчальних закладах.

Туристичні агенти – це юридичні або фізичні особи, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичних продуктів і послуг, а також інформування і консультування клієнтів.

Туристичні оператори – це юридичні особи, створені відповідно до законодавства України, які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичних продуктів, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг.

Туристичні ресурси – природні, історичні, соціально-культурні об'єкти, здатні задовольнити духовні, пізнавальні та інші потреби туристів, сприяти відновленню та розвитку їх фізичних і духовних сил.

Туристичний клуб – установа, завдання якої полягає в пропаганді туризму і екскурсій, організації масового самодіяльного туризму, підготовці категорійних туристичних походів.

Туристичний потік – просторова, кількісна і тимчасова характеристика прибуттів туристів.

Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Туристичний ринок – система економічних, правових, соціальних відносин, які пов'язують виробників туристичних продуктів, реальних і потенційних покупців, які мають бажання і здатні купити ці туристичні продукти.

Туристично-краєзнавчий гурток – первинна добровільна організація, створювана з метою засвоєння дітьми і підлітками теорії та практики туризму і краєзнавства.

Управління персоналом – область знань і практичної діяльності, що спрямована на забезпечення організації персоналом, його розвиток і ефективне використання для досягнення визначених цілей.

Управлінське рішення – результат вибору суб'єктом управління способу дій, спрямованих на розв'язання певної проблеми управління.

Функція менеджменту – вид управлінської діяльності, що здійснюється за допомогою специфічних методів і засобів впливу.

Характерні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

Ціль – бажаний результат діяльності.

Штатний розпис – документ, що визначає структуру підприємства і чисельність посад по кожному найменуванню в конкретних підрозділах і в цілому по організації, розробляється підприємствами самостійно, складається за встановленою формою і затверджується за станом на 1 січня щорічно.

SWOT – аналіз – метод систематизованого комплексного аналізу найбільш впливових факторів зовнішнього і внутрішнього середовища організації та зв'язків між ними.