

Роль і місце готельного і ресторанного господарства у сфері ПОСЛУГ.

Лектор:
д.е.н., доцент,
професор кафедри
економіки
Климчук А.О.

План

1. Місце і роль готелів і ресторанів в системі ринкового господарства України
2. Механізм державного регулювання діяльності підприємств готельного та закладів ресторанного господарства
3. Ресторанне господарство як вид підприємницької діяльності та галузь національної економіки
4. Характеристика суб'єктів господарювання у ресторанному бізнесі. Зовнішнє і внутрішнє середовище їх функціонування

1. Місце і роль готелів і ресторанів в системі ринкового господарства України.

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 шляхом наданням низки послуг.

Комплекс цих послуг має пропонуватись на ринку певними суб'єктами, сукупність яких належить до індустрії гостинності.





1)
готельний
бізнес



індустрія гостинності - це сукупність суб'єктів на ринку, які надають послуги з розміщення, харчування та обслуговування з метою задоволення потреб споживачів та отримання прибутку.

4)
розважально-
рекреаційна
діяльність

2)
ресторанний
бізнес



3)
туристський і
транспортний
бізнес



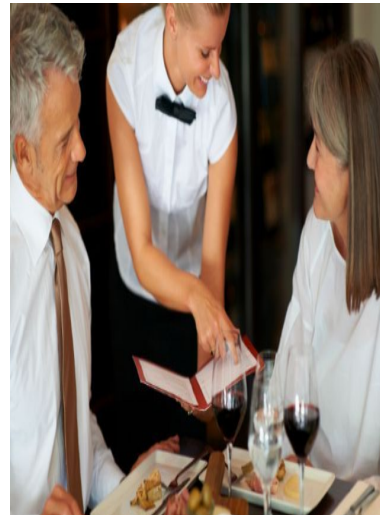
Комерційна гостинність – вид діяльності, котрий є частиною сфери послуг в індустрії гостинності, дегостинність – це «таємний елемент» будь-якого турботливого обслуговування. Турбота, проявлена по відношенню до гостя, і здібність відчувати потреби клієнтів – невовимі, але настільки очевидні риси в поведінці службовця – відображає ту різницю, котра існує між середнім і процвітаючим підприємством.

На ефективність комерційної гостинності впливає декілька факторів: місце розташування, засоби обслуговування (зручності), рівень сервісу, ціна, імідж, забезпечення сприятливого сприйняття готелю або ресторану. На нашу думку, імідж – ореол, створений навколо конкретної особистості, речі, предмету, послуги з метою її популяризації і надання емоційно-психологічної дії на суспільну думку.

□ **Імідж підприємства** – стійке уявлення клієнтів, партнерів і суспільства про престиж підприємства, якості його товару і послуг, репутації керівників. Необхідно відмітити, що основу іміджу підприємства складають існуючий стиль внутрішніх і зовнішніх ділових та між особистих відносин персоналу і офіційна атрибутика: назва, емблема, товарний знак.

□ **Мета ефективного іміджу** – не тільки створення елітного образу закладу. Необхідно затвердити себе і свій товар, продукт, послугу на визначеному сегменті ринку. Гостинна індустрія як вид економічної діяльності включає надання послуг і організацію короткострокового проживання в готелях, мотелях, кемпінгах та в інших місцях розміщення за винагороду.

Послуга – це дія чи діяльність,
результатом якої є той чи інший
корисний ефект у вигляді
задоволення потреб споживача.



Послуги характеризуються певними особливостями, які відрізняють їх від будь-яких товарів:

- Обмежена можливість зберігання
- Неможливість транспортування послуг
- Терміновий характер готельних послуг
- Висока мінливість якості послуг та її залежність від особистості виконавців



Ринок готельних послуг представляє собою сукупність економічних відносин, які виникають в процесі виробництва, реалізації і організації споживання цих послуг. Виходячи з цього готельна послуга характеризує діяльність підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також іншу діяльність, пов'язану з розміщенням і тимчасовим проживанням.



Готельні послуги можуть поділятися за наступними класифікаційними ознаками:

1) Залежно від змісту послуг: вони поділяються на дві групи - основні та додаткові послуги.

- **Основні послуги:**

- послуги щодо організації проживання
- послуги щодо організації харчування.
- послуги побутового характеру.

- **Додаткові послуги**

2) Залежно від характеру надання:

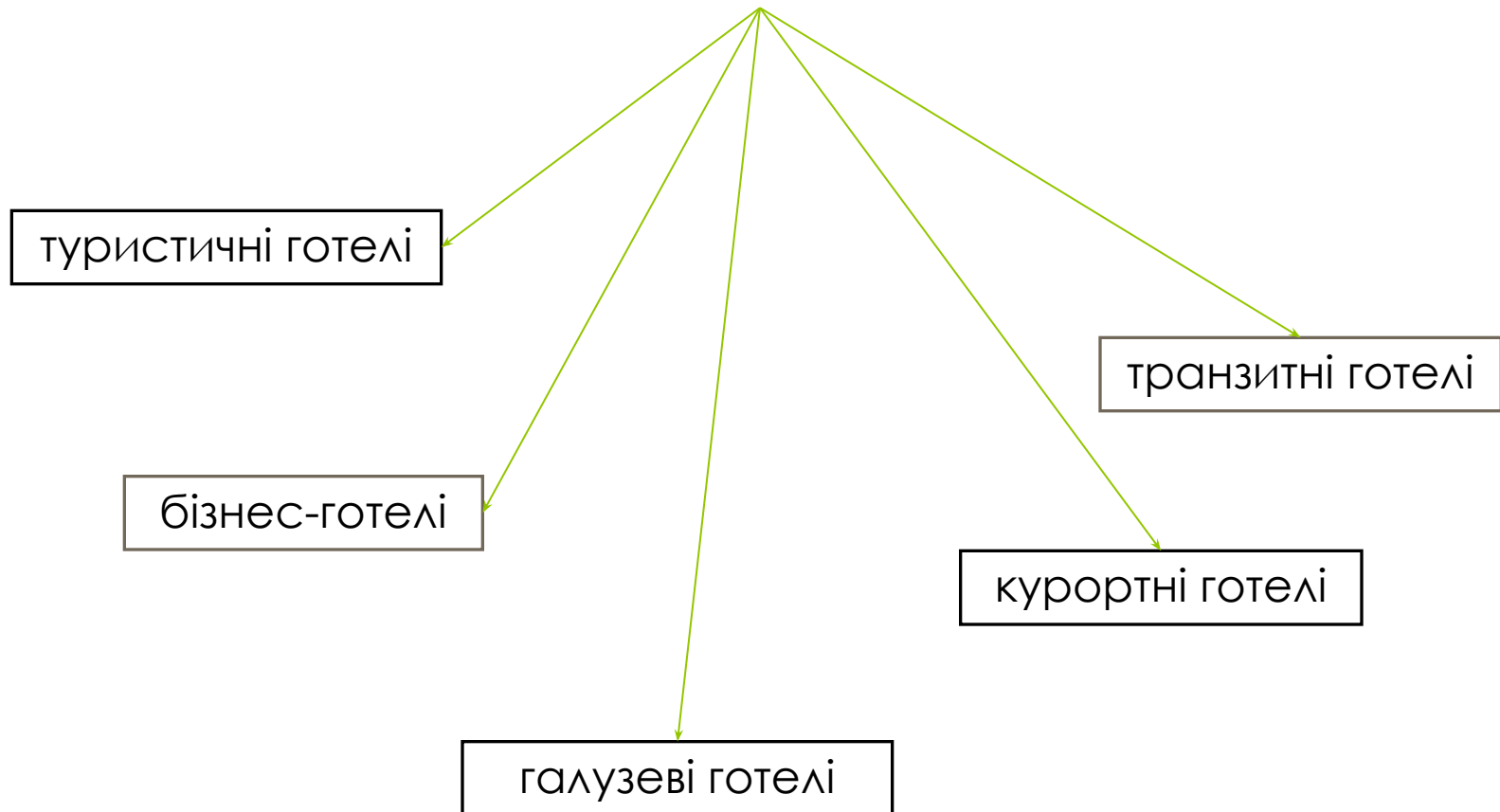
- Платні послуги.
- Безкоштовні послуги.



Визначення предмету діяльності підприємств готельного бізнесу дає можливість виокремити основні особливості їх діяльності:

- 1) Готельній діяльності притаманний нематеріальний характер.
- 2) В процесі виробництва та пропозиції готельних послуг у готельному господарстві, як правило, не створюється новий продукт.
- 3) Обсяг, якість і різноманітність послуг, що надаються в готельному господарстві, обумовлені переважно впливом двох основних чинників: станом матеріально-технічної бази, забезпеченістю висококваліфікованим персоналом.
- 4) Попит на готельні послуги має нерівномірний та сезонний характер.
- 5) Достатньо висока залежність готельних послуг від цілей клієнтів.
- 6) Необхідність координації діяльності різних служб та спеціалістів готельного підприємства.

У готельному бізнесі також спостерігається велика спеціалізація готельних підприємств, серед них найчастіше зустрічаються наступні:



2. Механізм державного регулювання діяльності підприємств готельного та закладів ресторанного господарства.

Фактори інтенсифікації розвитку готельно-ресторанного і туристичного бізнесу, які вимагають удосконалення нормативно-правового забезпечення

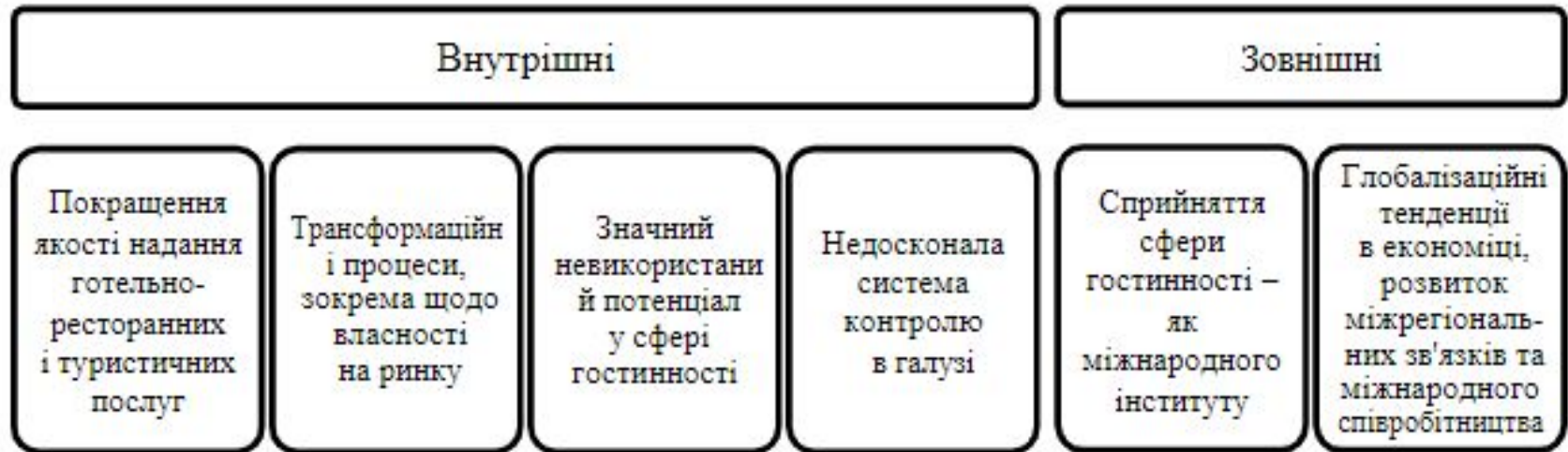
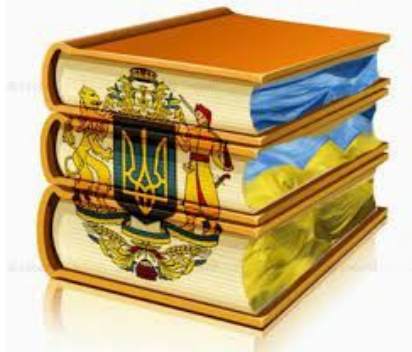


Рисунок 1. Факторний аналіз необхідності удосконалення нормативно-правового забезпечення готельно-ресторанного і туристичного бізнесу



- Закони України
- Постанови Кабінету Міністрів України (КМУ)
- Національні стандарти України
- Міжнародні стандарти
- Інші нормативно-правові акти

Рисунок 2. Класифікація нормативно-правового забезпечення функціонування суб'єктів господарювання готельно-ресторанного і туристичного бізнесу

Закони України, що регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу

Тип	Назва	Опис
Закони України	Цивільний кодекс України	Цивільний кодекс України є кодифікованим нормативним актом (законом) яким регулюються особисті немайнові та майнові відносини (цивільні відносини), учасниками яких є фізичні та юридичні особи, Держава Україна, територіальні громади, іноземні держави та інші суб'єкти публічного права. В тому числі, даним Законом врегульовуються немайнові та майнові відносини під час надавання послуг підприємствами готельно-ресторанного і туристичного бізнесу.
	Господарський кодекс України	Господарський кодекс України встановлює правові основи господарської діяльності, яка базується на різноманітності суб'єктів господарювання різних форм власності. Закон забезпечує зростання ділової активності суб'єктів господарювання, розвиток підприємництва, підвищення ефективності суспільного виробництва, його соціальну спрямованість, утверджує суспільний господарський порядок в економічній системі України, сприяє гармонізації її з іншими економічними системами.
	Про туризм	Закон визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей.

Про стандартизацію	Закон встановлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні і спрямований на забезпечення єдиної технічної політики у цій сфері.
Про курорти	Закон визначає правові, організаційні, економічні та соціальні засади розвитку курортів в Україні та спрямований на забезпечення використання з метою лікування і оздоровлення людей природних лікувальних ресурсів, природних територій курортів, які є надбанням народу України, та їх охорони.
Про технічні регламенти та оцінку відповідності	Закон визначає правові та організаційні засади розроблення, прийняття та застосування технічних регламентів і передбачених ними процедур оцінки відповідності, а також здійснення добровільної оцінки відповідності.
Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів	Закон регулює відносини між органами виконавчої влади, операторами ринку харчових продуктів та споживачами харчових продуктів і визначає порядок забезпечення безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, що виробляються, перебувають в обігу, ввозяться та/або вивозяться на митну територію України.
Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення	Закон регулює суспільні відносини, які виникають у сфері забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя, визначає відповідні права і обов'язки державних органів, підприємств, установ, організацій та громадян, встановлює порядок організації державної санітарно-епідеміологічної служби і здійснення державного санітарно-епідеміологічного нагляду в Україні.
Про захист прав споживачів	Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Постанови Кабінету міністрів України, що регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу

Тип	Назва	Опис
Постанова Кабінету Міністрів України (КМУ)	Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)	Порядок визначає процедуру встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).
	Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури	Порядок визначає процедуру доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію.
	Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)	Порядок регулює питання надання юридичними та фізичними особами послуг з тимчасового розміщення (проживання).

Національні, міжнародні стандарти та державні будівельні норми України, що регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу

Тип	Назва	Опис
Національні стандарти України	ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»	Стандарт поширюється на засоби розміщування: встановлює їх класифікацію, загальні вимоги до них та до послуг, які надаються. На підставі стандарту можна розробляти нормативні документи, що конкретизують вимоги до окремих видів засобів розміщування. Встановлені вимоги не можуть бути нижчі за вимоги цього стандарту. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації засобів розміщування.
	ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»	Стандарт встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації.
	ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»	Стандарт поширюється на сферу ресторанного господарства. Стандартом визначаються терміни та визначення понять; наводиться класифікація закладів ресторанного господарства; висуваються загальні вимоги до закладів ресторанного господарства; надається характеристика структурно-функційних параметрів закладів ресторанного господарства різних типів і класів.

Тип	Назва	Опис
Національні стандарти України	<p align="center">ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»</p>	<p>Терміни, встановлені Стандартом, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання); для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.</p>
	<p align="center">ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі»</p> <p align="center">ДБН В.2.2-25:2009 «Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)»</p> <p align="center">ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та споруди. Основні положення»</p>	<p>Державні будівельні норми (ДБН) поширюються на проектування нових і реконструкцію існуючих будинків, споруд та комплексів громадського призначення з умовною висотою до 73,5 м (включно), а також вбудовано-прибудованих приміщень громадського призначення. Вимоги Норм є обов'язковими для юридичних та фізичних осіб – суб'єктів інвестиційної діяльності на території України незалежно від форм власності та відомчої належності. При проектуванні громадських будинків та споруд поряд з положеннями цих Норм слід також керуватися положеннями будівельних норм за видами будинків та споруд.</p>
	<p align="center">Міжнародні стандарти ISO/FDIS 18513:2003 Tourism services – Hotels and tourism accommodation-Terminology</p>	<p>Міжнародний стандарт, що адаптований у ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».</p>

Інші нормативно-правові акти України, що регулюють діяльність підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу

Тип	Назва	Опис
Інші нормативно-правові акти	Наказ Державної уристичної адміністрації України «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»	Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення споживачам, і регулюють відносини між споживачами та готелями, виконавцями цих послуг.
	СанПін 42-123-5777-91. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво	Санітарні правила поширюються на діяльність закладів ресторанного господарства незалежно від форм власності та відомчої належності та визначають санітарні вимоги до території, приміщень і їх оснащення, транспортування, приймання та зберігання харчових продуктів, обробки сировини, виробництва і реалізації продукції, а також до умов праці і особистої гігієни персоналу підприємства.

Тип	Назва	Опис
Інші нормативно-правові акти	<p align="center">Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування»</p>	<p>Наказ визначає рекомендовані норми технічного оснащення закладів ресторанного господарства, що розраховані для найбільш поширених закладів різних типів, які складають основу виробничо-торговельної сфери на території України. Норми призначено для застосування під час проектування, будівництва, реконструкції або технічного переобладнання закладів різних типів усіх організаційно-правових форм.</p>
	<p align="center">Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України «Про затвердження вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)»</p>	<p>Наказ регламентує вимоги щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР), визначає загальні положення, програми-передумови системи НАССР; послідовність розробки системи НАССР; визначає спрощений підхід для певних категорій потужностей у застосуванні процедур, що засновані на принципах НАССР та процедури, які забезпечують ефективно функціонування системи управління безпечністю харчових продуктів.</p>

3. Ресторанне господарство як вид підприємницької діяльності та галузь національної економіки.

Під закладом ресторанного господарства – розуміється організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає та організовує споживання продукції власного виробництва й закупних товарів, а також надає послуги з організації дозвілля споживачів.



Підприємство ресторанного господарства - це заклад (сукупність закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і здійснює свою діяльність з метою одержання прибутку.

**Послуга ресторанного господарства –
це результат діяльності суб'єкта
господарювання в сфері ресторанного
господарства щодо задоволення потреб
споживачів в харчуванні і організації
дозвілля.**



Залежно від характеру сукупність цих послуг класифікується наступним чином:

1) Послуги з харчування

2) Послуги по виготовленню кулінарної, кондитерських і булочних виробів та інших видів продукції

3) Послуги по організації споживання та обслуговування

4) Послуги з реалізації продукції

5) Інформаційно-консультативні послуги

6) Послуги по організації дозвілля



7) До інших послуг



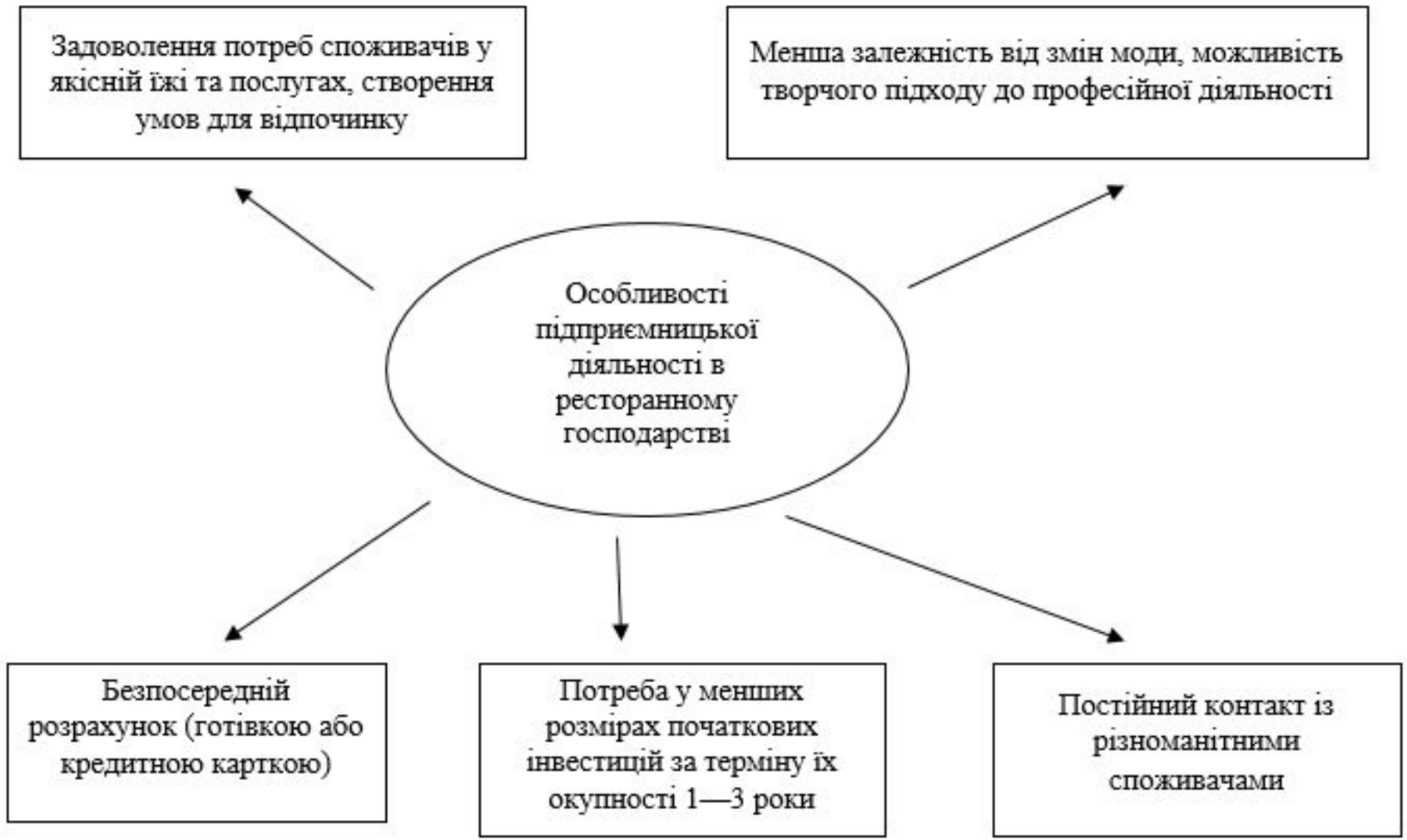


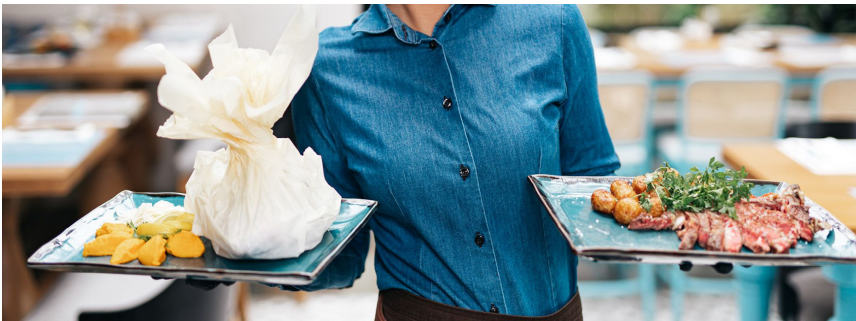
Рисунок 3. Особливості підприємницької діяльності в ресторанному господарстві



Рисунок 4. Ресторанне господарство має важливе соціально-економічне значення

Для реалізації предмету діяльності в ході її здійснення підприємства ресторанного господарства виконують ряд основних функцій:

- закупівля сировини та товарів;
- виробництво харчової продукції в широкому асортименті, що відповідає вимогам споживачів;
- організація споживання харчової продукції;
- зберігання запасів сировини та товарів;
- організація процесу обслуговування клієнтів;
- транспортування сировини та товарів і т.д.



Роль ресторанного господарства полягає в наступному:

- 1) Підприємства ресторанного господарства **забезпечують потреби людей у послугах з організації споживання матеріальних і духовних благ у не домашніх умовах.**
- 2) Ресторанне господарство **сприяє економії, як уже зазначалось вище, суспільної праці, матеріальних ресурсів, а також збільшенню вільного часу відвідувачів.**
- 3) Функціонування підприємств ресторанного господарства **створює передумови для переливу купівельних фондів до обігу частки доходів туристів.** А це сприяє **мобілізації вільних грошових коштів населення.**
- 4) Ресторанне господарство **створює умови для досягнення суспільних цілей розвитку, туризму.**
- 5) Ресторанне господарство **сприяє активізації валютних надходжень, створює умови для «експорту» послуг і входження їх до міжнародного ринку.**

Основні напрями розвитку ресторанного господарства в Україні:

ресторанне господарство наслідуватиме європейські тенденції

найважливішими чинниками споживчого попиту будуть час і комфорт

попит на здорове і смачне харчування поза домом визначатиме появу нових форматів

створення концептуальних підприємств ресторанного господарства

поява мережі віртуальних підприємств ресторанного господарства

приготування страв у присутності відвідувачів

кейтеринг у всьому різноманітті його видів

підвищення привабливості підприємств ресторанного господарства для всіх категорій населення

високі темпи зросту, і як наслідок, посилення конкуренції

зростання вимогливості потенційних відвідувачів

збільшення інвестицій за загальним обсягом і окремими проектами

освоєння нових для України видів профільного бізнесу

4. Характеристика суб'єктів господарювання у ресторанному бізнесі. Зовнішнє і внутрішнє середовище їх функціонування.

Заклад ресторанного господарства — це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає й організовує споживання продукції власного виробництва і покупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів, але, як правило, не завжди є самостійним суб'єктом господарювання.

Класифікація підприємств ресторанного господарства здійснюється за наступними ознаками:

1. За цілями функціонування і характером діяльності:

- комерційні
- некомерційні (соціальні)

2. За формою власності:

- приватні
- колективні
- державні
- комунальні
- змішані

3. За способом заснування і формування статутного капіталу:

- унітарні
- корпоративні

4. За приналежністю капіталу й контролем над підприємством:

- національні
- іноземні
- спільні (змішані)

5. За організаційно-правовою формою створення й існування:

- індивідуальні підприємці (фізичні особи)
- об'єднання підприємців

6. За розміром, що обумовлений обсягом діяльності й чисельністю працівників:

- малі підприємства
- великі підприємства
- середні

7. За технологічною цілісністю і ступенем підпорядкованості:

- головні (материнські)
- дочірні
- асоційовані
- філія

8. За характером виробництва:

- заготівельні
- доготівельні
- з повним циклом виробництва

9. За розміром та типом виробництва:

- з масовим (крупносерійним) виробництвом
- з дрібносерійним виробництвом
- з індивідуальним виробництвом

10. За асортиментом продукції:

- універсальні
- спеціалізовані
- вузько спеціалізовані

11. За обсягом і видами послуг, що надаються, рівнем і якістю обслуговування. Це ресторани і бари: люкс, вищий і перший.

12. За часом функціонування:

- постійно діючими
- сезонними

13. За місцем функціонування підприємства галузі

- стаціонарними
- пересувними (вагони-ресторани, авто-кафе і т. ін.)

14. Залежно від обслуговуваного контингенту

- загальнодоступні
- при виробничих підприємствах, установах, навчальних закладах (робочі, шкільні, студентські тощо)

15. Як суб'єкти інфраструктури ринку

- мережеві
- незалежні

16. За видами економічної діяльності

- входить до складу підприємств промисловості, сільського господарства, будівництва, роздрібною торгівлі тощо.

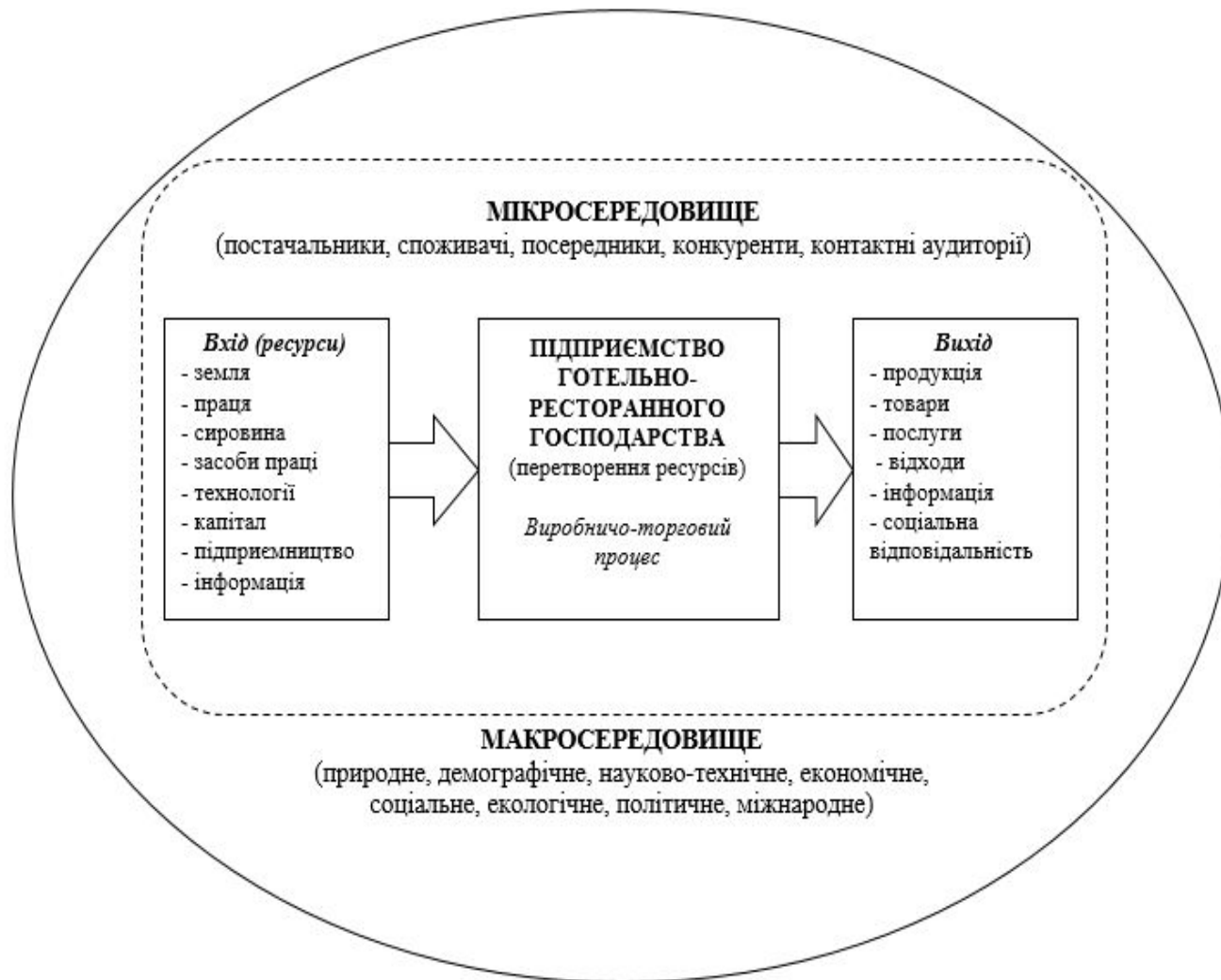


Рисунок 5. Модель підприємства ресторанного господарства



Рисунок 6. Чинники, що визначають діяльність підприємства ресторанного господарства

Підсумкова частина лекції

- Що корисного Ви здобули під час лекції?
- Які нові ідеї отримали?
- Які поради/рекомендації отримали для себе на майбутнє?

Відповіді на запитання



Дякуємо за увагу!