

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО  
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ  
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**



**Криштанович С. В.**

**Лекція 8**

**ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ  
БІЗНЕСОМ**

з навчальної дисципліни

**„ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ І  
СПОРТУ”**

для студентів спеціальності 241 „Готельно-ресторанна справа”  
рівня освіти – магістр

“ЗАТВЕРДЖЕНО”  
на засіданні кафедри економіки,  
менеджменту  
“31” серпня 2020 року № 1  
Зав.каф \_\_\_\_\_ Н. Ф. Павленчик

# Державне регулювання готельно-ресторанним бізнесом

## План

1. Сутність готельно-ресторанного господарства.
2. Нормативно-правове регулювання сфери готельно-ресторанного бізнесу.
3. Організаційно-правового механізму управління готельно-ресторанним господарством.
4. Особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу як сектору економіки.
5. Напрямів державної підтримки розвитку готельного господарства та сфери обслуговування.

### 1. Сутність готельно-ресторанного господарства

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в найбільшому ступені залежить від умов ринкового середовища, тому що пов'язаний зі сферою обслуговування споживачів та впливом чинників ринкової економіки. Насамперед це стосується кон'юнктури ринкового середовища, його зміни, стану конкурентоспроможності підприємства.

Аналізуючи поняття *«господарство»*, можна зауважити, що всі вони характеризують господарство з певним видом виробництва і в результаті якого отримується продукт його діяльності, який потім використовується для задоволення тих чи інших потреб. Тобто, якщо визначати поняття *«готельного та ресторанного господарства»*, можна стверджувати, що кінцевим результатом їх діяльності є надання продукту та послуг.

Готельне господарство розглядається сьогодні не тільки у туристичному контексті, а і як один з головних секторів національної економіки. На разі законодавчо не закріплено поняття готельного господарства і не існує єдиного законодавчого акту, який регламентував би фінансову та господарську діяльність цієї сфери послуг

**Готельне господарство** – частина соціальної інфраструктури регіону, яка створює сприятливі умови для руху, облаштування населення. Без ефективного

готельного господарства неможливий розвиток туризму, ділових стосунків, вдосконалення виробничих відносин. Досвід інших країн свідчить, що готельне господарство відіграє значну позитивну роль у забезпеченні населення відповідними послугами. У цій галузі задіяна значна кількість населення, існує прагнення до покращення роботи в умовах постійно існуючої ринкової конкуренції, забезпечуючи рентабельну їх роботу.

Відповідно до Державного стандарту України (ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»), **ресторанне господарство** – вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього. **Ресторан** – це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів.

Отже, готельне і ресторанне господарство складається з великої кількості структурованих та взаємопов'язаних елементів, що в процесі своєї економічної діяльності створюють продукти та послуги, які задовольняють певний спектр споживачів. Управління готельно-ресторанним господарством здійснюється зовнішнім та внутрішнім шляхами.

## **2. Нормативно-правове регулювання готельно-ресторанного бізнесу**

Особливістю державного регулювання в нашій країні є те, що існує велика кількість нормативно-правових актів, що регулюють сферу обслуговування, проте майже всі вони або ж є неефективними, або не мають механізму їх реалізації. Слід також зазначити, що на даний момент не існує єдиного комплексного нормативно-правового акта, що регулював би сферу діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.

Регулювання відносин у сфері забезпечення економічної безпеки суб'єкта господарювання, порядку його діяльності та захисту в Україні здійснюється такою системою нормативно-правових актів, до якої належать:

- 1) Конституція України;

2) чинні міжнародні договори, ратифіковані Верховною Радою України відповідно до ст. 9 Конституції України і які стали частиною національного законодавства;

3) закони України: ГК України, ЦК України, Кодекс законів про працю, Кодекс України про адміністративні правопорушення, Кримінальний кодекс України, Податковий кодекс України; "Про охорону праці", "Про основи національної безпеки України", "Про Національну поліцію", "Про державну службу", "Про Службу безпеки України", "Про основні засади здійснення державного фінансового контролю в Україні", "Про захист від недобросовісної конкуренції", "Про страхування", "Про прокуратуру", "Про захист прав споживачів" та ін.;

4) підзаконні нормативно-правові акти: Постанови Верховної Ради України; Укази Президента України, Декрети та Постанови КМ України, Накази та інші акти міністерств, відомств та інших центральних органів виконавчої влади; рішення органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади; накази, що видаються керівниками підприємств, установ і організацій; колективні договори. Наприклад, Постанова КМ України "Про затвердження Ліцензійних умов провадження охоронної діяльності", "Про перелік відомостей, що не становлять комерційної таємниці", положення Національного банку України та інші нормативно-правові акти.

Із втратою чинності Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію" від 10.05.1993. та Закон України "Про підтвердження відповідності" від 17.05.2001 № 2406-III. З 01.01.2018 в Україні здійснено остаточний перехід від системи обов'язкової сертифікації продукції в державній системі сертифікації до оцінки відповідності продукції вимогам технічних регламентів. Фактично на всю продукцію, яка раніше підлягала обов'язковій сертифікації в державній системі сертифікації, на сьогодні поширюється дія технічних регламентів.

Закон України "Про технічні регламенти та оцінку відповідності" від 15.01.2015 № 124 – VIII. Цей Закон регулює відносини, що виникають у зв'язку з розробленням та прийняттям технічних регламентів і передбачених ними

процедур оцінки відповідності, їх застосуванням стосовно продукції, яка вводиться в обіг, надається на ринку або вводиться в експлуатацію, а у випадках, визначених частиною другою статті 11 цього Закону, - перебуває в експлуатації в Україні, а також здійсненням добровільної оцінки відповідності.

Закон України «Про основи національної безпеки України» визначає основні засади державної політики, спрямованої на захист національних інтересів і гарантування в Україні безпеки особи, суспільства і держави від зовнішніх і внутрішніх загроз в усіх сферах життєдіяльності, в тому числі й у сфері забезпечення економічної безпеки суб'єктів господарювання.

НАССР (англ. Hazard Analysis and Critical Control Point) — система аналізу ризиків, небезпечних чинників і контролю критичних точок. Система НАССР є науково обґрунтованою, що дозволяє гарантувати виробництво безпечної продукції шляхом ідентифікації й контролю небезпечних чинників.

**PROFI CLUB**

Такі кроки як визначення та аналізування небезпечних факторів та ідентифікація критичних точок контролю вимагають особливого роз'яснення, так як є найбільш складними до виконання.

При розробці і впровадженні системи ХАССП ресторан найчастіше стикається з такими **проблемами**:



- низька кваліфікація персоналу і небажання вчитися і працювати з документами
- недостатня кількість персоналу (збільшення навантаження)
- недостатня кваліфікація перевіряючих
- складно прописане законодавство - відсутність методичних рекомендацій під кожен галузь
- звичка нашого бізнесу "домовлятися" з перевіряючим
- відсутність програмного забезпечення для автоматизації ведення системи ХАССП
- високі податки: змушені йти в тінь (в т.ч. постачальники, які не дають документи на сировину)

**PROFI CLUB**

**Основне ЗАКОНОДАВСТВО, яким потрібно керуватися ресторанному бізнесу по початку розробки і впровадження системи ХАССП**

- Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» за № 771/97 від 06.08.2019
- Закон України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» за № 2042-VIII від 06.08.19
- Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України "Про затвердження Вимоги щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпеністю харчових продуктів (НАССР)" за №590 від 01.10.2012
- Закон України «Про захист прав споживачів» №1023-XII.
- Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» №2639.
- Накази Мінагрополітики про затвердження форм уніфікованих актів перевірок Держпродспоживслужбою №446 від 08.08.2019 р. «Про затвердження форми акта, складеного за результатами проведення заходу державного контролю у формі аудиту постійно діючих процедур, заснованих на принципах НАССР» і №447 від 08.08.2019 р. «Про затвердження форми акта, складеного за результатами проведення планового (позапланового) заходу державного контролю (інспектування) стосовно додержання операторами ринку вимог законодавства про харчові продукти та корми, здоров'я та благополуччя тварин».

### **3. Організаційно-правового механізму управління готельно-ресторанним господарством**

Сутність організаційно-правового механізму управління готельно-ресторанним господарством:

1. Зовнішнє управління: Фактори зовнішнього управління:

– політичні/правові (трудове законодавство, податкова політика, закон про технічні регламенти та оцінку відповідності, політика приватизації / дерегулювання);

– економічні (відсоткові ставки й рівень інфляції, перспективи економічного зростання, рівень безробіття);

– соціокультурні (демографічні зміни, розвиток системи цінностей суспільства, зміни в способі життя);

– технологічні (створення нового ринку, нові відкриття, рівень галузевого і державного фінансування досліджень і розробок, зміна комунікаційних технологій, нові виробничі технології та ін.).

2. Внутрішнє управління: Фактори внутрішнього управління:

– мета організації;

– організаційна структура;

– система технологій;

– кадровий склад і організаційна культура.

Внутрішнє управління є внутрішньо-економічним механізмом підприємства – це сукупність чинників підприємства, які формують його довгострокову прибутковість і перебувають під безпосереднім контролем керівників та персоналу організації.

Чинники непрямого впливу:

– стан економіки;

– політичні чинники;

– рівень розвитку НТП (науково-технічного прогресу);

– соціокультурні фактори;

– міжнародні події.

Чинники прямого впливу:

- постачальники;
- державні органи і стан чинного законодавства;
- споживачі;
- конкуренти;
- профспілки.

Аналізуючи сучасний стан готельно-ресторанного господарства, слід зазначити, що сьогодні Україна займає одне з останніх місць у списку європейських країн за рівнем розвитку. Готельно-ресторанне господарство розвивається повільними темпами через вплив низки негативних факторів, до яких належать:

- нерозробленість відповідної нормативно-правової бази;
- відсутність легітимної стратегії розвитку готельної та ресторанної галузі;
- економічна та політична нестабільність супроводжується міждержавним конфліктом Росії з Україною;
- обмеженість інвестицій;
- непрозорість процедур відведення землі під будівництво об'єкта;
- недосконала маркетингова стратегія.

Проблем та невирішених питань у готельно-ресторанному бізнесі України є велика кількість, і одним із основних можливих джерел їх вирішення є державне регулювання.

Основними засобами регулюючого впливу держави на діяльність суб'єктів готельно-ресторанного господарювання є:

- державне замовлення, державне завдання;
- ліцензування, патентування і квотування;
- технічні регламенти та оцінку відповідності;
- застосування нормативів та лімітів;
- регулювання цін і тарифів;
- надання інвестиційних, податкових та інших пільг;
- надання дотацій, компенсацій, цільових інновацій і субсидій.

Державне регулювання господарської діяльності здійснюється **Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України**. Формування і функціонування таких органів управління є об'єктивно необхідним й доцільним, оскільки зумовлюються наявністю широкого кола управлінських рішень, прийняття та практична реалізація яких перебувають поза можливостями та компетенцією самих підприємств і організацій.

#### **4. Особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу як сектору економіки**

Особливістю готельно-ресторанного бізнесу є невідривність створення послуги від моменту надання до отримання, та від суб'єктів, що її надають, та які отримують послугу. Це до максимуму збільшує важливість забезпечення високої якості послуг. У готельно-ресторанному бізнесі споживач безпосередньо визначає для себе рівень якості отримуваних послуг і приймає рішення про повторне їх отримання чи, навпаки, - відмову. Прийняття рішення при отриманні послуги іншими споживачами часто опирається на думки попередніх клієнтів готелів і ресторанів. Відтак, від якості послуг безпосередньо залежить можливість розвитку капіталу готельно-ресторанних підприємств.

Ринок готельно-ресторанного бізнесу є одним з найбільш висококонкурентних через велику чисельність суб'єктів, що здебільшого незалежні один від одного. Разом з тим невважені процеси державного регулювання щодо формування конкурентного середовища можуть призвести до розвитку олігополістичних процесів на цьому ринку. Йдеться про розвиток декількох великих мереж, які, значно посиливши свою присутність на ринку, зміцнюють вплив на нього і витісняють з ринку дрібніші суб'єкти готельно-ресторанного бізнесу. Тому органам державного управління слід врахувати ці особливості і працювати над збереженням здорового конкурентного середовища у галузі. Інструментами тут є запровадження практики моніторингу конкурентного середовища ринку, виважена політика Антимонопольного



комітету, підтримка конкурентоспроможності і ресурсне забезпечення менш конкурентоспроможних підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Сутнісні характеристики і особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу як сектору економіки (табл. 1).

Таблиця 1

Концептуальні особливості розвитку і державного регулювання готельно-ресторанного бізнесу

<b>Особливості готельно-ресторанного бізнесу</b>	<b>Доцільні механізми регулювання</b>	<b>Особливості державного регулювання</b>
Значні обсяги інвестицій і тривалий період їх окупності	Економічний	Надання податкових канікул, сприяння підвищенню ефективності інвестування, амортизація основних засобів
Взаємозалежність елементів системи готельно-ресторанного бізнесу, його інфраструктури і суміжних видів діяльності	Організаційний	Розвиток інституційної інфраструктури формування і використання фінансово-інвестиційного потенціалу галузі
Поєднання готельної та ресторанної складових бізнесу		Організаційно-методична підтримка, розвиток співробітництва суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу і суміжних видів діяльності
Наявність чинника міжгалузевої конкуренції	Інституційний	Покращення фінансово-інвестиційного і ресурсного забезпечення розвитку галузі
Переважаючі суб'єктів малого і середнього бізнесу		Формування стабільного та сприятливого для розвитку готельно-ресторанного бізнесу економіко-правового середовища
Необхідність забезпечення високого рівня якості і відповідності послуг	Соціальний	Розбудова туристичної, дорожньо-транспортної, логістичної та побутової інфраструктури
Здебільшого мережевий тип розвитку	Екологічний	Впровадження стандартів і контролю за якістю та відповідністю, ліцензування та сертифікація послуг
Важливість ролі	Інформаційно-	Підтримка навчальних закладів і

кадрової компоненти у конкуренції послуг і забезпечення високої ефективності господарювання	психологічний	програм підготовки фахівців для готельно-ресторанного бізнесу
Сезонність бізнесу і залежність від місця розташування		Державна підтримка вітчизняного туристичного комплексу і мистецько-культурних можливостей держави

## **5. Напрями державної підтримки розвитку готельного господарства та сфери обслуговування**

Сутність напряду державної підтримки розвитку готельного господарства та складові реалізації:

### **1. Стратегічний та структурний розвиток сектору економіки:**

- Формулювання і стимулювання пріоритетних напрямів розвитку готельного господарства у довгостроковій перспективі.
- Стимулювання відкриття і розвитку малих готелів.
- Створення регіональних програм розвитку готельних асоціацій на основі координації діяльності самостійних готелів, автоматизованих колективних систем бронювання та резервування місць тощо.

### **2. Регулювання діяльності суб'єктів господарювання у сфері надання готельних послуг:**

- Моніторинг і координація діяльності підприємств та організацій з питань, що пов'язані з ліцензуванням і сертифікацією готелів різних форм власності.
- Створення належного рівня забезпеченості та якості надання готельного обслуговування в контексті реалізації різних аспектів генеральних планів розвитку міст та ринкової інфраструктури.
- Координація процесів готельного і туристичного обслуговування на регіональному і державному рівнях.
- Розробка дієвої та адаптованої системи відповідальності посадових осіб за збитки, заподіяні готельним підприємствам під час їх діяльності.

#### **2.1. Удосконалення податкової політики:**

Налагодження механізмів нарахування й оплати та системи контролю за використанням цільових коштів, що надходять у місцеві бюджети у вигляді готельного та туристичного збору з метою розвитку готельного господарства.

#### 2.2. Удосконалення нормативно-правового регулювання:

– Оновлення й узгодження нормативно-правових актів та іншої документації, необхідних для формування ринкового механізму діяльності готельного господарства в межах гармонізації з положеннями загальної державної політики щодо розвитку сфери послуг.

– Розробка і затвердження науково обґрунтованих державних стандартів у сфері практичної реалізації готельних послуг.

#### 2.3. Реформування організаційних механізмів готельної індустрії:

Створення умов для технологічної модернізації процесу надання готельних послуг.

#### 2.4. Трансформація кадрової політики:

Впровадження розвиненої системи організації підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, проведення науково-дослідницьких робіт у сфері готельних послуг як одного з ключових факторів розвитку сфери обслуговування.

3. Поширення зовнішньо-економічної діяльності та розвиток міждержавного співробітництва через стимулювання діяльності готелів:

Стимулювання розвитку зовнішньоекономічної діяльності в готельній сфері, забезпечення представництва інтересів України з цих питань за кордоном, укладання міжнародних угод, розробка заходів для входження готелів України до міжнародних готельних ланцюгів.

#### **Рекомендована література:**

1. Криштанович С. В. Державне управління в сфері обслуговування : опорний конспект лекцій / Криштанович С. В. – Львів, 2018. – 51 с.
2. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для підготовки бакалаврів галузі знань 24 "Сфера обслуговування" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" / розроб. Паска М. З. – Львів, 2020. – 158 с.
3. Павленчик Н. Ф. Соціально-економічні засади менеджменту готельно-ресторанного бізнесу / Н. Ф. Павленчик // Економіко-соціальні відносини

- в галузі фізичної культури та сфери обслуговування : матеріали Міжнар. наук.- практ. конф. – Львів, 2017. – С. 67–70.
4. Павленчик Н. Ф. Управлінські аспекти готельно-ресторанного бізнесу / Павленчик Н. Ф. // Проблеми та перспективи розвитку економіки України в умовах глобалізації : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. - Львів, 2017. – С. 143–145.
  5. Паска М. Особливості підготовки фахівців для сфери обслуговування зі спеціальності „Готельно-ресторанна справа” / М. Паска // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. – С. 391–393.
  6. Паска М. Формування професійних компетентностей магістрів спеціальності 241 „Готельно-ресторанна справа” / Марія Паска // Маркетинг ХХІ століття: виклики змін : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. 25-річчю заснування кафедри маркетингу і комерційної діяльності ХДУТ / редкол. О. Черевко. – Харків, 2020. – С. 263–265.
  7. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. матеріалів наук.-практ. семінару (3 жовтня 2019 р., с. Гута) / Уляна Гузар, Марія Паска, Орислава Коркуна, Орися Іжевська. – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2020. – 64 с.
  8. Готельно-ресторанна справа : анот. бібліогр. покажч. / уклад. Ірина Свістельник. – Львів : [б. в.], 2017. – 21 с.