Міністерство освіти і науки України

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**ДИПЛОМНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**на тему:**

**“ПРАВОВІ МЕХАНІЗМИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ НА ТЕРИТОРІЇ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ”**

**Виконавець :**

Студент 2 курсу , групи КС-21(м)

Спеціальності 241

“Готельно-ресторанна справа”

(Освітньо-професійна програма

 “Курортна справа”)

*Голуб Григорій Степанович*

**Науковий керівник**:

к.п.н., доцент

 *Польова Леся Василівна*

**Рецензенти:**

*д.і.н., проф. Клапчук В.М.*

*к.е.н., доц. Ємець О.І.*

м.Івано-Франківськ, 2023

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВСТУП** ………………………………………………………………………… | **3** |
| **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ**  ………………………………………………………………… | **6** |
| * 1. Сутність та значущість готельно-ресторанної індустрії в туристичному розвитку ………………………………………………..
 | 6 |
| * 1. Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні …………………………………………………………………
 | 22 |
| 1.3. Перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів у м. Івано-Франківськ …………………………………………………………………….. | 34 |
| **Висновок до розділу 1** ……………………………………………………….. | **37** |
| **РОЗДІЛ 2. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ** ……………………... | **39** |
| 2.1. Теоретичні основи правового регулювання запровадження готельно-ресторанних комплексів ………………………………………………………. | 39 |
| 2.2. Особливості функціонування готельно-ресторанних комплексів …….. | 42 |
| 2.3. Стандартизація у сфері запровадження готельно-ресторанних комплексів в Україні ………………………………………………………….. | 46 |
| **Висновок до розділу 2** ……………………………………………………… | **50** |
| **РОЗДІЛ 3. ПРАВОВІ МЕХАНІЗМИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ НА ТЕРИТОРІЇ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА** …………………………………………………. | **52** |
| 3.1. Правові механізми відведення земельної ділянки для побудови готельно-ресторанних комплексів ………………………………………… | 52 |
| 3.2. Нормативно-правові засади проектування об’єктів готельно-ресторанного господарства ………………………………………………… | 56 |
| 3.3. Практичне застосування правових аспектів запровадження готельно-ресторанних комплексів на території Івано-Франківська ……………….... | 59 |
| **Висновок до розділу 3** …………………………………………………….... | **63** |
| **Висновки** …………………………………………………………………….. | **65** |
| **Список використаних джерел** ………………………………………………. | **68** |
|  |  |

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження**. Готельно-ресторанна сфера є однією з найважливіших складових туристичної інфраструктури, оскільки вона безпосередньо впливає на досвід та враження туристів від візиту до певної місцевості. Якісні готельні та ресторанні послуги забезпечують комфорт і задоволення потреб відпочиваючих, що є критично важливим для формування позитивного іміджу території як туристичного напрямку.

Подальший розвиток готельно-ресторанного сектору в Україні має великий потенціал для залучення туристів та покращення економічних показників країни. Варто звернути увагу на підвищення якості обслуговування, розширення асортименту та удосконалення інфраструктури. Також необхідно активно сприяти модернізації готельно-ресторанних закладів, приваблювати інвестиції для створення сучасних умов для туристів. Застосування міжнародних стандартів та сприятливе законодавство одні з найважливіших завдань для розвитку цієї галузі. Тому темою нашого дослідження є правові механізми запровадження готельно-ресторанного комплексу на території Івано-Франківської територіальної громади.

Успішний розвиток підприємств індустрії гостинності обов'язково потребує наявності кваліфікованих фахівців, які володіють актуальними знаннями та навичками з усіх сфер включаючи правові механізми. Дослідженням даних проблем займались такі фахівці : Браймер Р. А., Бородина В. В. Босовська М. В. [11], Дойль П. [9], Зінь Е. А. [7], Литвиненко Я. В. [1], Новікова О. В. [10], Смолій В. А. [5], Тимошенко З. І., Ткач В. О., Ткаченко Т. І., Шкапова О. М. [6], Цибух В. І. [5] та інші, що в своїх дослідженнях виявили такі основні проблеми, як недостатня регуляція та відсутність чіткого законодавства щодо сфери готельно-ресторанного господарства. В Україні відсутні єдині стандарти та вимоги до готельно-ресторанних закладів, що ускладнює контроль та забезпечення якості обслуговування.

Щоб вирішити дані проблеми, необхідно впровадити ефективні організаційно-правові механізми управління готельно-ресторанним господарством. Уряд повинен прийняти законодавство, що регулює дану сферу, а також створити систему сертифікації та контролю якості послуг. Крім того, необхідно забезпечити підвищення кваліфікації персоналу та створити умови для приваблення інвестицій. Окрему увагу слід приділити розвитку маркетингової стратегії та просуванню готельно-ресторанних закладів. Тільки за умови вирішення цих проблем готельно-ресторанне господарство зможе розвиватися та стати справжньою економічною силою.

**Мета** нашої дипломної роботи **-** аналіз та опис конкретних правових інструментів та механізмів, які слугують для встановлення та управління готельно-ресторанним комплексом.

Для досягнення зазначеної мети у магістерській роботі поставлені та послідовно вирішуються **такі завдання**:

* дослідити теоретичні основи правового регулювання запровадження готельно-ресторанних комплексів.
* виявити особливості функціонування готельно-ресторанних комплексів.
* проаналізувати правові механізми відведення земельної ділянки для побудови готельно-ресторанних комплексів.
* дослідити нормативно-правові засади проектування об’єктів готельно-ресторанного господарства.
* виявити особливості застосування законодавства у сфері запровадження готельно-ресторанних комплексів на території Івано-Франківської територіальної громади.
* вказати практичне застосування правових аспектів запровадження готельно-ресторанних комплексів на території Івано-Франківська.

 **Об'єктом дослідження** є сам процес запровадження готельно-ресторанного комплексу. Ви будете вивчати та аналізувати правові аспекти, які впливають на цей процес в конкретній територіальній громаді.

**Предметом дослідження** є комплекс правових аспектів, які впливають на впровадження та функціонування готельно-ресторанного бізнесу на визначеній території. Предмет дослідження дозволить визначити ключові аспекти правового середовища, які впливають на запровадження та функціонування готельно-ресторанного комплексу в Івано-Франківській територіальній громаді.

**Наукова новизна дослідження** може бути визначена рядом аспектів, що враховують конкретні умови та особливості даного регіону. Деякі з можливих напрямків наукової новизни включають: визначення правових механізмів, які сприяють сталому розвитку та конкурентоспроможності готельно-ресторанного сектору в Івано-Франківській територіальній громаді.

**Практичне значення роботи** може бути значимим для різних зацікавлених сторін і сприяти подальшому розвитку готельно-ресторанного сектору в даному регіоні.

**Інформаційна база дослідження**. У роботі використовувалися наукові дослідження з впливу готельно-ресторанного комплексу на соціально-економічний розвиток регіону, законодавчо-нормативні джерела, інтернет-джерела, науково практична література з основних проблем роботи. Це дозволило сформулювати цілі та завдання магістерської роботи, а також визначити методи дослідження і обґрунтувати вибір інструментів для збору та аналізу даних. Крім того, в основу теоретичного апарату роботи були покладені праці інших авторів, що досліджували схожі питання.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ**

* 1. **Сутність та значущість готельно-ресторанної індустрії в туристичному розвитку.**

Розвиток готельно-ресторанного бізнесу має значний вплив на регіональну економіку. Створення нових готелів і ресторанів призводить до збільшення кількості робочих місць в цих сферах. Більші робочі місця означають збільшення споживчої потужності населення та підвищення доходів мешканців регіону. Це, у свою чергу, сприяє зростанню споживчих видатків та економічному розвитку регіону.

Готельно-ресторанний бізнес також відіграє важливу роль у задоволенні запитів особистості. Відкриття нових готелів та ресторанів надає людям можливість втілювати свої мрії про відпочинок, подорожі та гастрономічні задоволення. Це розширює можливості для самореалізації і сприяє підвищенню якості життя. Готельно-ресторанний бізнес є одним з найбільш важливих соціальних явищ ХХ століття. Витрати населення на харчування і туристичні послуги стали одними з найвищих в загальному обсязі витрат у багатьох країнах. Готельно-ресторанний сервіс у сфері внутрішнього і зовнішнього туризму включає в себе важливий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму у будь-якій країні світу. Розвиток готельно-ресторанної індустрії робить економіку регіону конкурентоспроможною та забезпечує відображення країни у світовій системі туристичного бізнесу [5].

З появою перших цивілізацій, люди почали оселятися на постійне місце проживання і створювати спеціальні споруди для гостей. Наприклад, в Стародавньому Римі існували готелі, де мандрівники можливо були зупинитися на ночівлю. В середньовіччі гостинність стала невід'ємною частиною культури і моралі, особливо в християнських країнах [6].

З появою торгівлі і розвитком шляхів сполучення, стали з'являтися таверни та гостьовіні, де люди могли позбутися втоми під час подорожей. У цих місцях їм надавали їжу, напої та ночліг.

У середині XVIII століття в Англії з'явилися офіційні готелі, які були розраховані на туристів та шляхтичів. У них було все необхідне для комфортного перебування гостей [5].

В XIX столітті готельний бізнес значно розквітнув, з'явилися розкішні готелі, які приймали велику кількість гостей. З цього моменту гостинність стала важливою галуззю економіки, яка створює робочі місця та приносить дохід.

Сьогодні гостинність є основою туристичної індустрії і має велике значення для економіки країн. Готелі, ресторани, кафе та інші заклади забезпечують комфортний відпочинок туристам і забезпечують їх потреби.

Таким чином, поняття гостинності вивчається вже давніми часами і є важливою складовою культури та економіки багатьох країн.

У середньовічній Європі готелі і ресторанні будинки, такі як таверни і харчівні, були розташовані в містечках і на дорогах, що ведуть з однієї країни в іншу. Вони надавали послуги не тільки подорожуючим, але і кур'єрам, урядовим службовцям та іншим людям [6].

Готелі та харчівні надавали людям місце для ночівлі, притулок і їжу. Подорожуючі часто зупинялись у таких місцях, щоб відпочити та перекусити перед продовженням подорожі. Крім того, готелі та харчівні були відповідальні за годування та догляд за конями, які використовувалися під час подорожей.

Постоялі двори почали з'являтися при монастирях. У середньовічній Європі церква брала на себе обов'язок надавати безкоштовний притулок (хосписи) для подорожніх, паломників, священників та інших людей, які мандрують по святинях. З часом ці безкоштовні притулки стали підприємствами, які розраховували на отримання прибутку.

Це призвело до зростання конкуренції в готельно-ресторанній галузі, що сприяло покращенню якості послуг і розширенню географії обслуговування. Крупні фірми були здатні інвестувати значні кошти у модернізацію готелів і ресторанів, удосконалення обладнання та навчання персоналу. Вони також мали можливість застосовувати ефективніше маркетингові стратегії і привертати більше клієнтів.

Однак, монополізація також призводила до деяких негативних наслідків. Наприклад, деякі крупні готелі та ресторани встановлювали високі ціни та обмежували конкуренцію, що негативно впливало на розвиток малих сімейних готелів та ресторанів. Також, монополістичне контролювання галузі може призвести до зниження стандартів обслуговування, оскільки відсутність конкуренції може знизити інцентиви для покращення якості послуг.

Усе ж таки, розвиток торгових зв'язків та монополізація готельно-ресторанного господарства в Європі стимулювали економічний розвиток та зростання туризму, що мало позитивний вплив на господарську ситуацію країн регіону [1].

Послуги можуть бути надані в різних сферах, таких як транспорт, туризм, освіта, культура, фінанси, медицина, ресторанний бізнес та інші. Вони можуть бути як матеріальними, наприклад, перевезенням пасажирів або доставкою товарів, так і нематеріальними, наприклад, юридичними послугами або консультаціями.

Послуги відрізняються від товарів тим, що вони не можуть бути фізично вимірені або збережені, але вони можуть мати той самий економічний ефект і приносити користь споживачам. Послуги передбачають безпосередній контакт між постачальником і споживачем і можуть бути надані через різні канали, такі як особиста зустріч, телефонні розмови, електронні листи або онлайн-платформи.

Для успішного надання послуг важливо мати велику увагу до деталей, високу якість обслуговування та ефективний комунікаційний процес між постачальником і споживачем. Послуги можуть бути платними, але існують і безкоштовні послуги, які надаються з метою підтримки споживачів або забезпечення громадської користі.

Все більше компаній віддають перевагу наданню послуг, оскільки вони можуть бути більш прибутковими та прискорюються тенденція до розширення сфери послуг у сучасній економіці. Також послуги можуть бути гнучкими і адаптованими до потреб споживачів, що дозволяє постачальникам повніше враховувати індивідуальні вимоги та бажання клієнтів [2].

Соціально-культурна послуга – це послуга, яка спрямована на задоволення соціальних і культурних потреб споживача послуг. Це можуть бути послуги у сфері освіти, охорони здоров'я, культури, спорту, туризму, дозвілля, відпочинку та інші. Соціально-культурні послуги мають значення для розвитку особистості, формування соціальних навичок та задоволення інтелектуальних, духовних і емоційних потреб. Вони спрямовані на забезпечення якісного життя громадян та покращення їх соціального становища [4].

Також до соціально-культурних послуг можуть відноситися послуги спорту, розваг, ресторанного бізнесу, бібліотек, музеїв, театрів, кінотеатрів, концертних заходів та інших подібних закладів. Однак, важливо враховувати, що соціально-культурні послуги мають за мету задовольняти духовні та інтелектуальні потреби особи, піднімати її настрій, поліпшувати якість життя. Ці послуги відіграють важливу роль у формуванні соціальної та культурної сфери суспільства, сприяють збереженню та розширенню культурних цінностей, розвитку особистості та підтриманню її емоційного стану.

Надання соціально-культурних послуг може здійснюватися як безкоштовно, так і за певну плату. Організації, що пропонують такі послуги, несуть відповідальність за їх якість, доступність та відповідність потребам споживачів. Також важливим аспектом є розробка іміджу та просування соціально-культурних послуг на ринку, що допомагає залучати більше клієнтів та забезпечувати стабільний розвиток організації.

Необхідно враховувати, що соціально-культурні послуги є важливою складовою суспільного розвитку і мають сприяти підвищенню якості життя населення. Оскільки соціально-культурні послуги стосуються найбільш вразливих груп населення, вони повинні бути доступними та прийнятними для всіх верств суспільства. Розвиток соціально-культурних послуг має сприяти створенню гармонійного, культурного та цивілізованого суспільства.

Туристичні послуги є важливим чинником розвитку економіки, оскільки привертають іноземних туристів і стимулюють внутрішній туризм. Розробка туристичної інфраструктури та надання якісних готельних послуг сприяють залученню інвестицій, створенню нових робочих місць і зростанню доходів місцевого населення [3].

Сучасна гостинність є основою постійного зростання рейтингу туристичного підприємства, тому готелі та інші туристичні підприємства зосереджуються на створенні комфортного середовища та задоволенні потреб клієнтів. Це включає в себе забезпечення якісного розміщення, харчування та інших додаткових послуг, таких як екскурсії, масаж, басейни тощо.

Підготовка кадрів для туристично-готельного сервісу має на меті розвинути професіоналізм працівників у сфері туризму та готельного обслуговування. Це включає в себе кваліфікаційне навчання, навчання з використанням сучасних технологій та навчання студентів на практиці в готельних підприємствах. Задача полягає в тому, щоб забезпечити високу якість обслуговування клієнтів, задовольнити їх потреби та забезпечити успішну репутацію туристичного підприємства [4].

Отже, туристичні послуги, включаючи готельне обслуговування, є важливою складовою соціально-культурних послуг. Вони відіграють важливу роль в економічному розвитку та залученні інвестицій, а також вимагають підготовки кваліфікованих кадрів для якісного обслуговування клієнтів.

Ресторанна індустрія включає в себе ресторани, кафе, бари, клуби, закусочні тощо, де гостей обслуговують їжею та напоями. Готельна індустрія, з свого боку, включає в себе всі види готелів, мотелів, курортів, гостьових будинків та інших закладів, які забезпечують ночівлю для туристів та подорожуючих.

Ефективне функціонування ресторанної і готельної індустрії залежить від багатьох факторів, таких як місцезнаходження, якість обслуговування, рівень комфорту та зручностей, доступність транспортних засобів, розвинена інфраструктура та інші. Національна економіка може розраховувати на значний приріст доходів через розвиток туристичного сектора, зокрема ресторанної і готельної індустрії, оскільки вона привертає інвестиції, створює нові робочі місця та збільшує податкові надходження [1].

Проте, належне управління індустрією гостинності вимагає багато зусиль і компетентності. Власники та керівники готелів та ресторанів повинні бути добре орієнтовані в сучасних тенденціях гостинності, мати чітку стратегію розвитку, вміти конкурувати на ринку і задовольняти потреби своїх клієнтів.

Основна мета індустрії гостинності – створення незабутнього досвіду для гостей. Якість послуг, комфорт, гостинність, готовність надати допомогу і задоволення потреб клієнтів – це основні принципи роботи готельно-ресторанної індустрії. Вона створює умови для розвитку туризму, сприяє підвищенню привабливості регіонів та країн для відвідувачів, сприяє економічному зростанню і підтримує регіональну інфраструктуру.

Головна мета підприємств гостинності – задовольняти потреби і бажання клієнтів, забезпечуючи їм комфортне перебування та надаючи якісні послуги. Це може включати надання проживання, харчування, туристичних екскурсій, розваг та інших додаткових послуг [3].

Індустрія гостинності дуже широка і має значний вплив на економіку країни, оскільки приваблює багато туристів, вносить великий внесок у податкову базу та створює робочі місця для багатьох людей. Вона також сприяє розвитку туризму, який може стимулювати рост інфраструктури, культурного обміну та економічного розвитку.

Однак, індустрія гостинності також може мати свої проблеми і виклики, зокрема конкуренцію, зміну сезонності, зміни смаків і потреби клієнтів, а також швидке розвиток технологій, що можуть змінити спосіб функціонування галузі.

Навіть при зустрічі тих проблем, індустрія гостинності залишається важливою складовою економіки багатьох країн і надає значний вплив на культурний обмін та туристичний рух.

Таким чином, підприємства готельно-ресторанного бізнесу можуть бути розглянуті як організації, оскільки вони об'єднують людей і діють за загальною програмою дій. Вони працюють у комерційній сфері, мають за мету отримання прибутку і повинні бути рентабельними. До таких підприємств можуть належати готелі, ресторани, кафе, бари, клуби і т.п. Вони надають послуги гостям, такі як проживання, харчування, розваги, і грають важливу роль у туризмі та гостинності.

У сфері комерційної гостинності, комерційні підприємства, такі як готелі, ресторани, кафе, бари і т. д., ставлять себе за мету задовольнити потреби своїх клієнтів шляхом надання якісних послуг і створення затишної атмосфери. Успіх комерційного підприємства в значній мірі залежить від вміння його співробітників забезпечити найвищий рівень обслуговування та професіоналізм в своїх діях.

Розуміння того, що гостинність є «таємним елементом» комерційної гостинності, означає, що вона має вирішальне значення в ефективному функціонуванні підприємства. При відсутності відчуття турботи та підхід «прийшов клієнт - виконай замовлення» може привести до втрати довіри клієнта й негативного впливу на репутацію підприємства [4].

Ключовою рисою гостинності є здатність відчувати потреби клієнтів і відповідно адаптуватися до них. Це означає, що співробітники повинні мати відкритий діалог з клієнтами, слухати їхні бажання та вимоги, і навіть передбачати їхні потреби. Це може бути досягнуто шляхом постійного навчання та розвитку персоналу, їх мотивації та залучення до процесу прийняття рішень.

Гостинність в комерційній гостинності є врахуванням того, що клієнти - це серце і душа підприємства, і їх задоволення повинно бути найважливішим пріоритетом. Успішні підприємства розуміють значення кожного клієнта і намагаються надати індивідуальне обслуговування, що відповідає їхнім потребам і очікуванням.

Таким чином, комерційна гостинність - це справжнє мистецтво, яке вимагає від співробітників проявити турботу і вміння відчути потреби клієнтів. Це допомагає підприємствам просуватися і створювати успішний бізнес, який будуєся на основі задоволення клієнтів і їхньої лояльності.

Вона також полягає в залученні і утриманні цільової аудиторії клієнтів, підвищенні продажів і прибутковості, підвищенні довіри та репутації. Успішний імідж підприємства може стати ключовим фактором конкурентоспроможності на ринку гостинності та забезпечити йому стабільну популярність серед клієнтів. Для досягнення ефективного іміджу необхідно враховувати специфіку своєї аудиторії, проводити дослідження ринку, володіти потрібними комунікаційними навичками та планувати стратегію розвитку іміджу.

Розвиток гостинності і туризму має важливе значення для економіки країни, оскільки забезпечує прибутки, створення робочих місць і сприяє розширенню інфраструктури. Готельно-ресторанний бізнес є однією з ключових галузей гостинності, яка спрямована на надання послуг проживання та харчування туристам і мандрівникам.

Успішність готельно-ресторанного бізнесу залежить від кількох факторів. Перш за все, важливо мати якісний готельний комплекс, який включає комфортабельні номери, ресторани і бари, конференц-зали, спа-центри і інші елементи інфраструктури, що задовольняють потреби гостей. Слід також забезпечити високу якість обслуговування, професійний персонал і зручну локацію об'єкта [7].

Крім того, розвиток туризму і гостинності вимагає налагодження партнерських відносин з іншими галузями, такими як транспорт, розваги, інфраструктура та інші. Це допомагає створити інтегровану туристичну продукцію, яка приваблює більше клієнтів і збільшує дохід готельно-ресторанного бізнесу.

Загалом, готельно-ресторанний бізнес є важливою складовою галузі гостинності і туризму, яка сприяє зростанню економіки країни, забезпечує розвиток інфраструктури та створює нові робочі місця. Розуміння важливості цієї галузі передбачає необхідність великих інвестицій, як у власне готельну базу, так і у вдосконалення якості послуг і розвиток нових напрямків туризму.

Таким чином, сфера послуг включає всі види діяльності, які не створюють матеріальних цінностей і мають нематеріальний, невидимий характер. Готель є одним з підприємств цієї сфери, що надає покупцю послугу розміщення, яка не передбачає володіння, а лише доступ та використання протягом певного часу.

Головні характеристики послуги [13]:

* Невід’ємність: Виробництво та споживання послуги відбувається одночасно. Це означає, що без активної участі і споживача, і виробника послуги неможливе надання послуги.
* Неможливість збереження: Виробництво послуги обмежено в часі і просторі. Послугу неможливо зберегти або накопичити на майбутнє.
* Нематеріальність: Послуги є нематеріальними, тобто їх неможливо фізично виміряти або оцінити до їх надання. Наприклад, готельну послугу, таку як комфортне проживання, неможливо виміряти або оцінити до того, як вона буде надана.
* Сезонність коливання попиту: Готельний ринок має сезонні коливання попиту, що означає, що зміна попиту на готельні послуги залежить від сезону року. Наприклад, попит на готелі в курортних місцевостях буде вищим влітку або в період відпусток.
* Взаємозалежність: Продаж готельного і ресторанного продукту залежить від маркетингових рішень, які приймаються адміністрацією готелю, туроператорами та туристичними агентами. Це означає, що успішність продажу послуги залежить від їх спільної взаємодії та координації.

Окрім того, в сфері готельно-ресторанного бізнесу велика роль відводиться якості обслуговування. Клієнти оцінюють не лише якість їжі або комфорт готелю, але й якість обслуговування персоналом. Це підкреслює важливість навичок і професіоналізму персоналу.

Крім того, сфера готельно-ресторанної діяльності є дуже конкурентною. Існує велика кількість готелів і ресторанів, що працюють в одному регіоні, тому власники бізнесу повинні знати і розуміти своїх конкурентів і ринкові тенденції, щоб залишатися конкурентоспроможними.

Нарешті, готельно-ресторанний бізнес обумовлює постійне спілкування з клієнтами. Власники готелів і ресторанів повинні бути готовими до контакту зі своїми клієнтами, вирішувати їх проблеми та враховувати їх побажання. Задоволені клієнти – це ключовий фактор успіху в цій галузі [9].

Отже, сфера готельно-ресторанного бізнесу має свої специфічні особливості, які вимагають особливої уваги та навичок власників і менеджерів. Виробництво та надання якісних готельних та ресторанних послуг, обслуговування клієнтів і конкурентоспроможність – це ключові аспекти успіху в цій галузі.

Є декілька функцій, які виконують готелі та ресторани у сфері обслуговування [12]:

1. Надання тимчасового житла: Готелі надають місця для проживання тимчасовим мешканцям, будь то туристи, делегати на конференціях або бізнес-подорожуючі. Це може бути будь-який тип житла, від простих приватних кімнат до розкішних номерів.

2. Побутове обслуговування: Ресторани і готелі забезпечують різноманітні побутові послуги для своїх гостей, такі як прибирання кімнат, обслуговування в номерах, прання одягу тощо. Ці послуги роблять перебування гостей комфортним і зручним.

3. Харчування: Ресторани – це місця, де гості можуть насолоджуватися стравами і напоями. Готелі також надають ресторани для своїх гостей, а також пропонують інші варіанти харчування, такі як сніданок у ліжку, ресторани-буфети або рум-сервіс.

Система готелю та ресторану включає в себе не лише фізичну будівлю і обладнання, але й персонал, який надає послуги. Співпраця між цими двома елементами системи є дуже важливою для забезпечення якісного обслуговування і задоволення потреб клієнтів.

Також, ринок готельно-ресторанних послуг характеризується індивідуальними потребами кожного споживача. Гості, приходячи до готелю чи ресторану, мають різні смаки, вподобання і очікування щодо обслуговування. Тому, готельні та ресторанні компанії повинні бути гнучкими і вміти задовольняти індивідуальні потреби кожного гостя.

Таким чином, готелі та ресторани виконують важливі функції в сфері обслуговування, забезпечуючи клієнтам тимчасове житло, побутове обслуговування та харчування. Вони є складовими системи, в якій взаємодіють фізична будівля, обладнання, персонал і потреби замовників.

Основною функцією ресторану є готування та подача страв, а також надання якісного обслуговування гостям.

Однак, у готельно-ресторанній галузі особливо важлива швидкість надання послуг. Гості готелю та ресторану часто мають обмежений час для харчування або для виконання інших справ. Тому, ресторани та готелі зазвичай стежать за тим, щоб обслуговування було максимально швидким та ефективним.

Для досягнення цієї швидкості використовуються різні методи та процеси. Наприклад, ресторани можуть мати попередньо складені меню або швидкі варіанти страв, які готуються за кілька хвилин. Також, в готелях можуть бути швидкі сервіси замовлення їжі до номеру, щоб гості могли швидко отримати свої страви без очікування у ресторані [15].

Особливість швидкості виконання готельно-ресторанних послуг також полягає в увазі до деталей. Кожна дрібниця може мати значення для гостей, тому готелі та ресторани старанно працюють над тим, щоб послуги були якісними та задовольняли всі потреби клієнтів. Виключення тут робить приготування страв, яке може займати більше часу, але навіть тут стараються максимально прискорити процес.

Отже, швидкість виконання послуг є ключовою особливістю готельно-ресторанного бізнесу. Вона дозволяє задовольняти потреби гостей у якісному харчуванні та іншому обслуговуванні, а також максимально використовувати потенціал готелю та ресторану для отримання прибутку.

Ресторани можна класифікувати за місцем їх розташування, класом та типом послуг, що надаються. Основні типи ресторанів, які можна виділити на підставі цих критеріїв, такі [16]:

1. Місцеві ресторани: це ресторани, які знаходяться в місцях з високою присутністю місцевих мешканців або в центрі міста. Вони зазвичай служать страви місцевої кухні та мають відповідну атмосферу.

2. Ресторани самообслуговування: такі ресторани надають можливість клієнтам самостійно обирати та брати страви зі швидкоподаючої лінії. Цей тип ресторану зазвичай широко поширений у торгових центрах, стадіонах та аеропортах.

3. Вокзальні ресторани: це ресторани, розташовані біля залізничних вокзалів. Вони зазвичай надають швидке харчування та зручне місце для перекусу або обіду перед поїздкою.

4. Вагони-ресторани: такі ресторани зазвичай розташовані у потязі та надають страви та напої пасажирам під час подорожі.

5. Ресторани на теплоходах: це ресторани, що пропонують харчування на борту річкових або морських теплоходів. Вони часто спеціалізуються на морській кухні та надають можливість клієнтам насолодитися краєвидами під час їжі.

6. Ресторани для мототуристів: це ресторани, які розташовані на трасах та призначені для відпочинку мотоциклістів під час подорожей. Вони зазвичай мають великі парковки та спеціальні зручності для мотоциклістів.

7. Ресторани в літаках: це ресторани, що пропонують харчування пасажирам під час польоту. Вони зазвичай розташовані на борту літака і надають різні міжнародні страви та напої.

8. Ресторани-буфети: це ресторани, де клієнти можуть самостійно обирати та складати свій обід або вечерю з різних страв, розташованих на буфетному столі.

9. Виїзні ресторани: це ресторани, які надають послуги з організації банкетів та прийому гостей за межами власного приміщення. Вони можуть приймати замовлення на проведення весіль, корпоративних заходів та інших святкових подій.

10. Ресторани-їдальні: це ресторани, які спеціалізуються на наданні швидкого харчування або недорогої їжі для широкої аудиторії.

У готельному бізнесі також наявна велика спеціалізація готельних підприємств. Зокрема, можна виділити такі типи готелів [14]:

1. Туристичні готелі: це готелі, які спеціалізуються на наданні послуг туристам та мають зручне розташування біля туристичних атракцій.

2. Бізнес-готелі: це готелі, які спеціалізуються на забезпеченні комфортного проживання та послуг бізнес-класу, таких як конференц-зали та бізнес-центри.

3. Галузеві готелі: це готелі, які спеціалізуються на обслуговуванні певної галузі бізнесу або індустрії, наприклад, готелі для виставок або виробничих конференцій.

4. Курортні готелі: це готелі, розташовані в курортних районах та спеціалізуються на наданні послуг туристам, які шукають відпочинок та розваги.

5. Транзитні готелі: це готелі, розташовані біля аеропортів або інших транспортних вузлів, які надають зручне місце для перебування пасажирів під час транзиту або проміжку між рейсами.

Новітній менеджмент готельної та ресторанної сфери застосовує сучасні системи управління. Також, вони дозволяють забезпечити ефективне управління готельними процесами, такими як бронювання номерів, розрахунки, контроль доступу та інвентаризація. Крім того, вони допомагають автоматизувати роботу з персоналом, включаючи розклади та оплату праці, що сприяє підвищенню продуктивності і зменшенню помилок.

Технології інформаційного забезпечення також можуть підвищити задоволеність клієнтів, надаючи їм зручні і швидкі можливості бронювання та отримання інформації про готель. Крім того, системи управління готельним бізнесом дозволяють аналізувати дані, що допомагає виявляти тенденції і підвищувати конкурентоспроможність [16].

Все це робить інформаційне забезпечення необхідним і цінним ресурсом для готельних підприємств, які прагнуть досягти успіху на ринку гостинності.

Питанням впровадження і оцінки інновацій у галузі гостинності присвячені праці Новікова В. С., Федорченко В. К., Мініч І. М., Зінченко В. А. тощо. Проте слід зазначити, що у більшості випадків, при дослідженні інноваційних технологій у галузі гостинності досліджуються лише інтернет-технології, що на нашу думку, суттєво обмежує їх перелік. Разом з тим більшість можливостей інновацій нині не достатньо вивчені.

Зростання світової туристичної індустрії приводить до зростання попиту на готельні послуги. Туристи все частіше бажають зупинятися в комфортабельних готелях зі зручностями та різноманітними сервісами. Це створює нові можливості для підприємців, які можуть інвестувати в готельний бізнес.

Однак, щоб успішно розвиватися в цій галузі, необхідно врахувати кілька факторів. Попереднє дослідження ринку та розуміння попиту можуть вказати на нішу для нового готелю або поліпшення існуючого. Наприклад, попит на екологічні готелі зрос в останні роки, тому інвестиції в цей сегмент можуть бути успішними.

Також, важливо враховувати географічні особливості регіону, де планується відкриття готелю. Туристи можуть відмінно провести час на пляжному курорті, в горах чи в історичному місті. Тому готельні власники мають враховувати ці особливості при виборі місця розташування готелю.

Готельний бізнес також може розвиватися за рахунок впровадження новітніх технологій. Наприклад, використання мобільних додатків для бронювання і оплати номерів може полегшити процес для клієнтів і збільшити зручність обслуговування.

Важливо також підтримувати високий рівень обслуговування та створювати унікальний досвід для гостей. Задоволені клієнти будуть рекомендувати готель своїм знайомим і повертатися сюди знову.

Узагалі, світова індустрія гостинності має великі перспективи розвитку, оскільки попит на готельні послуги постійно зростає. Тому, вкладення в цей бізнес можуть бути дуже вигідними для інвесторів, підприємців та початківців. Однак, успіх готельного бізнесу залежить від дослідження ринку, інноваційних підходів, якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Прагнучи запропонувати споживачам ексклюзивний сервіс, багато готелів замовляють розробку особливих систем роботи, які суттєво розширюють функції готелю. Серед них можливо виділити наступні [17]:

* система керування бронюваннями та обліку послуг, що дозволяє зручно керувати бронюваннями, розподіляти номери та послуги між гостями, а також вести облік оплати та звітності;
* система контролю доступу, що забезпечує безпеку клієнтів та захищає працівників готелю, дозволяючи обмежувати доступ до певних приміщень та об'єктів;
* система автоматичного управління опаленням, вентиляцією та кондиціонуванням, що дозволяє ефективно керувати комфортом у номерах та спільних зонах готелю;
* система відеоспостереження, що забезпечує безпеку гостей та працівників, а також допомагає контролювати виконання правил та розпорядку в готелі;
* система автоматичного інформування гостей про події та акції, що відбуваються в готелі, а також про найближчі туристичні та розважальні зони;
* система обліку використання ресурсів (електроенергії, водопостачання, газу), що дозволяє ефективно керувати енергоефективністю та знижувати витрати на експлуатацію готелю.

Ці інновації полегшують процес замовлення їжі і надають зручності гостям готелю. Окрім того, вони дозволяють готелю отримувати додатковий дохід шляхом надання додаткових послуг, таких як замовлення таксі або перегляд новин. Впровадження цих інновацій дозволяє готелям забезпечувати високий рівень обслуговування і забезпечує їм конкурентну перевагу на ринку.

Інноваційні технології можуть бути застосовані в різних аспектах роботи готелю, як-от [15]:

1. Інтернет-технології: впровадження бездротового інтернету у всіх номерах готелю дозволяє гостям залишатись підключеними і зручно працювати або відпочивати. Також можуть бути створені власні мобільні додатки для зручного бронювання та управління послугами готелю.

2. Автоматизація бронювання: застосування інноваційних систем бронювання дозволяє клієнтам зручно забронювати номер онлайн, вибравши найбільш зручний день та час за допомогою календаря доступності готелю. Це спрощує процес бронювання і знижує кількість помилок.

3. Системи "розумних" номерів: використання новітніх технологій включає в себе сенсорні датчики, які дозволяють гостям контролювати освітлення, опалення, кондиціонування повітря та інші системи в номері. Це збільшує комфорт і полегшує користування послугами готелю.

4. Використання штучного інтелекту: впровадження розумних алгоритмів та систем штучного інтелекту в діяльність готелю дозволяє автоматизувати процеси обробки даних та взаємодії з клієнтами. Наприклад, голосові асистенти можуть допомогти гостям з питаннями, бронюванням послуг або надати інформацію про місцеві визначні місця.

5. Використання робототехніки: роботи-портьє, роботи-послуговувачі та інші роботи можуть замінити деякі функції персоналу готелю, зокрема, при доставці товарів у номери, прибиранні, обслуговуванні гостей та іншому.

Впровадження інноваційних технологій допомагає підвищити рівень обслуговування, забезпечити ефективнішу роботу готелю, залучити нових клієнтів та зберегти постійну клієнтську базу. Це також сприяє покращенню іміджу підприємства та його конкурентоздатності на ринку готельних послуг.

**1.2. Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні**

Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні здійснюється через законодавчі та нормативно-правові акти, які встановлюють правила та умови функціонування готельних підприємств.

Одним з головних законодавчих актів, що регулює діяльність готельних підприємств, є Закон України "Про готелі і підприємства готельного господарства". Цей закон визначає правові засади діяльності готельних підприємств, обов'язки та відповідальність їх власників, порядок акредитації готельних закладів, вимоги до їх комфорту та зручностей, а також права та обов'язки клієнтів готелів [17].

Крім Закону про готелі і підприємства готельного господарства, існують також інші нормативно-правові акти, які стосуються готельних підприємств. Наприклад, це Порядок державного контролю за додержанням санітарно-епідеміологічних норм та правил у готельних підприємствах, Правила надання готельних послуг та багато інших.

Державне регулювання готельного господарства також здійснюється через систему ліцензування та акредитації готельних підприємств. Для отримання ліцензії на надання готельних послуг підприємство повинно відповідати певним вимогам, зокрема, власник має мати відповідну освіту або досвід у сфері готельного господарства, а також створити всі необхідні умови для комфортного перебування гостей.

Окрім законодавчого та нормативно-правового регулювання, держава також сприяє розвитку готельного господарства шляхом надання пільг та підтримки відповідних програм. Наприклад, існують програми підтримки готельних підприємств, які передбачають надання субсидій на розвиток і модернізацію готелів.

Загалом, державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні спрямоване на забезпечення якісних та безпечних послуг для клієнтів, створення сприятливих умов для розвитку галузі та підвищення конкурентоспроможності українських готелів.

Правові засади включають в себе законодавчі акти та нормативні документи, такі як закони, постанови, накази та інструкції, видані відповідними державними органами України [17].

Терміни та визначення, визначені цими правовими засадами, є основою для однозначного розуміння понять, які використовуються в готельній галузі, зокрема, таких як готельний продукт, гость, послуга, номер, категорія готелю та інші. Вони дозволяють уникнути невідповідностей та недорозумінь при укладанні контрактів та наданні послуг.

Правові засади також встановлюють правила та вимоги до договірних відносин між гостями та готелями, включаючи умови бронювання, оплати, скасування та інші аспекти. Важливим аспектом є також забезпечення якості та безпеки готельних послуг для споживачів, зокрема, стандарти щодо комфорту, безпеки, санітарного стану готелів та працівників.

Класифікація типів підприємств готельного господарства та видів їх господарської діяльності визначає особливості та вимоги до різних категорій готелів, таких як тип будівлі, кількість кімнат, рівень зручностей та інші фактори. Це допомагає клієнтам обрати готель згідно зі своїми потребами та очікуваннями [14].

Способи і методи формування, просування та реалізації готельного продукту регламентуються правовими засадами готельного господарства. Вони включають в себе вимоги до маркетингових активностей підприємств готельного господарства, включаючи рекламу, просування, пакети послуг та спеціальні пропозиції.

Зміст та форма інформації про готельні продукти, що надаються підприємствами готельного господарства, також регламентуються цими правовими засадами. Вони встановлюють вимоги до рекламної та інформаційної документації, які надаються гостям, включаючи вартість послуг, умови проживання, послуги та зручності, які надаються гостям.

Стандартні вимоги до форм документів та складу інформації в них також регламентуються правовими засадами готельного господарства. Вони встановлюють вимоги до складу та змісту договорів, рахунків, замовлень та інших документів, що використовуються в готельній діяльності, для забезпечення прав споживачів та гарантії виконання умов контрактів [15].

Отже, правові засади функціонування підприємств готельного господарства України регламентують усі аспекти організації та надання готельних послуг для забезпечення якості, безпеки та захисту прав споживачів.

Одним з основних адміністративних методів регулювання розвитку готельного господарства є стратегічне планування та прогнозування розвитку галузі. Це означає розроблення довгострокових планів розвитку готельного господарства, встановлення цілей і завдань, а також прогнозування напрямків розвитку та визначення стратегій управління.

Наукові розробки й дослідження також є важливим адміністративним методом регулювання. Це включає в себе проведення наукових досліджень і розробку теоретичних й практичних рекомендацій щодо удосконалення управління готельним господарством. Такі дослідження можуть зосереджуватися на питаннях ефективного використання ресурсів, оптимізації бізнес-процесів, підвищення якості обслуговування та інших аспектах готельного бізнесу [12].

Кадрова політика включає в себе різні адміністративні методи регулювання, включаючи визначення потреб готельного сектора в кадрах, розроблення системи підготовки і перепідготовки кваліфікації працівників, які займаються готельним бізнесом, надання консультацій, проведення семінарів і форумів, створення науково-освітніх центрів, впровадження механізму безперервного контролю якості підготовки фахівців. Важливо також сприяти утворенню професійних об'єднань у цій галузі та забезпечувати централізований збір статистичної інформації.

Окрім того, адміністративні методи регулювання розвитку готельного господарства включають сприяння будівництву й реконструкції готелів. Це може включати надання державних пільг та підтримки для готельних проектів, стимулювання інвестицій у готельну галузь і забезпечення регулярного контролю за процесом будівництва й реконструкції.

Усі ці адміністративні методи регулювання розвитку готельного господарства спрямовані на стимулювання й підтримку готельного бізнесу, покращення якості обслуговування та ефективного використання ресурсів у галузі [14].

Спеціальна документація відображає технологічні процеси та особливості діяльності готелів і туристських комплексів. Це можуть бути правила та інструкції з обслуговування гостей, рецепції та прийому замовлень, розклади роботи персоналу, стандарти і норми безпеки, довідкові матеріали для гостей тощо.

Основними видами адміністративної документації є [10]:

* накази і положення, якими регламентується діяльність підприємства, призначення та повноваження керівних посадових осіб, правила внутрішнього трудового розпорядку та інші;
* договори та угоди, які укладаються з партнерами, клієнтами, постачальниками послуг;
* протоколи засідань, на яких приймаються рішення щодо роботи підприємства;
* заявки, доповідні записки та службові записки, які використовуються для звітності, обліку та розпорядження ресурсами;
* фінансова звітність і документи, пов'язані з оплатою праці, веденням кадрових питань та бухгалтерією.

Відповідна документація допомагає забезпечити ефективне функціонування готелів і туристських комплексів, підтримувати контроль над процесами та ресурсами, забезпечувати якість обслуговування та ведення бізнесу.

Журнали обліку можуть мати різні формати і правила ведення в залежності від виду обліку. Наприклад, журнал обліку матеріалів може містити стовпці для вказівки найменування матеріалу, його кількості, вартості, дати отримання або видачі тощо.

У журналах обліку також можуть бути поля для підписів, коментарів та інших реквізитів, які необхідні для повноцінного обліку даних. Зазвичай, облікові журнали повинні бути ведені послідовно і точно відображати всі події та транзакції, що стосуються певного виду обліку.

Крім того, в журналах обліку можуть бути зазначені стандартні процедури та правила ведення документації, наприклад, вказівки щодо заповнення журналу, зберігання та знищення документів, порядок контролю та перевірки.

У загальному, форма та правила ведення журналів обліку можуть бути встановлені законодавством, нормативними актами, або розроблені самою організацією відповідно до її потреб та вимог. Важливо, щоб журнали обліку були достовірними, зручними у веденні та містили необхідну інформацію для аналізу та контролю.

Впровадження безпаперових технологій в готелях може мати значні переваги. По-перше, вони дозволяють зменшити використання паперу і, отже, знижують витрати на придбання та зберігання паперової документації. Крім того, це сприяє зниженню впливу на навколишнє середовище, оскільки виробництво паперу має негативний вплив на лісові ресурси.

Але важливо враховувати, що не всі клієнти можуть бути комфортними з використанням комп'ютерних програм і переходом до безпаперової системи. Деякі клієнти можуть бути звичайно зв'язані з традиційними методами оформлення і бажають мати паперові документи у своїй руці.

Крім того, комп'ютерні системи можуть бути недостатньо надійними або становити потенційну загрозу для конфіденційності даних. Тому готелева адміністрація має бути пильною і забезпечити високий рівень безпеки для захисту інформації про клієнтів, включаючи їх особисті дані і платіжну інформацію.

У кінцевому підсумку, впровадження безпаперових технологій в готелях може бути ефективним рішенням з точки зору економії і навколишнього середовища, проте необхідно добре збалансувати цей підхід з потребами і особливостями клієнтів, а також забезпечити адекватний рівень безпеки збереження інформації.

Готелі також повинні дотримуватися вимог Державних стандартів, які регулюють якість надання готельних послуг, включаючи умови проживання, безпеку, харчування та інші аспекти. З метою забезпечення якості готельних послуг проводиться сертифікація, під час якої оцінюються відповідність готелю встановленим нормам і вимогам [12].

Управління готелем відбувається відповідно до принципу самостійності, що передбачає можливість готелю самостійно вирішувати питання своєї діяльності, таких як напрями розвитку, конкурентні переваги та інші аспекти. Крім того, готелі повинні бути самоокупними і самофінансованими, тобто забезпечувати своє існування та розвиток за рахунок здійснених операцій і отриманих прибутків [17].

Однак, при цьому готелі також повинні дотримуватися екологічних та етичних принципів, мінімізувати негативний вплив на навколишнє середовище і забезпечувати безпеку для своїх клієнтів і співробітників. Вони також мають сплачувати податки та дотримуватися законодавства щодо праці, споживчих прав та інших аспектів.

Таким чином, готельні підприємства мають бути самостійними, самоокупними і самофінансованими, але водночас повинні дотримуватися встановлених стандартів і вимог, щоб забезпечити якість своїх послуг та безпеку для клієнтів і навколишнього середовища.

Дія Законів спонукає готельні підприємства до покращення якості своїх послуг і конкурування на ринку. Відповідно, це сприяє розвитку готельної індустрії в Україні [25].

Закон «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності» забороняє недобросовісні практики, такі як зловживання домінуючим становищем на ринку, дискримінація споживачів і т.д. Це сприяє підтриманню справедливої конкуренції між готельними підприємствами і стимулює їх до покращення якості послуг.

Закон «Про захист прав споживачів» визначає права споживачів, включаючи право на якісне обслуговування. Готельні підприємства повинні дотримуватись цих правил і забезпечувати задоволення потреб споживачів, що також збільшує їхню мотивацію до поліпшення якості послуг.

Закон «Про туризм» регулює готельний сектор і забезпечує встановлення стандартів і вимог до готельних послуг. Ця законодавча база спонукає готельні підприємства до впровадження стандартів якості та регулярного оновлення своїх послуг.

Таким чином, за допомогою цих Законів українські готелі мають стимул до покращення якості своїх послуг, що сприяє розвитку готельної індустрії в країні.

Законом України «Про туризм» визначено поняття готелю та готельної послуги. Готель – це підприємство з шести і більше номерів, що надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Готельна послуга включає розміщення споживача в номері для тимчасового проживання, а також пов'язану з цим діяльність. Готельна послуга має основні та додаткові компоненти, які залежать від категорії готелю. Також законом визначено аналогічні засоби розміщення, які надають обмежені готельні послуги, такі як щоденне заправлення ліжок, прибирання кімнат і санвузлів [25].

Засоби розміщення мають право надавати послуги тимчасового розміщення туристів, але повинні дотримуватися певних вимог. Наприклад, вони повинні забезпечити комфортні умови для проживання, місця загального користування, а також послуги харчування (якщо це передбачено). Крім того, вони повинні мати планування та обладнання, що відповідають встановленим вимогам.

У разі порушення вимог законодавства щодо надання послуг з тимчасового розміщення, власники таких засобів розміщення можуть бути притягнуті до відповідальності, включаючи адміністративну, цивільну або кримінальну. Тому, для діяльності в сфері готельного бізнесу в Україні необхідно додержуватися всіх вимог законодавства та нормативних актів у цій сфері.

Описаний текст пояснює, що індивідуальні засоби розміщення мають менше 10 місць і їх власникам дозволяється займатися діяльністю без реєстрації як підприємців. Власники таких засобів можуть надавати послуги за договором або безкоштовно, вести простий облік, подавати декларацію про отримані доходи до державної податкової служби на основі реєстраційної книги та звітувати про статистичні показники перед місцевими виконавчими органами. Проте колективні або індивідуальні засоби розміщення повинні пройти сертифікацію послуг тимчасового розміщення, яка регламентується "Правилами" [7].

Згідно з правилами користування готелем, гостю надається право на тимчасове користування готельним номером протягом певного періоду. У договорі про оренду готельного номеру встановлюються такі умови [12]:

1. Правила заселення і виселення. Вони визначають час прибуття та виїзду гостя, а також процедуру реєстрації і оформлення документів.

2. Кількість осіб, які можуть проживати в номері. Договір може обмежувати кількість осіб, які можуть знаходитися в номері.

3. Умови оплати. Орендареві необхідно заплатити за користування готельним номером відповідно до встановлених тарифів. Договір може передбачати різні методи оплати, наприклад, готівку, безготівковий розрахунок або карткою.

4. Правила поведінки. Гостю слід дотримуватися порядку та правил, встановлених готелем. Наприклад, необхідно утримувати тишу у певний період часу, не порушувати правила протипожежної безпеки, не вносити заборонені предмети чи речі в номер і т. д.

5. Відповідальність сторін. Договір може містити положення про відповідальність гостя та готелю за порушення умов договору. Наприклад, за збитки, спричинені гостем майну готелю, або випадок несплати ним за користування номером.

6. Порядок вирішення спорів. Договір може передбачати механізм вирішення спорів, наприклад, шляхом переговорів, посередництва, судовим порядком тощо.

Ці умови є обов'язковими для сторін і встановлюються з метою забезпечення комфортного та безпечного перебування гостя в готелі.

Цей документ включає такі розділи:

1. Загальні положення – описуються загальні вимоги і правила, які діють для всіх клієнтів готелю.

2. Засоби розміщення – визначаються види кімнат, їх характеристики і умови проживання.

3. Споживачі і замовники – вказуються особи, які можуть користуватися послугами готелю і якими документами вони повинні зареєструватися.

4. Вимоги до інформації – описуються обов'язкові дані, які мають бути надані споживачеві про послуги готелю.

5. Порядок бронювання – пояснюється, як можна забронювати номер і що потрібно для цього зробити.

6. Поселення і оплата – описується процедура заселення в готель і вимоги до оплати за проживання.

7. Зміна розрахункової години – пояснюється, що готель може змінити розрахункову годину і самостійно встановлювати тарифи і пільги.

8. Державне регулювання – зазначається, що у разі державного регулювання готель зобов'язаний дотримуватися встановлених правил і тарифів.

До обов'язків адміністрації також входить забезпечення безпеки проживаючих, контроль за виконанням вимог протипожежної та санітарно-гігієнічної безпеки, а також прийняття заходів у разі виникнення непередбачених обставин, таких як аварії, приїзд пожежної частини або швидкої допомоги.

Населення готельного закладу зобов'язане дотримуватися правил користування та внутрішнього розпорядку, берегти майно готелю, не порушувати спокій та безпеку інших проживаючих, а також співробітників готелю. Іншими обов'язками проживаючих є вчасно сплачувати вартість проживання, вивідути свої речі при виїзді та повідомити адміністрацію про втрату або пошкодження майна готелю.

Проживаючі також мають право на якісне обслуговування, належні умови проживання, дотримання конфіденційності щодо їх особистої інформації, а також на розумну відповідальність готелю у разі невиконання своїх обов'язків.

В разі порушення правил користування адміністрація має право відмовити в наданні послуг, або розірвати договір про надання готельних послуг з проживаючими без повернення коштів.

Згідно з Правилами, адміністрація має право змінити розташування проживаючих на інший вільний номер, але зі збереженням умов, що були передбачені в початковому договорі.

Це основні положення, які визначають взаємні обов'язки і права адміністрації та проживаючих в готельному підприємстві.

Підприємство повинно надавати гостям кемпінгу можливість використовувати кухні та пральні самообслуговування. Також необхідно забезпечити наявність обладнання для догляду за автомобілем, наприклад, мийки для миття автомобілів, пристрої для підкачування шин тощо [10].

Готельне підприємство гарантує проживаючим доступ до ресторанів, зв'язку та інших служб, що знаходяться в готелі, надаючи їм право на позачергове обслуговування. Адміністрація готелю має право встановлювати правила користування цими послугами та правила пожежної безпеки. Проживаючі зобов'язані дотримуватися цих правил, а також зберігати чистоту та порядок у своєму номері. В разі будь-яких пошкоджень готельного майна проживаючі повинні відшкодувати спричинені збитки. Крім того, готельне підприємство гарантує збереження цінностей, що передані для зберігання, а також збереження та повернення забутих речей у встановлені терміни, які становлять 6 місяців.

Правила готелю можуть також включати такі положення [9]:

* Реєстрація: проживання в готелі може бути дозволено тільки після проходження процедури реєстрації. Вона може включати пред'явлення документів, заповнення анкети та оплату за проживання.
* Доступ до номеру: готель може мати свій розклад роботи та політику доступу до номерів. Відвідувачі повинні дотримуватися цих правил та повідомляти готель у разі планованого виїзду або зміни кількості осіб, які проживають в номері.
* Правила замовлення послуг: готель може надавати різні додаткові послуги, такі як обслуговування номерів, ресторани та бари, басейни та спортивні зали. Правила та умови для замовлення цих послуг повинні бути визначеними і чіткими.
* Відповідальність за цінності: готель може приймати на себе обов'язок зберігати цінності гостей. Однак, він може не нести відповідальність у разі втрати чи пошкодження цінностей, якщо гость не зробив відповідну декларацію або не виконав інших умов, встановлених готелем.
* Вимоги безпеки: гості повинні дотримуватися правил безпеки, включаючи вимоги пожежної безпеки, використання електричних приладів та поводження з небезпечними речовинами. Готель може надати інструкції та проводити навчання щодо безпеки для своїх гостей.

Ці правила та положення можуть бути зазначені у Правилах готелю, які повинні бути оголошені та/або надані гостям при заселенні. Вони створюють основу для гармонійного та безпечного перебування гостей у готелі.

Сертифікація, з свого боку, має на меті підтвердження відповідності готелів встановленим стандартам якості. Це може бути потрібно для приваблення більше клієнтів, особливо з-за кордону, які мають надію на отримання високої якості обслуговування [15].

Загалом, наявність у готелі Книги відгуків і пропозицій споживачів, ліцензування та сертифікація є важливими елементами, які допомагають забезпечити якість та безпеку послуг проживання, а також встановити стандарти для готельної галузі. Ці заходи сприяють підвищенню довіри споживачів і покращенню репутації готелів.

При атестації готеля оцінюється його рівень обслуговування, комфортність номерів, наявність необхідних послуг та зручностей. Також можуть враховуватися такі критерії, як розташування готеля, харчування, якість їжі, наявність спортивних та розважальних закладів, а також відгуки від клієнтів.

Атестація готелів може проводитися за різними категоріями, наприклад, за кількістю зірок (від однієї до п'яти), за класом (економ, бізнес, люкс), за типом готелю (готель, мотель, курортний готель і т.д.) або за деякими спеціальними вимогами (екологічна дружність, доступність для людей з обмеженими можливостями і т.д.).

Отримання категорії готелю допомагає залучити більше клієнтів, підвищити рівень довіри до закладу та позиціонувати його на ринку. Тому багато готелів добровільно проходять атестацію і отримують відповідні сертифікати.

Система класифікації може використовуватися для позначення готелів і інших туристичних об'єктів за їх рівнем комфорту і обслуговування. Це дозволяє туристам зробити осмислені вибори і знайти варіант, що відповідає їхнім вимогам. У таких випадках, документальне підтвердження від сертифікаційної організації може бути важливим фактором при прийнятті рішення щодо вибору послуг та проведення контролю якості.

**1.3. Перспективи розвитку готельно-ресторанних комплексів у м. Івано-Франківськ**

Розвиток регіонального потенціалу туристичної діяльності допоможе покращити економічне становище країни шляхом стимулювання роздрібного сектору, залучення інвестицій та створення нових робочих місць. Туризм також сприяє розвитку інфраструктури, яка в подальшому може використовуватись для інших галузей економіки. Окрім того, туристична привабливість регіону привертає іноземних туристів, що сприяє збільшенню валютних надходжень та підтримує збалансований зовнішньоторговельний баланс.

Важливо підтримувати здорові відносини між туристами, місцевим населенням та туристичними організаціями. Це допоможе вирішувати можливі конфлікти, забезпечувати безпеку туристів та зберігати культурну спадщину регіону.

Держава та регіони повинні враховувати економічні наслідки туризму при плануванні свого розвитку. Це означає визначення пріоритетів та вкладання ресурсів у туризм для залучення інвестицій та створення нових робочих місць.

Загалом, економічні наслідки туризму мають важливе значення для економіки країни та регіонів. Врахування цих наслідків і забезпечення раціонального розвитку туризму є необхідною умовою для досягнення успіху в цій галузі і підтримки сталого розвитку взагалі.

Агенція Регіонального Розвитку забезпечує координацію зусиль різних зацікавлених сторін для впровадження Стратегії розвитку регіону. Вона співпрацює з обласною владою, громадськими організаціями та інвесторами. Агенція працює над залученням позабюджетних коштів, таких як гранти, для реалізації важливих проектів, що мають велике значення для ефективного розвитку регіону. Вона також відповідає за моніторинг впровадження та актуалізацію Стратегії [19].

Впровадження електронного паспорту населеного пункту області сприяє ефективному моніторингу трансформаційних процесів щодо розвитку територій. Це дозволяє оперативно приймати рішення згідно з системою показників, які характеризують соціально-економічну, демографічну та екологічну ситуацію, зайнятість населення, наявність та використання земельних ресурсів, функціонування об'єктів соціальної та виробничої сфери, об'єктів інженерного забезпечення та культурного призначення тощо.

Програмний комплекс забезпечує позитивні тенденції не лише у сфері туризму, а й у інших сферах розвитку економіки регіону. Зокрема, він сприяє впровадженню передових технологій електронного урядування у системи управління регіоном і веде єдину базу даних соціально-економічних та інших показників населених пунктів області. Також забезпечує єдиний облік, ідентифікацію та класифікацію суб'єктів для отримання статистичної інформації. Крім того, програмний комплекс надає можливість формування аналітичних таблиць та зведених даних для кожного населеного пункту, включаючи сільські (селищні, міські) ради, що включають два або більше населених пункти.

Це програмне рішення пропонується для використання керівниками та спеціалістами на різних рівнях – місцевому, районному та обласному. Воно також може бути корисним для дорадчих служб, науковців, установ і організацій, що займаються проблемами розвитку територій та поліпшенням якості життя мешканців регіону, а також для інвесторів.

Так, відповідно до законодавства України в галузі містобудування, програми розвитку регіонів та населених пунктів, а також програми господарського, соціального та культурного розвитку повинні узгоджуватися з містобудівною документацією на відповідному рівні. Це сприятиме підвищенню туристичної привабливості Івано-Франківщини [20].

Відзначимо, що готель «Nadiya» – визнаний найкращий бізнес-готель \*\*\* Європи за результатами міжнародної премії International Hospitality Awards 2020. Оцінка готелю складалася з рейтингу на найбільших світових сайтах – Booking.com і Trustyou.com, а також оцінювання незалежного експертного журі.

Важливою складовою готельного господарства Івано-Франківська є хостели – малі підприємства готельної B2C індустрії, які приходять на допомогу гостям міста, яких обмежують високі ціни проживання в готелях. Найбільш активні туристи надають перевагу огляду визначних пам’яток Івано-Франківська – це молоді люди 21-45 років. Івано-Франківськ – студентське місто, і пропозиція роботи в хостелі буде взаємовигідним співробітництвом невеликої готельної організації, вимогливої до відповідальності і мовних якостей, і бажаючих удосконалити мовні навички студентів. При цьому, незважаючи на зростаючий приплив іноземних студентів, практика роботи місцевих хостелів показує незадовільну готовність ресепшн-персоналу до комунікації з іноземними гостями. Для бюджетних туристів пропонують свої послуги хостели, серед яких «Простір Вдома», «Пілігрим», «Office», «Lime», «Travel station», «Центральний» та інші [22].

Гості, які приїжджають в Івано-Франківськ, мають можливість цікаво провести час. Активно розвивається в місті діловий та подієвий туризм, щороку на високому рівні проходять різноманітні міжнародні та всеукраїнські фестивалі. В Івано-Франківську працює туристичний центр, де туристи мають можливість отримати довідковий матеріал, купити сувенірну продукцію, розроблено туристичний сайт Івано-Франківська https://iftravel.com.ua/. Місто є цікавим з точки зору екскурсій. Збудоване за проектом відомих європейських архітекторів Франсуа Корассіні та Кароля Беное, воно втілювало найкращі ідеї «ідеального міста», а сьогодні гості міста можуть відвідати цікаві оглядові і тематичні екскурсії, в тому числі безкоштовні. Туристичне обличчя міста формують унікальні ковані скульптури, подаровані ковалями з України та Європи, 2 театри, 3 кінотеатри, 13 музеїв. Особливу туристичну привабливість має фортечна галерея «Бастіон», яка є збереженою частиною фортифікаційних укріплень Станіславської фортеці. Івано-Франківськ, поряд з іншими містами-сусідами, є колискою самобутньої галицької кухні, яка поєднує в собі суміш української, польської, єврейської та вірменської. За останні роки Івано-Франківськ активно позиціонується як місто з гастрономічною різноманітністю, цікавими поєднаннями автентичної кухні та європейських традицій.

**Висновки до розділу 1**

Отже, розвиток туристичного сектору країни, привертає іноземних туристів і стимулює зростання інфраструктури. На сьогоднішній день готельно-ресторанний бізнес займає цілу низку сегментів, таких як готелі, ресторани, кафе, бари, кейтеринг і туристичні агентства. Кожен з цих сегментів має свої особливості та вимоги до якості обслуговування.

Розробка та впровадження ефективних стратегій управління готелем або рестораном є критичним фактором успіху в цій галузі. Знання світового досвіду та сучасних тенденцій допомагають підприємцям пристосуватися до змін на ринку та розвиватися, а також покращувати якість обслуговування для задоволення потреб клієнтів.

Одним з основних викликів у готельно-ресторанному бізнесі є конкуренція. Швидкий розвиток цієї галузі привів до зростання кількості готелів і ресторанів, що каже про значний рівень конкуренції в цьому секторі. Підприємцям потрібно бути інноваційними та привертати увагу клієнтів шляхом надання якісних послуг, розвитку унікального бренду та створення неповторного досвіду для гостей.

Також управління персоналом є важливим аспектом у готельно-ресторанному бізнесі. Команда якісних фахівців є запорукою успіху підприємства, їхні знання і навички впливають на якість обслуговування та загальний враження клієнтів. Ефективне навчання та мотивація персоналу, пошук і залучення талантів є важливими факторами в даному бізнесі.

У подальшому розвитку готельно-ресторанного бізнесу важливим є також розуміння потреб клієнтів та адаптація до зміни їх вимог. Врахування нових технологій, використання цифрових рішень для покращення обслуговування і комунікації з клієнтами є необхідними елементами в сучасному готельно-ресторанному бізнесі.

Таким чином, готельно-ресторанний бізнес є важливою галуззю в економіці, яка вносить значний внесок в розвиток туристичного сектору, привертає іноземних туристів та стимулює росту інфраструктури. Усвідомлення світового досвіду і пильна увага до перспектив розвитку цієї галузі допомагають підприємцям адаптуватися до змін на ринку та пристосовуватися до потреб клієнтів.

**РОЗДІЛ 2. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ**

**2.1. Теоретичні основи правового регулювання запровадження готельно-ресторанних комплексів**

Серед Зaконів Укрaїни, які регулюють готельно-ресторанну та туристичну діяльність підприємств, є Цивільний і Господарський кодекси України, які є кодифікованими нормативними актами. Окрім того, важливі аспекти функціонування таких підприємств визначаються законом України "Про туризм", "Про стандартизацію", "Про курорти", "Про технічні регламенти та оцінку відповідності", "Про основні принципи та вимоги до безпеки та якості харчових продуктів" та іншими законами [25].

Міністерство економіки України є основним органом системи центральних органів виконавчої влади, відповідальним за забезпечення формування та реалізацію національної політики у сфері ресторанного та туристичного бізнесу. Відповідно, Міністерство економіки України визначає відповідні категорії туристичної інфраструктури (готелі, інші заклади розміщення, заклади харчування, курорти тощо), видає сертифікати на встановлення туристичної інфраструктури для відповідних категорій та веде реєстри.

Закoн України «Прo туризм» визначає основні терміни, зокрема «готель», «готельні послуги», «подібне розміщення». Відповідно до Закону, надається допомога з метою підвищення рівня туристичних послуг, допомоги споживачам у свідомому виборі туристичних послуг, забезпечення рівних можливостей суб’єктів туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, захисту прав, життя, здоров’я та майна, підвищення якості розповсюдження екологічної безпеки об'єктів інфраструктури туризму та категорій рівня обслуговування. Закон визначає, порядок створення, зміни, надання інформації споживачам про види та категорії інфраструктури туризму. Законом заборонено надавати послуги з розміщення без підтвердження встановлення відповідної категорії [25].

Порядок визначення категорії готелів передбачено постановою Кабміну «Про порядок затвердження категорій готелів та інших об’єктів для надання тимчасового розміщення (проживання)». Цим порядком визначено, що категорії готелів та інших об’єктів, які використовуються для надання тимчасового проживання, визначаються за результатами добровільної сертифікації послуг, пов’язаних з безпекою життя і здоров’я людей, охороною власності та навколишнього природного середовища, відповідно до наступних положень: «Договір з органом сертифікації та власником або їх ліцензіарами та оцінювання відповідності готелей вимогам певної категорії. Акредитацію та оцінку готелів здійснюють органи акредитації. Для готелю встановлені такі категорії: «П'ять зірок», «Чотири зірки», «Три зірки», «Дві зірки» та «Одна зірка». Інші об’єкти, що використовуються для надання тимчасового проживання, у тому числі мотелі, пансіонати, будинки відпочинку, туристичні бази, кемпінги, які за рівнем обслуговування віднесені до категорії «I, II, III , IV, V».

Вимoги дo діяльнoсті гoтелів, рестoранів та туристичних підприємств встанoвлює український націoнальний стандарт – ДСТУ [26].

Стандарт ДСТУ «Послуги туристичні. Класифікація готелів" визначає класифікацію готелів і подібних місць за категоріями, а також вимоги до них. Категорія готелю вказується на його логотипі, квитанціях, реєстраційних картках гостей та рекламних документах. Кожна категорія готелю визначається ст. стандарт має Вимоги - це мінімальні вимоги, які мають бути повністю виконані.

Національний стандарт України «Засоби розміщення» визначає класифікацію засобів розміщення, загальні вимоги до засобів розміщення та до послуг, що надаються в закладах розміщення. Якщо аналізувати міжнародний досвід, то малі підприємства є основою розвитку галузі – вони структурують ринок послуг відповідно до попиту споживачів, створюють конкурентне середовище та створюють більше робочих місць. Для бізнесу, у тому числі великих корпорацій, жорстку конкуренцію створюють приватні особи — бізнес-суб’єкти, які керують переважно невеликими ресторанами, готелями та мають власні будинки та квартири. Вони пропонують туристам повний спектр основних і додаткових готельних та ресторанних послуг за набагато нижчою ціною [26].

Важливими є також й інші нормативно-правові акти – накази Національного управління туризму, Міністерства економіки України, Міністерство аграрної політики та продовольства України тощо [27].

Процедури ліцензування та акредитації є основним адміністративним засобом державного регулювання, використання якого визначає можливість покращення роботи підприємств ресторанного та туристичного бізнесу. Метою запровадження ліцензування в готельній та ресторанній сфері є захист прав та інтересів споживачів послуг, гарантування певного рівня обслуговування та запобігання його зниження, дотримання гігієнічних, екологічних та інших норм і правил тощо. Встановлення параметрів та визначення чітких стандартів, наявність яких свідчитиме про необхідність придбання ліцензії, створить ефективну систему ліцензування.

У центрі уваги регулювання готельного-ресторанного бізнесу є виробництво, організація та впровадження технологій готельного, ресторанного та туристичного обслуговування в різних сферах, що охоплюють широкий спектр (від термінології та нормативів часу до методологічної основи готельно- ресторанного чи туристичного бізнесу).

Національна політика в контексті розвитку готельних - ресторанних підприємств як сфери послуг спрямована на підвищення стандартів якості їх діяльності. Виявлення питань регулювання корпоративної діяльності та оцінка їх значення в соціально-економічних умовах України може показати, що одним із найважливіших шляхів реалізації державної політики в сучасних умовах розвитку бізнесу готельних підприємств є державна підтримка у цій сфері.

Тобто, можна сказати, що готельно-ресторанна індустрія виконує місію інституційного об'єднання в системі економічних і соціальних відносин. Тому, в цьому контексті нормативно-правова база технічної, організаційної, технологічної та інституційної основи процесу надання послуг є однією з головних передумов для зміцнення діяльності, партнерства та задоволення потреб населення у сфері послуг.

**2.2. Особливості функціонування готельно-ресторанних комплексів**

Основні послуги в готельно-ресторанному бізнесі включають розміщення та проживання гостей, харчування, розважальні та спортивні активності, конференц-сервіси тощо. Додаткові послуги можуть включати прокат автомобілів, пральні послуги, трансфер, організацію екскурсій та інші.

На етапі інформації про надання комплексу послуг, підприємство рекламує свої послуги шляхом використання засобів інформаційної технології, На даному етапі головною метою є привернення уваги потенційних клієнтів і зацікавлення їх у наданні послуг підприємства.

Після отримання інформації про комплекс послуг, клієнт може перейти до етапу резервування місць. Наприклад, клієнт може зателефонувати в готель і забронювати номер на певну дату.

Далі, наступає етап реалізації послуг, де клієнт прибуває до готелю та отримує свій номер, їсть у ресторані підприємства, користується іншими сервісами, що надаються.

Зустріч і провід гостей може включати транспортні послуги, такі як трансфер з аеропорту або залізничного вокзалу до готелю.

На останньому етапі процесу надання послуг, готельно-ресторанне підприємство забезпечує обслуговування під час перебування гостей в готелі.

В цілому, ці етапи утворюють цикл надання послуг готельно-ресторанного бізнесу та забезпечують задоволення та комфорт клієнтів.

У рекламних довідниках потенційні клієнти можуть отримати інформацію про наявність вільних номерів, близкість до туристичних центрів і берегу моря, а також про пільги, які надаються певним категоріям споживачів, таким як молодь, сім'ї з дітьми, учасники конгресів тощо.

Послуги допомагають готельно-ресторанному комплексу задовольнити всі потреби своїх клієнтів і створити для них комфортне і зручне середовище. Крім того, надання додаткових послуг дозволяє комплексу отримувати додатковий прибуток і підвищувати свою конкурентоспроможність на ринку. Однак, доцільно враховувати особливості конкретного регіону і цільової аудиторії, щоб визначити необхідність та ефективність надання певних додаткових послуг.

Такі договори є дуже поширеними і дозволяють підприємствам зосередитись на своїй основній діяльності, використовуючи послуги спеціалізованих фахівців з інших галузей. Наприклад, підприємства можуть укладати договори на надання бухгалтерських послуг з бухгалтерськими компаніями, на транспортні послуги з транспортними підприємствами, на обслуговування комп’ютерної техніки з IT-компаніями та іншими подібними послугами.

Також підприємства можуть укладати договори з комунальними підприємствами для забезпечення централізованого опалення, водопостачання, вивезення сміття та інших комунальних послуг. Договори з банками дозволяють забезпечити фінансові потреби підприємства, зокрема, отримати кредити, здійснювати платіжні операції, отримувати консультації з фінансових питань.

Договори з торговельними підприємствами можуть передбачати поставку сировини, матеріалів, обладнання та інших товарів і послуг, необхідних для виробництва продукції чи надання послуг власних підприємств. А договори з закладами культури, наприклад, з театрами, музеями, спортивними комплексами, забезпечують організацію корпоративних заходів, проведення виставок, спортивних змагань та інших подій.

Цими договорами підприємства отримують доступ до різноманітних послуг, які покращують їхню діяльність і сприяють забезпеченню всебічного розвитку бізнесу.

Класифікація підприємств готельно-ресторанного бізнесу може ґрунтуватися на таких ознаках [19] :

1. Розмір і структура. Підприємства можуть класифікуватися за розміром - великі, середні, малі або мікропідприємства. Також враховується структура - одно-, двох- та багато-готельні комплекси, ресторани з можливістю проживання тощо.

2. Рівень обслуговування. Підприємства можна розподілити за рівнем комфорту і розкоші. Це можуть бути економ-клас готелі та ресторани, бізнес-клас, преміум-клас або розкішні вілли і готелі.

3. Тип послуг. Ця ознака дозволяє класифікувати підприємства за видом наданих послуг. Наприклад, можуть виділятися готелі зі спеціалізованими послугами для бізнес-турістів, спа-готелі, готелі з активним відпочинком, ресторани з національною або міжнародною кухнею тощо.

4. Географічне розташування. Класифікація за цією ознакою враховує місцеположення підприємств - центральна зона міста, передмістя, курорти, туристичні зони тощо.

5. Цінові категорії. Підприємства можуть бути розподілені за ціновою політикою - економ-клас, середній клас, вищий середній клас, преміум-клас.

Класифікація підприємств готельно-ресторанного бізнесу допомагає не тільки управляти різними аспектами бізнесу, але і забезпечує систематичний облік, аналіз і контроль за наданням послуг та витратами. Вона дозволяє споживачам краще зорієнтуватися в ринковому просторі і вибрати підприємство, яке відповідає їх потребам і очікуванням.

Це призводить до ситуації, коли в одній країні готель з певною кількістю зірок може відрізнятися від готелю з такою ж кількістю зірок в іншій країні.

Окрім кількості зірок, існують і інші критерії класифікації готелів, такі як розташування, розмір готелю, наявність додаткових послуг і зручностей, розклад роботи ресторану тощо.

Ці критерії можуть бути використані як додаткові для більш детальної класифікації готелів і ресторанів. Наприклад, готелі можна класифікувати за розміром універсальними (бізнес-готелі, курортні готелі), розміром готелів (малі, середні, великі), розташуванням (міські, передміські, курортні), рівнем комфорту (економ, стандарт, люкс), наявністю додаткових послуг (сауна, спортзал, басейн) та іншими критеріями [18].

Така система класифікації дозволяє споживачам обирати готель чи ресторан, що найкраще задовольняє їхні потреби і вимоги, а також зручна для порівняння підприємств однієї категорії. Однак, важливо враховувати, що класифікація може мати певні обмеження та суб'єктивність, тому варто звертатися до додаткових джерел інформації і рекомендацій перед здійсненням вибору.

Окрім технології, для успішної організації діяльності готельно-ресторанних підприємств важливу роль відіграють такі аспекти [17]:

1. Матеріально-технічне оснащення: ефективне функціонування готельно-ресторанних підприємств неможливо без належного стану обладнання, меблів, посуду та інфраструктури. Важливо забезпечити якісне обслуговування, забезпечити досягнення максимального рівня комфорту для клієнтів.

2. Перелік послуг: готельно-ресторанні підприємства повинні пропонувати широкий спектр послуг, щоб задовольняти потреби різних категорій клієнтів. Це можуть бути різноманітні види номерів, ресторанів, кафе, конференц-зали, сауни, басейни тощо.

3. Кваліфікація персоналу: успішна робота готельно-ресторанних підприємств залежить від кваліфікованого персоналу. Важливо мати професійних кухарів, офіціантів, готельєрів та інших співробітників, які знають свою справу і здатні забезпечувати якісне обслуговування.

4. Рівень обслуговування: якість обслуговування є одним з визначальних факторів успіху готельно-ресторанних підприємств. Персонал повинен бути ввічливим, уважним до потреб клієнтів, забезпечувати їм комфорт та задоволення від відпочинку чи харчування.

Усі ці аспекти враховуються при класифікації готельно-ресторанних підприємств в Україні. Загальна характеристика підприємства визначається комплексом вимог до матеріально-технічного оснащення, переліку послуг, кваліфікації персоналу та рівня обслуговування. Враховуючи всі ці фактори, готельно-ресторанні підприємства можуть досягти успіху та задовольнити потреби своїх клієнтів.

Брак інфраструктури та сервісних послуг може викликати недовіру споживачів і зменшення потенційного попиту на послуги готельно-ресторанного бізнесу. Також, відсутність адекватної реклами та маркетингових стратегій може обмежувати можливості залучення нових клієнтів і розвитку бізнесу.

Податкова система також може бути причиною стримування економічного зростання готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Недосконалість системи оподаткування та високі податкові ставки можуть збільшити фінансове навантаження на підприємства, що ускладнює їхню діяльність та знижує їхню конкурентоспроможність.

Отже, для підтримки та стимулювання розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні необхідно вирішувати ці проблеми. Необхідно розробити ефективну політику з підтримки підприємств готельно-ресторанного бізнесу, а також сприяти розвитку інфраструктури та сервісних послуг, щоб забезпечити високу якість обслуговування та привернути більше клієнтів. Також необхідно проводити реформи в фінансово-банківській системі та вдосконалювати податкову систему, щоб зменшити фінансове навантаження на підприємства та стимулювати їхній розвиток.

**2.3. Стандартизація у сфері запровадження готельно-ресторанних комплексів в Україні.**

Стандарт обслуговування також включає такі елементи, як час очікування клієнтів, якість товарів та послуг, ввічливість персоналу, пропозиції щодо вдосконалення обслуговування та інші. За допомогою стандартів обслуговування підприємства можуть встановити однаковий рівень якості обслуговування для всіх клієнтів, забезпечити єдність підходу до роботи персоналу та покращити задоволення клієнтів від співпраці з компанією [16].

Основна цільова установка системи якісного обслуговування спрямована на досягнення відповідності вимогам стандарту ISO 9000. Цей стандарт визначає основні принципи управління якістю, які допомагають підприємству досягти високої якості продукції або послуг.

Для забезпечення якості вимагається відповідна матеріальна база готельного підприємства. Це означає, що підприємство повинно мати необхідні ресурси, обладнання та інфраструктуру для забезпечення якісного обслуговування.

Кваліфіковані працівники є ще одним важливим компонентом системи якісного обслуговування. Це означає, що персонал повинен мати необхідні знання, навички та досвід, щоб високопродуктивно виконувати свої фахові обов'язки.

Раціонально обґрунтована організаційно-функціональна структура і чітке управління підприємством загалом та управління якістю обслуговування зокрема також є важливими елементами системи якісного обслуговування. Це означає, що підприємство повинно мати чітко визначені ролі та відповідальність працівників, а також ефективну систему управління, яка дозволяє забезпечити якість обслуговування.

Відповідність міжнародним стандартам ISO 9000 допомагає підприємству покращити якість своїх послуг та задоволення клієнтів, отримати конкурентну перевагу на ринку та підвищити свою репутацію.

Стандартизація і сертифікація систем якісного обслуговування мають на меті забезпечити високу якість послуг для клієнтів і забезпечити єдиність підходу до оцінки якості. Вони передбачають право клієнта активно впливати на якість послуг і вимагають забезпечення контролю якості технологічних процесів. Згідно з нормами міжнародних стандартів, готельні підприємства повинні обґрунтовувати свої управлінські рішення і мати систему планування, а також виявляти порушення якості послуг.

Готельне господарство також надає послуги з організації конференцій, зустрічей, виставок та інших подій. Багато готелів мають свої ресторани, бари, кафе, де гості можуть поїсти та випити. Також готелі можуть надавати послуги з прання та прасування одягу, оренди автомобілів, екскурсій та гідів, обміну валют, послуги камери схову, переводу текстів та багато інших.

Різноманітність послуг готельного господарства дозволяє задовольнити індивідуальні потреби туристів та забезпечити їм комфортний відпочинок. Наприклад, для бізнес-туристів можуть бути важливі зручність розміщення, конференц-зали, безкоштовний Wi-Fi та інші послуги для роботи. Для сімей з дітьми можуть бути важливі наявність дитячого майданчика, дитячого меню та спеціальні розваги.

Таким чином, готельне господарство пропонує широкий спектр послуг, що дозволяє задовольнити потреби різних категорій туристів та забезпечити їм приємний та комфортний відпочинок.

Одним з методів стимулювання попиту є встановлення диференційованих тарифів і цін. Наприклад, можна встановити вищі ціни в піковий період, коли попит є надзвичайно великим, і нижчі ціни у період затишку, коли попит низький. Це дозволить залучити клієнтів у періоди, коли послуги менш популярні [14].

Також можна використовувати різні знижки та промоакції, щоб залучити клієнтів у періоди низького попиту. Наприклад, можна пропонувати додаткові послуги або пакети зі знижкою під час періодів затишку, щоб залучити більше клієнтів.

Оптимізація асортименту додаткових послуг також може допомогти залучити більше клієнтів у періоди затишку. Важливо розуміти, які додаткові послуги можуть бути цікавими для клієнтів у різний період часу і як їх можна краще презентувати.

Крім цього, стимулювання попиту можна досягти шляхом розробки інших маркетингових стратегій, таких як реклама, PR-компанії, участь у виставках та інших подіях. Такі заходи можуть сприяти збільшенню відомості про послуги туристичного підприємства і залученню більше клієнтів у будь-який період часу.

Загалом, важливо розробити стратегію, яка враховує особливості попиту на послуги та забезпечує оптимальне співвідношення попиту та пропозиції. Це дозволить максимізувати виручку і задоволення клієнтів.

Також, одним із засобів управління обсягом попиту є встановлення гнучкої ціноутворення, що дозволяє привертати більше клієнтів за допомогою акцій, знижок або інших стимулюючих пропозицій.

Додатково, можна використовувати маркетингові стратегії, такі як реклама та просування, для збільшення попиту на послуги. Наприклад, розміщення рекламних оголошень у соціальних мережах або на телебаченні може привернути більше клієнтів.

Додатково, співпраця з партнерами може допомогти збільшити обсяг попиту. Наприклад, можна укладати угоди з туристичними агентствами або готелями, які сприяють приверненню більшого числа клієнтів.

Необхідно також забезпечувати якісне обслуговування клієнтів та відповідати на їхні потреби та вимоги. Це може включати швидку відповідь на запити, надання інформації про послуги та дотримання угоди з клієнтами.

Нарешті, можна використовувати соціальні мережі та відгуки клієнтів для привертання нових клієнтів та збільшення попиту. Розміщення позитивних відгуків та рекомендацій про послуги на популярних сайтах або соціальних мережах може залучити більше клієнтів.

У сфері гостинності і туризму, якість обслуговування відіграє ключову роль у приверненні клієнтів і забезпеченні їх задоволення. Тому готельні комплекси повинні постійно контролювати якість своїх послуг і надавати їх на належному рівні.

Однак, вимоги клієнтів постійно змінюються, тому готельні комплекси повинні розробляти стратегії покращення обслуговування, щоб задовольняти нові потреби своїх клієнтів. Це може включати в себе впровадження нових технологій, навчання персоналу або покращення якості продукту.

Один зі способів визначення якості обслуговування - це стандарти. Стандарти встановлюють вимоги до якості послуг і визначають, чого очікується від персоналу. Вони також можуть включати в себе процедури контролю і оцінки якості обслуговування [16].

Управління операціями в готельному бізнесі є складним завданням, оскільки воно включає у себе багато різних аспектів, таких як управління персоналом, планування запасів та управління проектами. Однак, в управлінні готельними комплексами також відіграє важливу роль маркетинг. Маркетинг допомагає готельним комплексам рекламувати свої послуги і підтримувати конкурентоспроможність.

Загалом, в управлінні готельними комплексами вирішуються складні завдання зі збереження та підвищення якості обслуговування, забезпечення ефективності механізму ціноутворення і застосування маркетингових стратегій. Це робить управління в цій сфері вимогливим і відповідальним процесом.

**Висновки до розділу 2**

Отже, розділ, присвячений правовому регулюванню та функціонуванню готельно-ресторанних комплексів, дозволяє визначити ключові аспекти, що впливають на діяльність даного виду бізнесу. Здійснений аналіз законодавчого середовища, нормативів та стандартів, що регулюють діяльність готельно-ресторанного сектору, надає можливість визначити важливі аспекти, що варто враховувати для ефективного та безпечного функціонування комплексів цього типу.

Правове регулювання визначає умови отримання ліцензій, проведення пожежних та санітарних перевірок, дотримання будівельних та безпекових стандартів, що є критичним для забезпечення якості та безпеки надання послуг. Зазначені нормативи також впливають на взаємовідносини з персоналом та споживачами, враховуючи права та обов'язки кожної сторони.

Фундаментальне розглядання правових аспектів також виявляє суттєвий вплив податкових та трудових законодавчих актів на фінансовий стан та управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. Забезпечення дотримання податкових вимог та вивчення можливостей оптимізації оподаткування стає ключовим елементом ефективного управління.

У висновках даного розділу можна зробити висновок, що ретельне вивчення та дотримання вимог правового середовища є обов'язковим етапом для успішного функціонування готельно-ресторанного комплексу. Розуміння та використання правових аспектів стає необхідною передумовою для досягнення високого стандарту якості та задоволення потреб споживачів, що визначає конкурентоспроможність та стабільність у цьому секторі.

**РОЗДІЛ 3. ПРАВОВІ МЕХАНІЗМИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ НА ТЕРИТОРІЇ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА**

**3.1. Правові механізми відведення земельної ділянки для побудови готельно-ресторанних комплексів.**

На розташування готелю в місті впливає його місткість, категорія і тип. З містобудівної точки зору можна виділити п'ять варіантів розташування готельних підприємств у структурі міста:

* у центрі міста;
* на територіях, прилеглих до центру міста;
* в центрі житлових районів і мікрорайонів;
* на «порозі» міста;
* за межами міста [26].

Розташування готелю в центрі міста має свої переваги, так як зазвичай це центральна частина з багатою інфраструктурою, великою кількістю ресторанів, кафе, магазинів, визначних пам'яток, туристичних об'єктів. Це забезпечує зручний доступ до основних атракцій та місць відпочинку для туристів.

Готелі, розташовані на територіях, прилеглих до центру міста, можуть бути більш доступні з точки зору цін, оскільки вони знаходяться за межами самого центру. Вони також можуть мати більш простору для розташування, наприклад, більшу кількість зелених зон або парковок.

Готелі в центрі житлових районів і мікрорайонів можуть бути зручним варіантом для місцевих мешканців, які шукають затишні готелі в неподалік від свого місця проживання. Вони також можуть бути зручним варіантом для відряджених працівників, які шукають розташування недалеко від робочого місця.

Готелі, розташовані на «порозі» міста, можуть бути привабливими для туристів, які прилітають або прибувають міським транспортом, оскільки вони знаходяться близько до головних магістралей і залізничних станцій. Вони також можуть мати більшу площу для розташування, наприклад, великі парковки для автомобілів.

Готелі, розташовані за межами міста, можуть бути спрямовані на відпочинок у природному середовищі, далеко від міського шуму і суматохи. Вони можуть мати більшу площу, що дозволяє розташування вечірок, конференц-залів або інших великих заходів.

Кожен з цих варіантів має свої переваги та недоліки, і вибір розташування готелю залежить від його конкретних цілей, цільової аудиторії та бюджету.

Кожен вид антропогенного ландшафту має свої особливості і специфіку створення.

Основні завдання ландшафтної архітектури включають такі етапи [14]:

1. Планування і проектування – це етап вивчення природних умов місця, землевикористання, потреби людей та інших факторів для визначення мети і завдань проекту.

2. Створення концепції – на цьому етапі архітектор визначає стиль, колірні рішення і матеріали для створення ландшафтного об'єкта.

3. Розробка проекту – на цьому етапі розробляється детальний план майбутнього ландшафту, включаючи дорожню мережу, зелені насадження, архітектурні об'єкти та ін.

4. Будівництво – фізична реалізація проекту, включаючи земельні роботи, проведення комунікацій і установку архітектурних елементів.

5. Утримання і управління – після завершення будівництва, ландшафтний архітектор надає рекомендації з догляду, обслуговування і розвитку об'єкта.

У результаті ландшафтної архітектури створюються естетично привабливі, функціональні та зручні для використання простори, які сприяють збереженню і поліпшенню екологічної ситуації, підвищенню якості життя та збереженню культурної спадщини.

Також, ділянка повинна мати достатню площу для розміщення будівлі готелю, пов’язаних інфраструктурних об'єктів (наприклад, ресторану, басейну, спортивного майданчика) і відведення простору для комфортного перебування гостей.

При виборі ділянки для готелю також враховуються такі фактори, як доступність транспортних магістралей, наявність комунікацій (електропостачання, водопостачання, каналізація, інтернет), наявність близької інфраструктури (магазини, ресторани, кафе, аптеки, медичні заклади).

Також важливим фактором є характер міського середовища, в якому розміщується готель. Часто в центрі міста готелі мають меншу площу ділянки, оскільки доступна земля є обмеженою. В передмістях або на околицях міст готелі можуть мати більші ділянки з більш розширеним функціоналом (наприклад, спортивні поля, сади, парковки).

Отже, площа ділянки для готелю залежить від багатьох факторів і може варіюватися від невеликої до значної площі в залежності від умов розміщення та потреб готелю.

Це рекомендації, які виходять з роздумів про потреби та зручності гостей готелів і мотелів.

Розташування готелів у пішохідній доступності до зупинок громадського транспорту має свою логіку. Багато людей, особливо туристів, користуються громадським транспортом під час своїх подорожей. Зручний доступ до зупинок допоможе гостям зручно дістатися до туристичних атракцій, ресторанів і іншого центру життя. В радіусі 700 метрів можливо користуватися міськими автобусами, трамваї та метро. Це дасть гостьові більше свободи руху, знизить витрати на таксі, інфраструктурні досяжності.

Натомість, мотелі мають бути розташовані на крупних транзитних магістралях, що сполучають населені пункти – і це також має свою логіку. Мотелі зазвичай служать відпочинковою зупинкою для подорожуючих довгопробіговими автотранспортними маршрутами. Розташовуючись на транзитних магістралях, мотелі надають зручність для водіїв, що подорожують з одного населеного пункту в інший. Водії можуть зупинитися на ніч у мотелі, спочити і відновити сили, не відхиляючись від свого маршруту. Розташування на крупних транзитних магістралях також може привертати увагу подорожуючих, які шукають місце для зупинки.

Загалом, розташування готелів і мотелів відповідно до потреб та зручностей гостей – важливий фактор успіху для будь-якого готельного підприємства.

У складі ділянки готелю (мотелю) повинні бути передбачені:

* Наявність відповідних інфраструктурних засобів безпеки (пожежна сигналізація, протипожежне обладнання, евакуаційні виходи, і т.д.).
* Зони відпочинку та розваг, такі як басейни, спортивні майданчики, барбекю-ділянки.
* Наявність обладнання для збереження поживних продуктів та оснащення кухні (при наявності).
* Наявність номерів для проживання згідно з встановленими нормами простору та умовами (включаючи наявність санвузлів, душових кабін, спальних місць).
* Обов'язкова наявність працівників, які забезпечують порядок та охорону на території готелю (включаючи реєстрацію гостей, прибирання номерів, обслуговування готельних послуг).
* Інженерні мережі та комунікації (електрика, водопостачання, каналізація, опалення, кондиціонування).
* Приміщення для організації конференц-залів, спеціальних залів для проведення заходів (семінари, тренінги, виставки).
* Відповідна обстановка для проведення концертних програм та культурно-масових заходів (включаючи сцени, аудиторії, зони для глядачів).
* Доступ до бездротового інтернету та інших комунікаційних послуг.
* Наявність оснащення номерів технічними засобами (телевізори, телефони, холодильники, фен, електрочайники і т.д.).

Категорія готелю | Кількість місць на автостоянці (у % від кількості номерів)

4\* | 20%

5\* | 30%

Таким чином, готелі категорії 4\* повинні мати автостоянку з кількістю місць, що становить не менше 20% від загальної кількості номерів, а готелі категорії 5\* повинні мати автостоянку з кількістю місць, що становить не менше 30% від загальної кількості номерів [6].

Це необхідно для забезпечення доступності та зручності пересування для людей з інвалідністю. Максимально наближені до входу автомобільні стоянки уможливлюють зручне та безпечне використання готелем таких гостей, тим самим створюючи позитивний досвід перебування. У такий спосіб готель проявляє свою відкритість та дбайливе ставлення до потреб людей з різними обмеженнями. У розробці плану стоянок для інвалідів слід враховувати такі моменти, як виділення достатньо простору для виходу з автомобіля та доступ до узбіччя чи тротуару, відсутність перешкод на дорозі до входу, а також належне позначення інвалідних місць для паркування та близькість до будівлі. Усі ці заходи сприятимуть забезпеченню комфорту та інклюзивності у готельному середовищі.

**3.2. Нормативно-правові засади проектування об’єктів готельно-ресторанного господарства**

В основу проектування підприємств готельно-ресторанного господарства повинні бути закладені такі принципи:

* ефективність (підприємство, яке проектується, має найкраще виконувати своє призначення);
* надійність (елементи конструкцій і конструкція загалом мають без пошкоджень витримувати навантаження і умови, у яких вони перебувають);
* довговічність (має бути забезпечена безвідмовна робота конструкції протягом установленого раціонального терміну її експлуатації);
* технологічність (зручність експлуатації виробничих і приміщень);
* естетичність (підприємство повинно відповідати архітектурному задуму та умовам технічної естетики);
* економічність (витрати на спорудження та експлуатацію повинні бути мінімальними);
* безпеку (підприємство, яке проектують, повинно гарантувати безпеку та екологічність наданих послуг);
* ергономічність (підприємство, яке проектують, повинно забезпечувати відповідність умов виробництва й обслуговування гігієнічними, антропометричним та фізіологічним нормам);
* наявність обмежень (обмеження у виборі матеріалів, взаємозв’язку приміщень підприємства, яке проектують).

Так, технологія проектування є важливою складовою успішного розвитку готельно-ресторанного господарства. Використання результатів наукових досліджень і передових технологій дозволяє покращити якість проекту та прискорити технічний прогрес.

На сьогодні немає чіткої класифікації видів проектувальної діяльності. Умовно її можна уявити, поклавши за основу професійну спрямованість і характер об'єктів проектування в різних сферах людської діяльності. Результатом проектування є проект. Проектом в інженерному проектуванні називається комплексний технічний документ, який складається з текстової (пояснювальна записка, розрахунки, обґрунтування) і графічної (креслення і схеми) інформації, замовлених специфікацій на матеріали, вироби та обладнання, а також кошторисних документів, відповідно з яким будують і експлуатують об'єкт, що проектується.

Додатково до цих законів, в готельно-ресторанній і туристичній сфері також діють такі нормативно-правові акти:

* Закон України "Про господарські товаристви".
* Закон України "Про підприємництво".
* Закон України "Про комерційну діяльність".
* Закон України "Про рекламу".
* Закон України "Про захист персональних даних".
* Закон України "Про працю".
* Закон України "Про соціальні послуги".
* Закон України "Про захист прав інтелектуальної власності".
* Закон України "Про валюту і валютні операції".
* Закон України "Про патенти на промислові зразки".
* Закон України "Про інтелектуальну власність".

Ці закони регулюють такі аспекти діяльності готельно-ресторанного і туристичного бізнесу як організація компаній, підприємницька діяльність, реклама, захист персональних даних клієнтів, умови праці працівників, надання соціальних послуг, захист інтелектуальної власності із засобами захисту прав інтелектуальної власності, проведення валютних операцій, заявки на отримання патентів на промислові зразки, тощо.

Так, Мінекономрозвитку України встановлює відповідні категорії об'єктам туристичної інфраструктури, таким як готелі, заклади харчування, курортні заклади тощо. Крім того, воно видавати свідоцтва про встановлення об'єктам відповідної категорії та веде реєстр таких свідоцтв. Метою цього є забезпечення якості та стандартів надання послуг у сфері гостинності та туризму в Україні.

**3.3. Практичне застосування правових аспектів запровадження готельно-ресторанних комплексів на території Івано-Франківська**

Застосування правових аспектів в готельно-ресторанній сфері належить:

1. Реклама та маркетинг: ефективна рекламна кампанія та маркетингові стратегії є важливим елементом розвитку туризму. Потенційні туристи повинні бути ознайомлені з усіма можливостями та привабливостями, які пропонує Івано-Франківська міська територіальна громада.

2. Розвиток інфраструктури: для забезпечення комфортного перебування туристів важливо розвивати інфраструктуру в місті, зокрема готелі, ресторани, транспортні засоби, музеї та інші культурно-розважальні заклади.

3. Розширення туристичної пропозиції: необхідно створювати нові туристичні маршрути, розвивати екотуризм, культурний туризм, гастрономічний туризм та інші види, які можуть привернути туристів до міста.

4. Співпраця з іншими регіонами: розвиток міжрегіонального туризму може збільшити потік туристів до Івано-Франківській міської територіальної громади. Потрібно встановлювати партнерські відносини з іншими містами та регіонами для спільного рекламування та розвитку туристичних маршрутів.

5. Збереження культурної спадщини: Івано-Франківська міська територіальна громада має унікальну культурну спадщину, яку потрібно зберегти та просувати серед туристів. Запровадження екскурсійних програм, фестивалів та інших подій може сприяти популяризації культурно-історичного доробку міста.

6. Підтримка малого та середнього бізнесу: розвиток туризму створює нові можливості для підприємництва. Місцева влада повинна сприяти розвитку малого та середнього бізнесу, надавати фінансову та організаційну підтримку новим проектам, спрямованим на обслуговування туристів.

Розвиток туризму в Івано-Франківській міській територіальній громаді може принести значні економічні блага, привернувши нові інвестиції, збільшивши кількість робочих місць та покращивши якість життя місцевого населення. Саме тому, важливо активно працювати над розвитком туристичної інфраструктури та створенням привабливого туристичного продукту.

Програма розвитку туристичної галузі Івано-Франківської міської територіальної громади на 2021-2025 роки розрахована на п'ятирічний період і має на меті розвиток туризму в місті та прилеглих територіях. Головна мета Програми - створити умови для збільшення обсягів надання туристичних послуг, залучення інвестиційних проєктів та скористатися потенціалом місцевих природних ресурсів і культурної спадщини [60].

Програма передбачає комплекс заходів щодо удосконалення системи управління туристичним сектором міста, зміцнення туристичної інфраструктури, покращення якості обслуговування туристів та рекламно-інформаційної підтримки галузі. Окрім того, Програма покликана залучити інвестиції для реалізації нових туристичних проєктів та створення додаткових фінансових потоків для місцевого бюджету.

Важливою складовою Програми є посилення внутрішнього та в’їзного нішевого туризму. Це означає залучення туристів з інших регіонів України та з-за кордону, а також спеціалізацію туристичної пропозиції на певних сегментах ринку, таких як екологічний туризм, гори, історико-культурні об’єкти тощо.

Основними завданнями Програми є:

1. Розробка і впровадження нових туристичних маршрутів і продуктів.

2. Реконструкція і розвиток готельної бази та інших об'єктів туристичної інфраструктури.

3. Залучення інвестицій для реалізації туристичних проєктів.

4. Підвищення якості обслуговування туристів.

5. Професійна підготовка кадрів в галузі туризму та гостинності.

6. Використання природних ресурсів і об'єктів історико-культурної спадщини для туристичних цілей.

7. Рекламно-інформаційна підтримка туристичної галузі.

Програма розвитку туристичної галузі Івано-Франківської міської територіальної громади на 2021-2025 роки передбачає комплекс заходів, які спрямовані на підвищення привабливості міста для туристів, залучення нових інвестицій і підтримку розвитку галузі. Виконання Програми дозволить реалізовувати потенціал туризму в місті та забезпечити його стабільний розвиток у майбутньому [60].

На підставі цих документів і рішень була розроблена Програма розвитку туризму в місті Івано-Франківську на період до 2028 року. Дана Програма враховує законодавчі акти, нормативні акти і стратегічні документи, що визначають політику розвитку місцевого самоврядування, туризму і регіонального розвитку в Україні. Вона також враховує відповідні рішення і стратегії Івано-Франківської області і міста Івано-Франківськ.

Програма містить в собі основні цілі та завдання розвитку туризму в місті, а також зазначає необхідні ресурси і механізми реалізації. Вона орієнтована на створення сприятливого інвестиційного клімату, підвищення конкурентоспроможності туристичної інфраструктури, збільшення туристичного потенціалу міста, привернення та збереження туристів.

Ця Програма є важливим інструментом для розвитку туризму в місті Івано-Франківську, її реалізація сприятиме зростанню економічного потенціалу міста, створенню нових робочих місць та покращенню соціально-економічного благополуччя місцевого населення.

Ця програма розвитку туристичної галузі Івано-Франківської міської територіальної громади була розроблена на підставі різних документів, таких як Закон України "Про місцеве самоврядування в Україні", Закон України "Про туризм", Державна стратегія регіонального розвитку на 2021-2027 роки і стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року [26].

Також у розробці програми було враховано Стратегію розвитку Івано-Франківської області на період 2021-2027 роки, Стратегію розвитку Івано-Франківської міської територіальної громади на період до 2028 року та Маркетингову стратегію Івано-Франківської міської територіальної громади.

Інформація про підготовку проекту Програми була оприлюднена на офіційному веб-сайті міста Івано-Франківська [www.mvk.if.ua](http://www.mvk.if.ua).

Забезпечення реалізації державної політики у сфері туризму в Івано-Франківській міській територіальній громаді передбачає впровадження ряду заходів. Одним з ключових завдань є створення оптимального середовища для сталого розвитку туризму. Це можна досягти шляхом розвитку туристичної інфраструктури, включаючи готелі, ресторани, туристичні маршрути та пам'ятки, а також сприяння розвитку малих підприємств у сфері туризму.

Другим важливим завданням є збільшення участі туристичної галузі в економічних показниках міста. Це можна досягти шляхом створення сприятливих умов для розвитку туристичних підприємств, включаючи надання фінансової та консультативної підтримки ініціативам у цій галузі. Також необхідно активно просувати туристичні пропозиції міста як на внутрішньому, так і на міжнародному ринках.

Третім завданням є збільшення потоку внутрішніх і зовнішніх туристів. Це можна здійснити шляхом проведення рекламних кампаній, участі у туристичних виставках та заходах, активного просування туристичних маршрутів та пакетів послуг, а також побудови партнерських відносин з туроператорами та місцевими гідами.

Останнім завданням є покращення іміджу міста на всеукраїнському й міжнародному ринках туристичних послуг. Це можна досягти за допомогою використання сучасних маркетингових стратегій, архітектурного вдосконалення міського середовища, проведення культурних та спортивних заходів, співпраці з мас-медіа та блогерами для популяризації місцевих визначних пам'яток та подій.

Загалом, забезпечення реалізації державної політики в сфері туризму у Івано-Франківській міській територіальній громаді вимагає комплексного підходу, активних заходів з просування та підтримки туристичних ініціатив, а також сприяння розвитку туристичної інфраструктури і покращення іміджу міста.

**Висновки до розділу 3**

Розглядаючи розділ, присвячений правовим механізмам запровадження готельно-ресторанного комплексу на території Івано-Франківська, можна зробити висновок про важливість чіткого розуміння та дотримання всіх правових аспектів у процесі впровадження подібних проектів.

Аналіз законодавчого середовища, регулюючого галузь готельно-ресторанного бізнесу в даному регіоні, виявляє ключові елементи, що впливають на процес введення комплексу. Визначення процедур отримання ліцензій, відповідність будівельних та санітарних стандартів, а також дотримання податкових та трудових норм є важливими кроками у забезпеченні легальності та успішності проекту.

Удосконалення організаційно-правового механізму управління готельно-ресторанним господарством забезпечить:

* створення сприятливих економічних умов для функціонування готельного та ресторанного господарства, зокрема галузі туризму;
* розвиток франчайзингу, управління за контрактами;
* перерозгляд та редагування нормативно-правових актів, яке сприятиме захисту прав та інтересів споживачів та підвищенню рівня якості готельних і ресторанних послуг;
* узгодженість законодавства країни щодо розвитку туризму відповідно до світових вимог та стандартів, усунення міжнародних бар’єрів у відносинах з іншими країнами;
* зростання попиту та пропозиції на готельні та ресторанні послуги на вітчизняному та міжнародному ринках;
* формування іміджу України як туристично привабливої країни з високим соціальноекономічним рівнем;
* запобігання недобросовісній конкуренції;
* активізація інвестиційного процесу в готельно-ресторанному господарстві;
* збалансування процесів управління та впровадження систем якості на відповідному рівні підприємств готельно-ресторанного господарства.

Зазначений розділ також підкреслює необхідність співпраці з місцевими органами влади та врахування їхніх вимог та стратегій розвитку. Взаємодія з органами місцевого самоврядування виявляється ключовою для створення сприятливого середовища для готельно-ресторанного бізнесу та забезпечення взаємодії із спільнотою.

Таким чином, правові механізми впровадження готельно-ресторанного комплексу в Івано-Франківську визначають кроки, необхідні для вдалого старту та подальшого функціонування. Їхня уважна розробка та дотримання становлять основні аспекти успішного розвитку галузі в даному регіоні.

Розвиток регіонального потенціалу туристичної діяльності в кінцевому рахунку вплинуть на розвиток усіх галузей країни та на туристичну привабливість, яка в свою чергу зможе забезпечити і грошові надходження, і робочі місця, і розвиток місцевого населення. Збалансовані та гармонійні відносини між туристами та громадою, а також між ними та організаціями, що надають туристичні послуги, становить основу для успішного розвитку туризму. Економічні наслідки туризму є важливим фактором, що має враховувати держава, регіони для планування економічного розвитку. Економічні наслідки також є важливими факторами маркетингу, тому важливо розуміти відносну важливість туризму для свого регіону, зокрема внесок туризм в економічну діяльність району.

**ВИСНОВКИ**

Розвиток ринкової економіки призвів до такого складного та різноманітного напряму діяльності в сфері послуг, як послуги готельно-ресторанного бізнесу. Ні одна інша галузь, цей напрям діяльності потребує усвідомлення світового досвіду і пильної уваги до перспектив її використання в державі. З цієї позиції, важливим є визначення ролі та значення даного виду бізнесу в сучасній регіональній економіці, визначення динаміки його розвитку, співвідношення даного бізнесу в різних країна з метою внесення корисного в національну специфіку. Готельно-ресторанний бізнес - це один з видів економічної діяльності, що відноситься до малого та середнього підприємництва, котрий на пряму або опосередковано створює нові робочі місця і стає важливим засобом поповнення бюджету різних рівнів.

Елементом наукового дослідження в магістерській роботі є поглиблення досліджень у вивченні та аналізі нормативно-правових регулятивних характеристик підприємств готельно-ресторанного бізнесу. У результаті проведеного досліження підтверджено необхідність удосконалення змісту нормативного законодавства в готельно-ресторанній сфері як важливого адміністративного важеля державного правового регулювання. Процес активізації готельного та ресторанного господарства зарекомендував себе як сучасний фактор наповнення бюджету та покращення комерційного іміджу України на міжнародному ринку, що вимагає постійного оновлення та вдосконалення нормативно-правової бази.

Підприємства готельно-ресторанного бізнесу є складовою індустрії туризму (послуг). Результатом діяльності яких є продукт у формі своєрідного виду послуг-послуг гостинності. Така особливість зумовлює перетворення організації й управління закладом на складний процес з точки зору забезпечення ефективності механізму обслуговування, ціноутворення та планування, що безпосередньо впливає на побудову системи управлінського обліку і внутрішнього контролю. Розвиток регіонального потенціалу туристичної діяльності в кінцевому рахунку вплинуть на розвиток усіх галузей країни та на туристичну привабливість, яка в свою чергу зможе забезпечити і грошові надходження, і робочі місця, і розвиток місцевого населення. Збалансовані та гармонійні відносини між туристами та громадою, а також між ними та організаціями, що надають туристичні послуги, становить основу для успішного розвитку туризму. Економічні наслідки туризму є важливим фактором, що має враховувати держава, регіони для планування економічного розвитку. Економічні наслідки також є важливими факторами маркетингу, тому важливо розуміти відносну важливість туризму для свого регіону, зокрема внесок туризм в економічну діяльність району.

Туризм як соціокультурне явище також впливає на місцеве населення та його культуру, причому цей вплив є як позитивний, так і негативний. Позитивний вплив проявляється у вкладі туризму як галузі у місцеву економіку, створенні нових робочих місць, залученні інвестицій, удосконаленні соціально-побутової, транспортної інфраструктури території, прибутках у іноземній валюті, переоцінці культури і традицій, гордості місцевого населення за свій унікальний край. Туризм, даючи багато переваг для розвитку територіальних громад, може одночасно нести ризики соціально- економічного та культурного характеру. В процесі планування та реалізації інвестиційних туристичних проектів органи влади місцевих територіальних громад повинні оцінити перспективи, переваги та ймовірні ризики розвитку туризму.

Аналіз законодавчого середовища, регулюючого галузь готельно-ресторанного бізнесу в даному регіоні, виявляє ключові елементи, що впливають на процес введення комплексу. Визначення процедур отримання ліцензій, відповідність будівельних та санітарних стандартів, а також дотримання податкових та трудових норм є важливими кроками у забезпеченні легальності та успішності проекту.

Удосконалення організаційно-правового механізму управління готельно-ресторанним господарством забезпечить:

* створення сприятливих економічних умов для функціонування готельного та ресторанного господарства, зокрема галузі туризму;
* розвиток франчайзингу, управління за контрактами;
* перерозгляд та редагування нормативно-правових актів, яке сприятиме захисту прав та інтересів споживачів та підвищенню рівня якості готельних і ресторанних послуг;
* узгодженість законодавства країни щодо розвитку туризму відповідно до світових вимог та стандартів, усунення міжнародних бар’єрів у відносинах з іншими країнами;
* зростання попиту та пропозиції на готельні та ресторанні послуги на вітчизняному та міжнародному ринках;
* формування іміджу України як туристично привабливої країни з високим соціальноекономічним рівнем;
* запобігання недобросовісній конкуренції;
* активізація інвестиційного процесу в готельно-ресторанному господарстві;
* збалансування процесів управління та впровадження систем якості на відповідному рівні підприємств готельно-ресторанного господарства.

Таким чином, правові механізми впровадження готельно-ресторанного комплексу в Івано-Франківську визначають кроки, необхідні для вдалого старту та подальшого функціонування. Їхня уважна розробка та дотримання становлять основні аспекти успішного розвитку галузі в даному регіоні.