

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра психології і туризму

Курсова робота

на тему: «Готельно-ресторанна справа в Чехії»

здобувача групи Т01-20
факультету туризму, бізнесу і
психології
освітньої програми Туристичне
обслуговування
за спеціальністю 242 Туризм

Гречаної Анжели Юріївни

Науковий керівник:
д. пед. наук, проф. Бабушко С.Р.

Кількість балів _____

Оцінка ЄКТС _____

Національна шкала _____

Члени комісії _____

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ В ЧЕХІЇ.....	5
1.1. Основні поняття готельно-ресторанної справи.....	5
1.2. Система класифікації та оцінювання функціонування готельно-ресторанного бізнесу.....	8
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ В ЧЕХІЇ.....	13
2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанної інфраструктури.....	13
2.2. Аналіз готельної індустрії в досліджуваній країні.....	14
2.3. Використання закладів харчування в туристичній сфері Чехії.....	18
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ДОСЛІДЖУВАНОЇ КРАЇНИ.....	22
3.1. Проблеми готельно-ресторанної справи Чехії.....	22
3.2. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу.....	23
ВИСНОВКИ.....	25
РЕЗЮМЕ.....	27
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	29
ДОДАТКИ.....	31

ВСТУП

Туризм є одним з найпопулярнішим способом проведення дозвілля. Якість подорожі напряму залежить від розміщення та харчування. Це головні елементи, котрі мають бути присутніми. Тож досліджуючи таку галузь як туризм, не можна не звернути увагу на готельно-ресторанну справу.

Однією із найпривабливіших країн Центрально-східного туристичного регіону є Чехія. Вигідне транспортне розташування, сусідство з провідними державами світу, різноманіття туристичних ресурсів та сприятлива державна політика дають змогу подальшому розвитку туристичної галузі цієї країни. Маючи великі можливості в сфері туризму, Чехія успішно розвиває готельно-ресторанну справу.

Актуальність курсової роботи полягає у тому, що готельно-ресторанний бізнес Чеської Республіки та його використання в туристичній галузі є вдалим прикладом для інших країн, зокрема й для України. Країна має всі умови розвитку цієї галузі та, таким чином, поповнює державний бюджет.

Мета курсового дослідження полягає у висвітленні теоретичних та практичних аспектів змін та особливостей функціонування готельно-ресторанного бізнесу Чехії.

Для досягнення поставленої мети були виконані наступні **завдання**:

- систематизувати класифікацію та підходи до характеристики готельно-ресторанної справи;
- охарактеризувати готельно-ресторанну індустрію Чехії;
- здійснити аналіз готельної індустрії Чехії;
- висвітлити досвід функціонування закладів харчування Чехії;

- окреслити проблеми та напрями перспектив розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Об'єктом дослідження є готельно-ресторанна справа Чехії.

Предметом дослідження є особливості функціонування готельно-ресторанної справи в індустрії гостинності Чеської Республіки.

Методологічною основою роботи є діалектичний метод і системний підхід до вивчення соціально-економічних процесів, зокрема процесу розвитку та функціонування готельно-ресторанної галузі. Методом наукового абстрагування уточнено зміст понять «готель», «ресторан»; методом індукції і дедукції, аналізу і синтезу досліджувались конкретні прояви та узагальнені характеристики готельно-ресторанної справи в Чеській Республіці. Для окреслення перспектив розвитку даної галузі застосовано комплекс прогностичних методів. Для дослідження позитивних і негативних чинників впливу на процеси їх формування застосовано абстрактно-логічний метод.

Інформаційною базою проведеного дослідження виступила спеціалізована наукова та довідкова література та інформаційні ресурси глобальної комп'ютерної мережі Інтернет.

При написанні роботи окреслюються основні проблеми та перспективи готельно-ресторанної справи Чеської Республіки. При оприлюдненні результату, матеріали курсової роботи можуть бути використанні для інших досліджень студентами чи викладачами.

Структура роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Обсяг основного тексту роботи (без бібліографічного списку і додатків) становить 24 сторінки. Кількість використаних джерел становить 23 найменувань, з них 5 іноземними мовами. Обсяг ілюстративного матеріалу: 2 рисунки та 2 таблиці в основному тексті роботи; 1 рисунок в Додатку А і 4 рисунки у додатку Б.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ В ЧЕХІЇ

1.1. Основні поняття готельно-ресторанної справи

Готельно-ресторанний бізнес є основою для успішності такої галузі як туризм. Наявність успішності цієї сфери сприяє підняттю рівня економіки та загальної популярності країни чи окремого місця. Тож роль цієї готельно-ресторанного важко переоцінити.

Готельні підприємства є матеріальною основою туристичної індустрії та мають величезний потенціал. Також є джерелом постійного надходження до державного бюджету фінансів. Ефективний розвиток готельних підприємств є стратегічно важливим напрямом розвитку туризму.

Як елемент інфраструктури готельне господарство відображає облаштування соціального простору в рамках міста, культурно-господарських закладів і виробництва. Діяльність готельних підприємств сприяє зміцненню зв'язків, трансформації системних та інтеграційних процесів у здійснення соціального та культурного обміну.

Трактування поняття «готель» існує чимало. Наприклад, ЮНВТО розробило наступне тлумачення: готель – це підприємство розміщення класичного типу, яке регулярно або епізодично надає туристам місце для ночівлі та має специфічні ознаки:

- номерний фонд, що перевищує визначений мінімум;
- перелік обов'язкових послуг з прибирання, обслуговування номерів, щоденне заправлення ліжка;
- визначений спектр додаткових послуг [8].

Поширеним є визначення поняття «готель» як підприємства, що надає комплекс послуг (переважно розміщення та харчування) особам, які перебувають поза місцем постійного проживання.

Одним із найбільш універсальних тлумачень послуги є діяльність, спрямована на задоволення потреби, надання (виробництво) благ відповідно до цієї потреби.

Сутність поняття «готель» визначається відповідними нормативними документами. Таким чином, відповідно до Закону України «Про туризм», готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов’язковим обслуговуванням [9]. Саме на це трактування авторка буде спиратись.

Готельна діяльність передбачає надання готельних послуг, тому відповідно варто надати визначення цьому поняттю. В Статті 1. Закону України «Про туризм» зазначено, що готельні послуги – це дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов’язана з розміщенням та тимчасовим проживанням [9].

Готельні послуги діляться на дві категорії: основні та додаткові. Основні послуги – це обсяг готельних послуг (проживання, харчування тощо), що входять у вартість номера (місця) і надаються споживачеві згідно з укладеним договором. Це можуть бути послуги розміщення, видача та заміна постільної білизни, забезпечення рушниками та засобами особистої гігієни, харчування тощо.

Додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних готельних послуг, замовлений та оплачений споживачем за додатковим окремим договором.

Готельний менеджмент широко використовує термін «готельний продукт», щоб підкреслити комплексний характер готельних пропозицій [14]. Готельний продукт – це результат взаємодії гостинного бізнесу та клієнта, а також власної діяльності виконавця з надання та задоволення потреб споживача, щодо товарів та послуг [19].

Для дослідження сфери харчування варто звернути увагу на декілька понять. Насамперед слід виділити ресторанне господарство. Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.

Звичайно ж, така діяльність як ресторанне господарство, надає відповідні послуги. Послуга ресторанного господарства – результат діяльності підприємств та громадян-підприємців щодо задоволення потреб споживача у харчуванні та проведенні дозвілля. Таким чином здійснюється процес обслуговування – це сукупність операцій, що виконуються виконавцем, послуги ресторанного господарства у разі безпосереднього контакту зі споживачем послуг під час реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля. Ці операції відбуваються у відповідних приміщеннях. Заклади ресторанного господарства – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка виконує виробничо-торгівельну діяльність: виробляє, продає та організовує споживання продукції власного виробництва та покупних товарів, може організувати дозвілля споживачів.

Різноманітність таких закладів є чимало. Одні з основних наведені в цьому курсовому дослідженні.

Ресторан – вид підприємства громадського харчування, в якому обслуговування відвідувачів поєднується з організацією їх культурного відпочинку.

Бар – це питний заклад, який пропонує своїм відвідувачам алкогольні напої для негайного вживання. Немає особливої різниці між баром, пабом-таверною чи закусною, оскільки єдиною метою цих підприємств є отримання комерційного прибутку за рахунок продажу алкоголю. Деякі бари, крім алкоголю, вони також пропонують їжу, і бар може бути частиною цього ресторану.

Бістро – це місце для відпочинку та спілкування. Тут страви готуються в короткі терміни після замовлення.

Кафе – невеликий заклад з обмеженим вибором страв та асортимент алкоголю [14].

Таким чином, можемо підсумувати, що для цілісного дослідження готельно-ресторанної справи варто звернути увагу на основні поняття. Цей етап є важливим, адже з'ясування сутності термінів дослідження сприяє їх правильному трактуванню та уникненню непорозумінь.

1.2. Система класифікації та оцінювання функціонування готельно-ресторанного бізнесу

Активний розвиток міжнародного туризму сприяв розширенню асортименту додаткових послуг в готелях, а отже і їх диференціацію за рівнем комфорту, складає основу класифікації підприємств готельного господарства. Таким чином, потреба в класифікації виникла з метою необхідності однозначного розуміння споживачем готельних послуг того рівня комфорту, який пропонує той чи інший готель і на який, відповідно, очікує споживач.

Класифікація готелів – система групування споріднених об'єктів готельного господарства складена на основі врахування загальних ознак щодо якості послуг та системи обслуговування, що дозволяє сформувати уніфіковану інформацію для споживача (туриста, турфірми, інших споживачів) [12].

Готельні підприємства є невід'ємною складовою індустрії гостинності. Від якості розміщення залежить сприйняття подорожі туристом. Тому обираючи готель, потенційні подорожуючі стикаються з їх великою різноманітністю. Саме через різні вподобання і бажання важливо ознайомитись з класифікацією підприємств готельної індустрії.

Класифікація готелів – це визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування.

Початок готельної класифікації був встановлений ще з тих часів, коли існувало дуже мало закладів, які заслуговували довіру. Класифікація мала на меті забезпечити безпечні і якісні послуги з мешкання і харчування для мандрівників.

Для готелів класифікація – це спосіб представити необхідні споживачу відомості про якість сервісу, інфраструктуру та інші можливості підприємства, допомагаючи таким чином потенційним клієнтам і демонструючи свою лояльність до них. Для споживачів класифікація означає можливість оцінки готелів, прозорості та інформативності.

Наразі в світі нараховується більше 30 систем класифікації готелів, причому в кожній країні прийняті свої національні стандарти. Національні системи класифікації, підтримувані державою або національними готельними асоціаціями шляхом національних стандартів і узаконених правил сертифікації готельних послуг, торкаються в основному кількісних характеристик матеріальної бази, повноти сервісу, рівня і якості готельних послуг.

Запровадженню єдиної світової класифікаційної системи перешкоджають чинники, пов'язані з культурними і національними особливостями, історичним розвитком різних держав. Найбільш поширені такі системи класифікації: система зірок – європейська система класифікації, що базується на французькій національній системі класифікації, в основі якої лежить розподіл готелів на категорії від однієї до п'яти зірок [5].

Європейський стандарт Hotelstars Union було прийнято 14 грудня 2009 р. в Празі членами асоціації HOTREC – Швецією, Німеччиною, Австрією, Швейцарією, Угорщиною, Нідерландами та Чехією. Ця система дає об'єктивнішу оцінку послуг, які надаються готелем, а не лише вимог до технічного переоснащення [10].

Загальна класифікація готелів – це динамічна система, критерії та процедури якої регулярно переглядаються та вдосконалюються з урахуванням очікувань гостей [4].

В основу класифікації покладено кілька основних критеріїв: загальна площа номеру, рівень сервісу, розташування щодо туристичних місць.

У класифікації можуть брати участь усі заклади з більш ніж 5 номерами, якщо оператор має торгове свідоцтво або виписку з торгового реєстру послуг розміщення та класифіковані заклади відповідають усім чинним у Чеській Республіці правовим нормам. Готелям, мотелям і пансіонатам можна призначити максимум 4 зірки. Класифікація дійсна протягом 3 років.

Ця єдина система класифікації поширюється на країни Hotelstars Union. Надання та відновлення сертифікатів і класифікаційних знаків також здійснюють для своїх членів професійні асоціації Асоціації готелів і ресторанів Чеської Республіки та UNIHOTEL, Асоціація підприємців у сфері гостинності, громадського харчування та розміщення. Можливі суперечки вирішує класифікаційна комісія. Проводиться у два етапи, які є результатом оцінювання: «Каталог обов'язкових критеріїв» та «Каталог необов'язкових знаків» [3].

Гостинний бізнес Чеської Республіки використовує систему класифікації за зірками. Вимоги до певної категорії наведені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Класифікація закладів готельного бізнесу

№	Вимоги
1 зірка	У вартість номеру включений мінімум послуг, щоденне прибирання не є обов'язковою умовою. Однотипний номерний фонд з кімнатами на 2-3-4 місця. У номері: ліжка, стілець, дзеркало, тумбочка, шафа. Ванна кімната може перебувати на загальній території.
2 зірки	В ціну входить щоденне прибирання номера. Гості готелю можуть вибрати одномісний номер або сімейний. Душова або ванна в номері. У номерах може бути міні-бар, а готель може пропонувати клієнтам сніданки.
3 зірки	У вартість однієї ночі включено вологе прибирання. Номерний фонд «трійок» багатший, можна вибрати одномісний, двомісний (з окремими спальними місцями або одним великим ліжком), номер для курців або інші функції. У номері в стандартній комплектації буде холодильник або міні-бар і телевізор. До послуг постояльців зазвичай пропонується користування басейном, послуги пральні, зал з тренажерами, кімнати для зустрічей, ресторани, пункти обміну валют, екскурсійні бюро.
4 зірки	На додаток до послуг, які надають готелями трьох зірок, тут постояльці можуть користуватися послугами спа-центрів, масажними салонами, конференц-

	залами. У номері є міні-бар, телефон, сейф, фен, халати, набір косметичних засобів, ортопедичні матраци, прибирання один чи два рази на день.
5 зірок	Послуги готелів мають ексклюзивний характер. Можна поселитися в багатоквартирних апартаментах або в віллах, у вартість яких буде включена робота працівників прибирання, використовувати приватний басейн або пограти з особистим інструктором в гольф на висококласних полях. Додаткові послуги можуть бути включені у вартість або оплачуються окремо. Готелі пропонують постояльцям послуги таксі, доставки багажу, дворецького, послуги няні, дитячі розвиваючі кімнати та інші

Джерело: складено за даними [11].

Заклади ресторанного господарства класифікують за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування [16]. Класифікація закладів харчування за певними критеріями наведена в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Класифікація закладів ресторанного господарства

За торговельною ознакою	<ul style="list-style-type: none"> - заклади, що продають продукцію й організовують її споживання в торговельному залі (ресторани, кафе, бари тощо) - заклади, що продають продукцію для споживання поза межами торговельного залу (фабрика-кухня, фабрика-заготівельна тощо)
За потужністю	50, 100, 150, 200, 300, 400 і більше місць
За виробничою ознакою	<ul style="list-style-type: none"> - власне виробництво - не власне виробництво
За ознакою комплексу продукції та послуг	<ul style="list-style-type: none"> - заклади основного типу - спеціалізовані - комбіновані - комплексні
За характером контингенту	<ul style="list-style-type: none"> - загальнодоступний - закритого типу - для окремого контингенту (мешканці готелю, глядачі спортивних установ тощо)
За методом обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> - самообслуговування - обслуговування офіціантами

Джерело: складено за даними [16].

Основними критеріями якості обслуговування в готелі або ресторані є комплексність послуги (рівень задоволення потреб споживачів), якість праці персоналу (рівень кваліфікації, професійність), якість послуги (результат виконання операцій з обслуговування), якість матеріально-технічної бази, де відбувається процес обслуговування. До показників якості обслуговування можна віднести комплексність обслуговування, якість роботи персоналу з обслуговування, якість приміщень та місць для виконання процесу надання послуги [18].

Таким чином варто зазначити, що класифікація закладів розміщення та харчування є різноманітною та важливою при дослідженні індустрії гостинності.

Отже, готельно-ресторанний бізнес є досить різнобічним та потребує детального вивчення. Основні поняття та визначення є теоретичним аспектом дослідження. Це першочергове завдання для складання цілісної картини. Класифікація готельно-ресторанної – це система класифікації за якої здійснюється безпосередня діяльність. Це є важлива частина вивчення задля подальшого успішного функціонування туристичної галузі.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ В ЧЕХІЇ

2.1. Загальна характеристика готельно-ресторанної інфраструктури

Історія розвитку готельного господарства нерозривно пов'язана з подорожами. Подорожуючи з різними цілями та намірами, люди потребували притулку, їжі та відпочинку.

Основною складовою туристичної інфраструктури, яка значною мірою впливає на вибір споживачів при плануванні відпустки, є готельно-ресторанне господарство. Індустрія гостинності є однією з найдинамічніших галузей світової економіки, яка стрімко розвивається.

Готелі та заклади харчування це – це невід'ємний елемент туризму. Характеризуючи чи рекламуючи будь-яке місце, турагент чи туроператор обов'язково зазначить доступні умови проживання та харчування. Потенційні клієнти в першу чергу звертають на це увагу, адже подорож має приносити насамперед задоволення. Тобто роль цих галузей важко переоцінити.

Для успішності роботи готелю є низка чинників. По-перше, це вдале розташування. Адже якщо поблизу немає місць для відвідування туристів, то скоріш за все, заклад збанкрутує. По-друге, це безпосередньо якість послуг. Це пов'язано із умовами проживання та наявністю кваліфікованих кадрів. Маючи ці пункти, готель буде мати на шанс успішне існування.

Інфраструктура готельного підприємства – це комплекс взаємопов'язаних обслуговуючих структур і споруд, які являють собою систему, що забезпечує функціонування комплексу і є його основою.

Роль готелю в сучасній інфраструктурі туризму надважлива. Він покликаний виправдати всі очікування клієнта, стати для нього на певний час затишним і комфортабельним будинком, запам'ятися чимось індивідуально-неповторним. Створення позитивного іміджу готелю є метою

власника, персоналу і, зрештою, запорукою комерційного успіху підприємства. Імідж готелю – результат втілення в життя концепції готелю, ідеї, яка лягає в основу його створення.

Заклади харчування не менш важлива ланка для галуззі гостинності. Їхня різноманітність на сьогодні велика, але в цьому аспекті головне не кількість. Саме якість та безпека харчування відіграють важливу роль при виборі потенційного туриста. Створення такого закладу є не простим та потребує значних зусиль [12].

Інфраструктура ресторанного підприємства – це комплекс взаємопов'язаних обслуговуючих структур і споруд, котрі є основою для функціонування бізнесу.

Отже, заклади розміщення та харчування ще здавна були невід'ємними частинами подорожі. Ця сфера є різнобічною та включає в себе багато аспектів. Задля вдалого функціонування та отримання прибутку потрібно звернути увагу на безліч деталей. Тож готельно-ресторанна інфраструктура є надважливою при плануванні поїздки.

2.2. Аналіз готельної індустрії Чехії

Готельна індустрія Чехії впродовж багато років була гарним прикладом для інших держав, зокрема й України. Країна має великий потенціал для розвитку, так як досить вдало використовує наявні ресурси. Цьому сприяє державна політика та налагоджені зовнішні зв'язки. Чехія має позитивну репутацію та є членом багатьох об'єднань. Усі ці чинники мають велике значення для розвитку готельної індустрії та пророкують успішне майбутнє.

Чеська Республіка має різноманітні заклади розміщення, які є доступними та комфортними. Аналіз даних кількості закладів розміщення показав досить стабільний показник, що свідчить про стійкість таких закладів. Результати аналізу показано на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Заклади колективного розміщення 2012-2021 рр.

Джерело: [3].

Через пандемію COVID-19 плани розвитку туризму поставлено під загрозу причому, за показниками завантаженості готелів країни, найбільше постраждав в'їзний туризм. Показники завантаженості у всіх типах засобів розміщення скоротились на тисячі осіб, в основному за рахунок нерезидентів. Однак, на фоні загальної кризи готельного сектору вирізняється деякий ріст кількості ночівель у 5-4-зіркових готелях - за рахунок резидентів, у 3-зіркових - за рахунок обох груп гостей, причому в 2-зіркових готелях майже вдвічі зросла кількість ночівель нерезидентами, а також збільшилась кількість ночівель в В&В [15].

Попри досить сприятливі умови розвитку туризму та готельної індустрії, наявність підтримки членів Вишеградської групи та національної стратегії розвитку підтримку ВТО, Чехія зіткнулася з проблемами, котрі потребували вирішення [15].

Готельний бізнес один із тих, хто неабияк постраждав від пандемії коронавірусу. Туристичний потік, за словами власників готелів, значно зменшився, тому знаходилась альтернатива. Відтак власник одного із чотиризіркових готелів у центрі міста вирішив приймати у себе особливих гостей. Чотиризірковий готель розташований у центрі Праги і належить мережі Czech Inn Hotels. (Додаток А, рис. А.1.) Він розрахований на людей, які у подорожі дізналися про те, що хворі, а також захворілих мешканців столиці, які бояться заразити своїх рідних, залишаючись вдома [17]. Заселятися дозволено лише хворим на коронавірус, а всі оплати та обслуговування там проходить безконтактно. Це гарний приклад до пристосування наявних умов та уміння функціонувати тоді, коли здавалося це не можливо.

На стійці реєстрації у фойє готелю є лише монітор, ключі від номерів — у дверях до кімнат. Всі свої побажання клієнти можуть передати в електронному або телефонному режимі [7]. Процедура заселення дуже швидка, просять показати лише документи. Також просять показати позитивний результат тесту на COVID-19. Аби замовити їжу, гості комунікують із працівниками готелю через смартфон. Працівники готелю по запиті гостей можуть приготувати сніданок, обід та вечерю. Передача їжі так само відбувається безконтактно, замовлення лишають на спеціальному столику біля дверей кімнати. Самі кімнати обладнані як зазвичай. Аби перебування було комфортнішим, є підписки на відеосервіси та за запитом можуть надати ігрову консоль. Прибирання ж у класичних готелях відбувається раз на добу. Аби не заходити у приміщення, де проживає хвора особа на COVID-19, клієнту надано більше речей, аніж зазвичай при стандартних умовах. При бажанні, персонал може надати всі потрібні засоби для прибирання. Після виселення, кімнату ретельно обробляють, і тільки тоді персонал може заходити до кімнати задля виконання власної роботи [1].

В Асоціації готелів та ресторанів Чехії вважають, що в майбутньому таких готелів може стати більше. На їхню думку, це може врятувати частину готелів від закриття [20].

Отож це вдалий приклад пристосування до нових умов. Чехія показала всьому світу, що безвихідних ситуацій не буває і навіть при, здавалося б, безвиході, можна знайти вирішення проблеми та мати вигоду.

На сьогоднішній день ці темні часи коронавірусу позаду. Країна оговтується від негативного впливу пандемії та надає якісний туристичний продукт. Так як Чехія є досить популярною серед туристів, готельна справа цілеспрямовано рухається вперед. Очікується, що до 2026 р. дохід від чеських послуг розміщення досягне 1,5 мільярда євро, порівняно з 1,3 мільярда євро в 2021 р. Це в середньому на 0,7% менше за рік порівняно з минулим роком. З 2010 р. чеський ринок скоротився на 6,3% у річному обчисленні. У 2021 р. країна була на 17 місці, попереду Хорватія з €1,3 млрд. Франція, Велика Британія та Іспанія посіли друге, третє та четверте відповідно [2].

До 2026 р. кількість закладів розміщення в Чехії досягне 158 230 ліжко-місць, порівняно зі 159 090 у 2021 р. Це в середньому на 0,6% падіння в річному обчисленні. З 1995 р. чеська пропозиція скоротилася на 2,7%. У 2021 р. вона була на 12 місці, випередила Австрія з 159 090 ліжко-місць. Франція, Іспанія та Німеччина посіли друге, третє та четверте місця [2].

Чехія має безліч пропозицій стосовно проживання. В країні знаходиться готелі від 1 до 5 зірок. Тобто це слугує можливістю познайомитись з країною всім охочим.

До найпопулярніших готелів за останній час за версією одного з найбільших системи онлайн бронювання житла Booking.com входять:

- Don Giovanni Hotel Prague – Great Hotels of The World – розташований у Празі, за 3,8 км від історичної будівлі Національного музею Праги. До послуг гостей сад, паркування, спільний лаунж і тераса.

Має ресторан, де подають страви американської, британської та австрійської кухні. Тут також можна замовити безлактозні, безглютеніві та вегетаріанські страви. В усіх номерах готелю є письмовий стіл, телевізор, окрема ванна кімната, постільна білизна та рушники. Усі номери оснащені сейфом, а з деяких із них відкривається вид на місто. В усіх варіантах розміщення встановлено шафу для одягу. Мережа/бренд готелю: CZECH INN HOTELS. (Додаток Б, рис. Б.1.)

- Residence Bologna – розташований у самому центрі Праги, лише за 6 хвилин ходьби від Карлового мосту та за 10 хвилин ходьби від Староміської площі. Кожен номер готелю Residence Bologna оснащений кондиціонером, телевізором з плоским екраном і супутниковим телебаченням та ванною кімнатою. Для гостей сервірують сніданок "шведський стіл". (Додаток Б, рис. Б.2.)

- A&O Prague Rhea – розташований поруч із Малешницьким парком. На всій території готелю надається безкоштовний Wi-Fi. Функціонально мебльовані номери готелю налічують телевізор та власну ванну кімнату з душем. У готелі A&O Prague Rhea подають сніданок "шведський стіл". У фойє та барі можна переглянути програми спортивних каналів супутникового телебачення. Мережа/бренд готелю: A&O Hotels & Hostels. (Додаток Б, рис. Б.3.)

- Grandium Prague – розташований у самому центрі Праги, лише за кілька кроків від Вацлавської площі. (Додаток Б, рис. Б.4.) Гостям пропонується розміщення у стильних сучасних номерах з кондиціонером і розкішною ванною кімнатою.. номери оснащені телевізором з плоским екраном і супутниковими каналами, робочим столом та міні-баром. На всій території готелю надається безкоштовний Wi-Fi. У ресторані та кафе подають смачні страви інтернаціональної та місцевої кухні. Страви сервірують у розкішному обідньому залі, а за хорошої погоди їх можна

скуштувати в літньому саду. На території готелю можна скористатись власним платним гаражем [6].

Отже, готельний бізнес Чехії повністю відповідає рівню країни. Цей вид бізнесу залежить від безліч чинників. Готельна справа країни має всі можливості для розвитку готельної справи. Чехія має стабільний розвиток в цій сфері та не поступається іншим провідним країнам.

2.3. Використання закладів харчування в туристичній сфері Чехії

Щороку Чехію та її столицю відвідують чимало туристів. Це не дивно, адже ця країна є комфортною та цікавою для відвідування. Привабливим чинником слугує велична архітектура, різноманітність музеїв та, не в останню чергу, національна кухня.

На формування національної кухні вплинуло місце розташування країни. Протягом століть культура харчування чехів розвивалася під впливом німецько-австрійської кухні на заході, угорської кухні на півдні та слов'янської кухні на сході. З західної частини перейняли ковбаси та капустяні страви, з південної – супи та гуляші, із сходу – каші та борошняні страви [8].

Окремо слід виділити тему напоїв. Відоме усьому світу чеське пиво. Його центром є місто Пльзень, який був зачинателем стилю pilsner для лагера. Місцеві жителі зазначають, що це особливе пиво, так як такого напою ви не знайдете ніде в світі. Такий смак та якість є унікальними, тому що в процесі виробництва використовується найякісніша вода та хміль. Багато пабів варять також власне пиво, яке не поступається смаком.

Менш відомим ніж пиво, зварене в Чеській Республіці, є вино. Більшість походить з Монровії, яка має теплий клімат і, отже, виробляє солодкий виноград з характерним смаком.

Окрім ресторанів звичайного типу турист може спробувати заклади кількох різних типів. Наприклад, вінарний. Це винний ресторан, де подають чудову зв

якістю та смаком їжу, але роблять акцент саме на напої. В цьому закладі можна проекспериментувати зі смаками та відчутти затишну атмосферу інтер'єру та декору з додаванням історичних елементів.

Півніце чи господи. Ці заклади більше схожі на паби та таверни, і зазвичай пропонують обмежений вибір страв. Як правило це м'ясні пропозиції. Зате тут можна скуштувати справжнє чеське пиво та побути в неформальній атмосфері.

Каварний – це в основному кафе, яке є ідеальним місцем для споживання чогось невеликого, наприклад, випічку чи закуску. В деяких варіантах подають і гарячі страви також.

Останніми роками все частіше жителі світу надають перевагу вегетаріанській кухні. Раніше Чехія не мала пропозицій, але це змінилося. В столиці є кілька вегетаріанських ресторанів, і більшість звичайних ресторанів також мають вибір вегетаріанської їжі в меню [21].

Проаналізувавши дані обороту галузі обслуговування продуктів харчування та напоїв у Чеській Республіці з 2011 по 2020 р., можна спостерігати як піднесення галузі, так і падіння. З 2011 р. до 2014 р. було незначне погіршення, проте ситуація поступово змінювалась і в 2019 р. досягла найвищого показника. Це зумовлено розвитком туристичної галузі країни та значною підтримкою з боку держави. З появою COVID-19 спостерігається різке падіння, а саме близько на 64%. Тож сфера надання послуг харчування мала досить стабільний розвиток, проте світові події мають значний вплив на загальну ситуацію в індустрії гостинності. Дані наведено на рис. 2.7.



Рис. 2.7. Річний оборот галузі обслуговування продуктів харчування та напоїв у Чеській Республіці з 2011 до 2020 рр.

Джерело: [2].

Наразі Чеська Республіка відновлює свій потенціал та підвищує рівень популярності серед клієнтів. Країна має усі ресурси та умови для розвитку й активно цим користується.

Отже, сфера харчування є необхідною для залучання гостей до відвідування країни. Чехія зберегла популярність серед туристів й, попри тимчасові труднощі, помірними темпами відновлюється.

Таким чином, дослідження засвідчує, що в Чехії спостерігається стабільний розвиток, попри те, що світові події мають значний негативний вплив на індустрію гостинності. Чеська Республіка є провідною країною в цій сфері, туристичні потоки збільшуються, що є наслідком швидких темпів ліквідації негативних чинників.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ДОСЛІДЖУВАНОЇ КРАЇНИ

3.1. Проблеми готельно-ресторанної справи Чехії

Чехія популярна серед туристів. Країна має всі умови для успішного розвитку туристичної сфери. Однак, як у кожній галузі і в кожній країні є недоліки, які варто усунути.

Зокрема проблеми виникли через пандемію, яка охопила весь світ. Через тривалий карантин готельно-ресторанний бізнес не мав змоги існувати належно. Відповідно ця галузь перебувала під великим ризиком. Отримання прибутку було майже не можливим, а робота персоналу та утримання бізнесу було обов'язковими.

Туристична криза, спричинена пандемією коронавірусу, коли заповнюваність готелів впала нижче 25%, найбільше в Чехії вразила регіон Праги. У першому кварталі 2022 р. заповненість готелів сягнула майже 30% (29,7%), середні ціни за номер за добу становили близько 1500 крон. Порівняно з містами Центральної Європи, Прага за кількістю відвідувачів поступалася Варшаві, Берліну, Відню, Будапешту та Братиславі [21].

У другому кварталі результати покращуються в Празі, відкриваються заклади, які були закриті на 2 роки або які пропонувалися в довгострокову оренду чи житло для біженців. Заповненість сягнула 70% у травні 2022 р. [21].

В цій ситуації чехи змогли зберегти терпіння та пристосуватись. Наприклад, у країні почали створювати заклади, котрі могли обслуговувати хворих клієнтів. Це було досить вдало. Готелі та ресторани змогли отримати максимальну вигоду в наявній ситуації та зберегти свою репутацію.

Отож, так звані «темні часи» туристичної сфери в Чеській Республіці минули. Показники захворюваності є не високими, приплив туристів – стабільний.

Проте, як наслідок виникла нова проблема. Це стосується персоналу готельно-ресторанного бізнесу. Підприємства зіштовхнулись з важким становищем, тому вимушені були обмежити витрати на утримання кваліфікованих кадрів. Наразі триває відновлення та залучення нових людей. Це не є швидкісним процесом, однак необхідна умова для обслуговування гостей.

Рекламна діяльність є теж важливою. Для того, щоб Чехію відвідувало все більше гостей, потрібно активно рекламувати країну та її туристичні ресурси.

Стан готельно-ресторанної справи, як і в більшості європейських держав, останні роки не був задовільним. Проте чехи максимально використовують наявні можливості, щоб задовольнити потреби туристів та отримувати прибуток. Під час пандемії, економіка держави не отримувала належного доходу від туризму, тому дуже важливо якнайскоріше подолати наслідки пандемії, щоб бути ще потужнішими.

Отже, індустрія гостинності Чехії має низку проблем, серед яких основні: низька заповнюваність готелів, необхідність утримувати персонал, коли готельні підприємства та ресторани заклади не працюють, високі ціни та послуги гостинності, зумовлені туристичною кризою.

3.2. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу

Будучи прогресивною та сучасною країною, обов'язковим пунктом є збереження репутації. Звичайно ж, це вдається не всім, проте Чеська Республіка не входить до цього списку. Сучасний стан туристичної галузі є показником раціонального та вигідного використання наявних туристичних ресурсів. Теперішній стан є досить конкурентоспроможним, а майбутні перспективи – багатообіцяючими.

Індустрія гостинності посідає друге місце в світі за кількістю створених робочих місць: зараз в індустрії гостинності зайнято 8,7% населення планети, а до 2025 р. ця частка зросте до 10%. Навіть у кризові часи фахівцям готельного та

ресторанного бізнесу завжди буде над чим працювати. Це доведено на практиці [2].

Спираючись на минулий досвід, можна впевнено стверджувати, що готельно-ресторанний бізнес є досить успішною сферою. Це дає змогу розвиватися країні, створювати нові робочі місця, дає стимул до збереження туристичних ресурсів та поповнювати державну казну шляхом створення комфортних умов для туристів та сплатення податків.

Кількісні дані демонструють позитивний результат розвитку готельно-ресторанної справи впродовж багатьох років. Звичайно ж, пандемія сповільнила розвиток загалом туристичної індустрії, проте Чеська Республіка все ще має великий потенціал в цій сфері. Чеська Республіка поступово зміцнює свої позиції на світовому туристичному ринку і стає популярною, добре розвиненою європейською країною.

Завдання розвитку цієї сфери, які ставлять перед собою як і державна політика, так і приватні підприємці – досить високі. Готельно-ресторанна справа загалом має великі шанси для успішної діяльності в такій країні як Чехія. Криза минула, тому до готельно-ресторанного бізнесу залучають все більше спеціалістів.

Тож перспективи подальшого розвитку як туризму, так і окремо готельно-ресторанної справи є позитивними, попри тимчасові труднощі. Державна політика та підприємці зацікавлені в створенні умов для прогресивного майбутнього. Насамперед, головна мета, – це підвищення якості послуг та товарів, залучення нових клієнтів з різних країн та підбір кваліфікованих працівників.

ВИСНОВКИ

Відповідно до мети і поставлених завдань дослідження, а також на основі опрацювання отриманих результатів, автор дійшов таких висновків.

Готельно-ресторанний бізнес Чеської Республіки слугує вдалим прикладом для інших країн, включаючи й Україну. Країна зберігає свою репутацію та залишається конкурентоспроможною в цій сфері.

В досліджуваній роботі було систематизовано класифікацію та підходи до характеристики готельно-ресторанної справи. Було визначено підходи як загальноєвропейські, так і окремі особливості Чеської Республіки. Підходи до характеристики цієї сфери є різноманітними та водночас мають спільні риси.

Після висвітлення характеристики готельно-ресторанної, автор виявив, що сфера досить різнобічна. Її діяльність залежить від багатьох чинників, саме тому її успішне існування може бути не постійним.

При аналізі готельної індустрії Чехії, було сформовано висновок, що заклади розміщення країни є різноманітними та «гнучкими». Упродовж пандемії COVID-19 готельна індустрія Чехії продемонструвала професіональний підхід до вирішення проблем, що виникли при незвичних обставинах.

Проблеми наявної галузі в Чеській Республіці спричинені, насамперед, всесвітньою пандемією. Тимчасові труднощі були з гідністю подолані, хоча світ й дотепер потерпає від COVID-19. Готельно-ресторанна сфера країни показала професійний підхід до вирішення проблем. Також важливим аспектом є рекламна діяльність, котра почала активно розвиватися в Чехії. На сьогодні існують безліч перспектив щодо розвитку готельно-ресторанного бізнесу, тож державна влада та підприємці зацікавлені в подальшому просуванні туристичних послуг, зокрема й цієї сфери. Головними перспективами є заохочення нових клієнтів. Для цього залучають кваліфікованих кадрів та переглядають вже наявні послуги.

При висвітленні досвіду функціонування закладів харчування Чехії, було виявлено, що він слугує вдалим прикладом для закладів інших країн, зокрема й

для України. Адже після закінчення повномасштабного російського вторгнення і нашої перемоги, наша країна буде приймати гостей-іноземців та організовувати для них тури і відпочинок. Тож досвід Чехії з вирішення критичних проблем індустрії гостинності може бути використано у вітчизняній практиці.

РЕЗЮМЕ

Гречана Анжела Юрїївна

ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА ЧЕХІЇ

Курсова робота присвячена дослідженню готельно-ресторанній справі Чехії. Мета роботи полягає у дослідженні теоретичних та практичних аспектів змісту, особливостей готельно-ресторанної справи Чехії, розкритті її особливостей та перспективи у використанні в туризмі.

Для досягнення поставленої мети були виконані наступні завдання: розкрито теоретичні основи готельно-ресторанної справи в Чехії; проаналізувано готельно-ресторанну справу Чеської Республіки; окреслено значущість готельно-ресторанної справи для розвитку туристичної галузі країни; описано проблеми та перспективи готельно-ресторанної справи досліджуваної країни. Об'єктом дослідження є готельно-ресторанна справа Чехії. Предметом дослідження є особливості готельно-ресторанної справи та її використання у туризмі Чехії. Методологічною основою роботи є діалектичний метод і системний підхід до вивчення соціально-економічних процесів та функціонування цієї галузі. Методом наукового абстрагування уточнено зміст понять «готель», «ресторан»; методом індукції і дедукції, аналізу і синтезу досліджувались конкретні прояви та узагальнені характеристики готельно-ресторанної справи в Чеській Республіці. Для дослідження позитивних і негативних чинників впливу на процеси їх формування застосовано абстрактно-логічний метод.

В курсовій роботі розкрито сутність готельно-ресторанної справи Чехії, надано детальну характеристику цієї галузі, з'ясовано її особливості та відмінність від індустрії гостинності інших провідних туристичних держав. В роботі охарактеризовано проблеми її перспективи даної галузі.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, заклади розміщення, заклади харчування, Чехія.

RESUME

Grechana Angela Yuryivna

HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS OF THE CZECH REPUBLIC

The course work is devoted to the study of the hotel and restaurant industry in the Czech Republic. The purpose of the work is to study the theoretical and practical aspects of the content, the peculiarities of the Czech hotel-restaurant business, the disclosure of its features and prospects for use in tourism.

To achieve the set goal, the following tasks were performed: the theoretical foundations of the hotel and restaurant business in the Czech Republic were revealed; the hotel and restaurant business of the Czech Republic was analyzed; the significance of the hotel and restaurant business for the development of the country's tourism industry is outlined; problems and prospects of the hotel and restaurant business of the studied country are described. The object of the study is the hotel and restaurant business of the Czech Republic. The subject of the study is the peculiarities of the hotel and restaurant business and its use in Czech tourism. The methodological basis of the work is a dialectical method and a systematic approach to the study of socio-economic processes and the functioning of this field. Using the method of scientific abstraction, the meaning of the concepts "hotel", "restaurant" was clarified; by the method of induction and deduction, analysis and synthesis, specific manifestations and generalized characteristics of the hotel and restaurant business in the Czech Republic were investigated. The abstract-logical method was used to study the positive and negative factors influencing the processes of their formation.

The course work revealed the essence of the hotel and restaurant industry in the Czech Republic, provided a detailed description of this industry, clarified its features and differences from the hospitality industry of other leading tourist countries. The work describes the problems and prospects of this field.

Keywords: hotel and restaurant business, accommodation facilities, catering facilities, Czech Republic.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «Лише для позитивних» – у Празі запрацював готель для хворих на COVID-19. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/30913331.html> (дата звернення: 17.01.2023).
2. Annual turnover of the food and beverage service activities industry in the Czech Republic from 2011 to 2020. URL: <https://www.statista.com/statistics/410371/turnover-food-beverage-service-czech-republic/> (дата звернення: 25.03.2023).
3. Capacity of collective accommodation establishments. URL: https://www.czso.cz/csu/czso/cru_ts (дата звернення: 25.03.2023).
4. Jak se stát hoteliérem a udělat kariéru v hotelovém podnikání. URL: <https://www.iqconsultancy.cz/articles/jak-se-stat-hotelierem/> (дата звернення: 11.03.2023).
5. Kategorizace a klasifikace. URL: <https://hotelovyprovoz.webnode.cz/maturitni-okruhy/kategorizace-a-klasifikace/> (дата звернення: 22.01.2023).
6. Systém unie Hotelstars Union. URL: <https://www.hotelstars.eu/cs/system/popis/> (дата звернення: 09.03.2023).
7. Байлик С.І., Писаревський І.М. Організація готельного господарства: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. 2015. 330 с.
8. Готелі у Чехії. URL: https://www.booking.com/country/cz.uk.html?auth_success=1 (дата звернення: 28.12.2022).
9. Готель для хворих на коронавірус у Празі. URL: <https://suspilne.media/71926-u-prazi-zavivsa-gotel-dla-hvorih-na-koronavirus/> (дата звернення: 17.01.2023).
10. Заклади Праги, де можна смачно і недорого поїсти. URL: <https://migrant.biz.ua/chexiya/zhittya-cz/smachno-i-nedorogo-poisti.html> (дата звернення: 11.02.2023).
11. Закон України «Про туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 29.12.2022).
12. Зірковість готелів в Україні слід змінити під стандарт Hotelstars Union. URL: <https://www.unian.ua/society/380447-zirkovist-goteliv-v-ukrajini-slid-zminiti-pid-standart-hotelstars-union.html> (дата звернення: 13.01.2023).
13. Класифікація готелів за зірками: що означають зірки в готелях. URL: <https://tourkazka.com/klasyfikatsiya-hoteliv-za-zirkamy/> (дата звернення: 25.01.2023).

- 14.Левицька І.В., Корж Н.В., Онищук Н.В. Готельна справа: навчальний посібник. Вінниця : ВТЕУ КНТЕУ. 2015. 580 с.
- 15.М'ясоїд Г. І. конференції "Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні" Чехія: передумови розвитку туристичної галузі та наслідки пандемії COVID-19 у готельному бізнесі: матеріали І Всеукраїнської науково-практичної Херсон : 2021. 327 с.
- 16.Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування клієнтів: підручник. Київ : Центр учбової літератури. 2013. 247 с.
- 17.Мальська М.П., Терешкін О. Г. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник. Харків : ХНУ ім. В.Н. Каразіна. 2017. 287 с.
- 18.П'ятницька Н.О. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник. Київ : Центр учбової літератури. 2011. 584 с.
- 19.Перший готель для хворих на коронавірус у Празі. URL: <https://www.pravda.com.ua/news/2020/10/18/7270311/> (дата звернення: 17.01.2023).
- 20.Рябенька М.О. Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. Причорноморські економічні студії. 2020. Вип.52. Ч.2. С.46-51.
- 21.Специфіка готельного продукту та його складових елементів. URL: https://pidru4niki.com/1115121258909/turizm/spetsifika_gotelного_produkту_yogo_skladovih_elementiv (дата звернення: 15.02.2023).
- 22.У Чехії відкрили перший у світі готель для хворих на коронавірус. URL: <https://tsn.ua/tourism/u-chehiyi-vidkrili-pershiy-gotel-dlya-hvorih-na-koronavirus-1648583.html> (дата звернення: 17.01.2023).
- 23.Харчування в Празі. URL: https://www.prague.fm/uk/234036/dining-in-prague/#Ceska_kuhna (дата звернення: 11.02.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Готель, для хворих на COVID-19



Рис. А.1. Чотиризірковий готель Legerova 9 мережі Czech Inn Hotels.

Додаток Б

Найбільш відвідувані готелі, за версією Booking.com



Рис. Б.1. Don Giovanni Hotel Prague [8].



Рис. Б.2. Residence Bologna [8].



Рис. Б.3. A&O Prague Rhea [8].



Рис. Б.4. Grandium Prague [8].