

«СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ В ТУРИЗМІ»

ЗМІСТ

**ТЕМА 1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ
В СФЕРІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

ТЕМА 2. РОЛЬ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

**ТЕМА 3. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА В ГАЛУЗІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
БЕЗПЕКИ СПОЖИВАЧА ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**ТЕМА 4. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ЯКІСНУ ТА БЕЗПЕЧНУ
ПОСЛУГУ**

ТЕМА 5. ЛІЦЕНЗУВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**ТЕМА 6. СЕРТИФІКАЦІЯ ТА СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК
ГАРАНТІЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**ТЕМА 7. ТУРИСТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ТА ВИМОГИ ЩОДО
ПОСЛУГ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ**

ТЕМА 8. КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ

ТЕМА 1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ В СФЕРІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

1. Туризм: суть та класифікація видів туризму за різними ознаками. Основна відмінність між туристом та екскурсантом.

Відповідно до закону України "Про туризм" (324/95-ВР) (Відомості Верховної Ради України, 1995 р., N 31, ст. 241; 2001 р., N 32, ст. 172) розглянемо загальні визначення туризму.

Туризм - тимчасові виїзди (подорожі) громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства з постійного місця проживання з метою оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних і інших цілей без здійснення оплачуваної діяльності в країні (місця) тимчасового перебування.

Відповідно за територіальною ознакою виділяють наступні види туризму:

- **внутрішній** - подорожі в межах України осіб, які постійно проживають в Україні;
- **виїздний** - подорожі осіб, які постійно проживають в Україні, в іншу країну;
- **в'їздний** - подорожі в межах України осіб, що не проживають постійно в Україні.

Закон України "Про туризм" дає такі визначення:

- **соціальний туризм** - подорожі, на які виділяються державою кошти на соціальні потреби;
- **самоорганізований туризм** - подорожі з використанням активних засобів пересування, що організуються туристами самостійно.

Згідно з Держстандарту послуги при самоорганізованому туризмі можуть включати:

- надання інформаційних матеріалів, туристичних схем, описів щодо маршрутів, природних перешкод, об'єктів;

- консалтингові послуги, що включають питання щодо організації туризму, забезпечення безпеки на туристичних маршрутах та ін;
- посередницькі послуги по забезпеченню безпеки на туристичних маршрутах;
- навчання основам туристичних та альпіністських навичок.

Слід розрізняти поняття «турист» і «екскурсант».

Екскурсант - громадянин, який відвідує країну (місце тимчасового перебування з метою оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілей без здійснення оплачуваної діяльності) в період менше ніж 24 год і без ночівлі у відвідуваній країні.

І турист, і екскурсант мають бажання скористатися туристичними ресурсами, до яких належать природні, історичні, соціально-культурні об'єкти, включаючи об'єкти туристичного показу, а також інші об'єкти, які здатні задовольнити духовні потреби туристів, сприяти відновленню та розвитку їхніх фізичних сил.

2. **Туристична індустрія та її роль у розвитку туризму. Суть, види та просування туру.**

Для того, щоб турист мав можливість використовувати туристичні ресурси, повинна бути розвинута **туристична індустрія** - сукупність готелів та інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваги, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську і турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги і послуги гідів-перекладачів.

Комплекс послуг по розміщенню, перевезенню, харчуванню туристів, екскурсійні послуги, а також послуги гідів-перекладачів і інші послуги, що надаються в залежності від цілей подорожі, **називається туром**.

В залежності від цілей подорожі **тури** поділяють на:

- оздоровчі (тури оздоровчого характеру з відпочинком та / або лікуванням на курорті);
- пізнавальні (тури з екскурсійною програмою: відвідування музеїв, огляд визначних пам'яток, участь у культурних заходах);
- професійно-ділові (тури з участю у роботі засідань, конференцій, конгресів, торговельних ярмарків і виставок; з виступами лекцій, концертів; з участю в професійних заходах, переговорах для укладання контрактів, семінарах, професійних спеціальних курсах, а також з метою просування товарів на ринку і збільшення їх збуту; навчання та дослідницької діяльності, за винятком випадків оплачуваної роботи в місці тимчасового перебування);
- спортивні (тури для заняття непрофесійним спортом: пішохідним, кінним, лижним, гірським, велосипедним, підводним плаванням і іншими водними видами спорту, риболовлю, полюванням тощо, а також з метою участі та присутності на спортивних змаганнях);
- релігійні (тури з паломницькими цілями, участь в релігійних заходах, маршрути з відвідуванням святих місць);
- тури з іншими цілями.

Поряд з визначенням туру Закон вводить поняття «туристичний продукт» - право на тур, призначене для реалізації туристом.

Просування туру здійснюють на основі, що включає:

- рекламу туру;
- участь у спеціалізованих виставках, ярмарках;
- організацію (участь в) ознайомлювальних (рекламних) турів (ах);
- видання каталогів, буклетів та ін.

3. Основні суб'єкти туристичної діяльності та їх функції.

Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний

продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземні громадяни та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

Суб'єктами, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність (далі - суб'єкти туристичної діяльності), є:

- туристичні оператори (далі - туроператори) - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

- туристичні агенти (далі - турагенти) - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність;

- інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;

- гіді-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу - фізичні особи, які здійснюють діяльність, пов'язану з туристичним супроводом та які в установленому порядку отримали дозвіл на право здійснення туристичного супроводу, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;

- фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

Іншими словами, суб'єктами туристської діяльності є:

- виробники (організатори) й оптові продавці турпродукту – туроператори;
- виконавці турпослуг (контрагенти, підприємства, компанії і фізичні особи, які надають окремі послуги);
- роздрібні продавці – турагент;
- туристи.

Діяльність туроператора передбачає:

- формування (комплектування) турпродукту;
- просування турпродукту;
- оптову реалізацію турпродукту;
- забезпечення обслуговування туристів;
- контроль і оперативне супроводження турпродукту;
- відповідальність за виконання робіт.

Основні завдання туроператора:

- складання маршрутів та перспективних програм обслуговування туристів;
- взаємодія з постачальниками послуг;
- розрахунок вартості турпродукту і визначення ціни;
- реалізація турпродукту;
- методичне забезпечення турпродукту;
- забезпечення туристів необхідним та спеціальним зняттям, сувенірами та рекламно-інформаційною продукцією;
- підготовка, підбір і призначення спеціалістів на маршрутах подорожей;
- рекламно-інформаційна робота з просування турпродукту до споживача;
- контроль за якістю, надійністю та безпекою туробслуговування.

Турагенти – це посередники між туроператором і туристом. Вони складають значну частку усіх турпідприємств.

Характерні особливості турагента:

- комунікабельність персоналу;
- надійність та чесність в роботі;
- вміння використовувати різні ефективні методи продаж.

Завдання турагента:

- залучити клієнта й умовити його придбати саме даний турпродукт;
- укласти договір, оформити документи;
- відправити в подорож;
- повернути назад;
- організувати зворотній зв'язок.

Процес взаємодії між турагентом і туроператором передбачає:

- публічну оферту туроператора;
- підписання договору між туроператором і турагентом;
- розсилку туроператором пропозицій (прайс-листи, рекламні матеріали);
- замовлення турагенства на бронювання турпродукту;
- підтвердження замовлення туроператором та пред'явлення розрахунку;
- оплату розрахунку турагентом і передачу туроператору документів туристів.

Перелік посад фахівців туристичного супроводу, кваліфікаційні вимоги до них та порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу визначаються центральним органом виконавчої влади в галузі туризму.

Згідно з Держстандарту окремі послуги туроператора і турагента можуть включати:

- послуги з організації проживання туристів;
- послуги з організації харчування туристів;

- послуги з організації перевезень туристів різними видами транспорту;
- послуги з організації спортивних, розважальних, пізнавальних, оздоровчих, екскурсійних та інших заходів;
- послуги гідів-перекладачів.

4. Суть та загальні вимоги до туристичних послуг.

Туристична послуга - результат діяльності організації або індивідуального підприємця щодо задоволення потреб туриста в організації та здійсненні туру або окремих його складових.

Стандарт вводить загальні вимоги до туристичних послуг:

- туристичні послуги повинні враховувати інтереси туристів, бути безпечними для життя, здоров'я туристів і відповідати вимогам Держстандарту;
- туроператор і турагент повинні мати ліцензію на здійснення туристичної діяльності та сертифікат відповідності наданих туристичних послуг вимогам безпеки для життя, здоров'я туристів, збереження їх майна та охорони навколишнього середовища відповідно до чинного законодавства;
- формування туру здійснюють виходячи з кон'юнктури туристичного ринку або за конкретним замовленням туриста (або організації), з урахуванням специфіки внутрішнього, виїздного та в'їздного туризму на підставі договорів (контрактів) з туроператором по прийому туристів, що забезпечує надання всіх послуг, що входять в тур, або з організаціями та індивідуальними підприємцями, що надають окремі послуги;
- у в'їзному туризмі формування туру здійснюють шляхом розробки програми туристичної подорожі по визначеному маршруту, що включає надання комплексу послуг з укладанням договору з направляючою стороною - іноземною туристичною організацією в рамках міжнародного співробітництва з даною стороною;

- у в'їздному і внутрішньому туризмі надання послуг на території України здійснюють на основі договорів з туроператорами і організаціями чи індивідуальними підприємцями, що надають / організують;

- послуги засобів розміщення, харчування, з перевезення пасажирів, екскурсійні послуги; послуги з організації спортивних, розважальних, пізнавальних, оздоровчих та інших заходів мають відповідати вимогам щодо програми перебування.

5. Суть та основні елементи екскурсійних послуг: маршрут, програма подорожі, трансфер, функції перевізника, туристична путівка, туристичний ваучер.

Екскурсійної послуги - туристичні послуги по задоволенню пізнавальних інтересів туристів / екскурсантів, включаючи розробку та впровадження програм екскурсійного обслуговування або окремих екскурсій, організацію та проведення екскурсій.

Екскурсійні послуги можуть включати:

- організацію екскурсій;
- послуги екскурсовода.

Реалізацію туру здійснюють на підставі договорів туроператора з турагентом; туроператора / турагента з туристом і туроператора з організаціями або індивідуальними підприємцями, що надають послуги.

Для туриста досить важливий **маршрут подорожі** - шлях перевезення, що включає перелік всіх географічних пунктів та місць, послідовно відвідуваних туристом під час подорожі, і **програма подорожі** - документ, який містить вичерпну інформацію про послуги, які будуть надаватися туристу та час їх надання за маршрутом подорожі.

Послуга по перевезенню туриста від місця його прибуття в країну (місце тимчасового перебування) до місця розміщення і назад, а також будь-який інший перевезення в межах країни (місця тимчасового перебування), передбаченої програмою подорожі, називається **трансфером**, а організація

або індивідуальний підприємець, що надають послуги з перевезення туристів різними видами транспорту, називається **перевізником**.

Документ, що підтверджує факт передачі туристичного продукту, називається **туристичною путівкою**. Крім цього дається дещо інше визначення туристичної путівки як документа, що підтверджує факт оплати туру.

Основним документом, що встановлює право туриста на послуги, що входять до складу туру, і що підтверджує факт їх надання, є **туристичний ваучер**.

Письмова відмова туриста або туроператора / турагента від виконання зобов'язань за договором називається **ануляцією**.

ТЕМА 2. РОЛЬ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

1. Туристська політика: основні положення її реалізації в Україні.

Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності. Тому, туризм необхідно планувати на комплексній основі, брати до уваги всі аспекти законодавства, що стосуються інших секторів, таких як транспорт, зайнятість, охорона здоров'я, сільське господарство, зв'язок та ін.

Туристська політика є системою соціально-економічних, правових, зовнішньополітичних, культурних та інших методів і заходів, що використовуються парламентами, урядами, державними та приватними організаціями, асоціаціями і установами, відповідальними за туристську діяльність, з метою регулювання та координації туристської галузі й створення умов для її розвитку.

Правову базу діяльності туристської галузі країни закладено Законом України “Про туризм”. Він є основоположним законодавчим актом, що визначає загальні правові, організаційні, виховні та соціально-економічні засади реалізації державної політики в галузі туризму, всебічно регламентує туристську діяльність в Україні, створює умови для стимулювання ділової активності суб'єктів туристського підприємництва, забезпечує оптимальний рівень державного регулювання процесу розвитку вітчизняного туризму. Закон України “Про туризм” став правовим підґрунтям для розробки цілого комплексу галузевих нормативно-інструктивних документів, що регламентують конкретні аспекти туристської діяльності.

У цілому ж державна політика в галузі туризму визначається Верховною Радою України. Згідно із Законом України “Про туризм” **основними напрямками державної політики в цій сфері є:**

– залучення громадян до раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, ознайомлення з історико-культурною спадщиною, природним середовищем, організація оздоровлення населення;

- забезпечення раціонального використання та збереження туристських ресурсів, становлення туризму як високорентабельної галузі економіки України, створення ефективної системи туристської діяльності для забезпечення потреб внутрішнього та іноземного туризму;
- створення та вдосконалення нормативно-правової бази в галузі туризму відповідно до чинного законодавства України, міжнародних норм і правил;
- захист прав та інтересів держави в галузі туризму;
- створення сприятливого для розвитку туризму податкового, валютного, митного, прикордонного та інших видів контролю;
- створення економічних умов, які стимулюють розвиток туризму;
- запровадження пільгових умов для організації туристської та екскурсійної роботи серед дітей, підлітків, молоді, інвалідів та малозабезпечених верств населення;
- заохочення національних та іноземних інвестицій в розвиток туристської індустрії;
- встановлення порядку стандартизації, сертифікації та ліцензування в галузі туризму;
- впровадження системи статистичної звітності суб'єктів туристської діяльності;
- визначення порядку управління державною власністю в галузі туризму;
- створення рівних можливостей на ринку туристських послуг для суб'єктів підприємництва незалежно від форм власності, сприяння розвитку конкуренції, забезпечення дотримання у цій галузі антимонопольного законодавства;
- забезпечення безпеки туристів, захист їх прав, інтересів та майна;
- підтримка розвитку туризму в регіонах, визначення статусу окремих туристських центрів, створення умов для пріоритетного розвитку туристської індустрії;

- організація і розвиток системи наукового забезпечення галузі туризму, підготовки, перепідготовки й підвищення кваліфікації туристських кадрів;

- розвиток співробітництва із зарубіжними країнами та міжнародними організаціями, участь у міжнародних програмах розвитку туризму, розробка та укладання міжнародних двосторонніх і багатосторонніх договорів у галузі туризму й визначення механізму їх реалізації.

Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом:

- визначення і реалізації основних напрямів державної політики в галузі туризму, пріоритетних напрямів розвитку туризму;

- визначення порядку класифікації та оцінки туристських ресурсів України, їх використання та охорони;

- спрямування бюджетних коштів на розробку і реалізацію програм розвитку туризму;

- визначення основ безпеки туризму;

- нормативного регулювання відносин у галузі туризму (туристського, готельного, екскурсійного та інших видів обслуговування громадян);

- ліцензування в галузі туризму, стандартизації і сертифікації туристських послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристського супроводу, видачі дозволів на право здійснення туристського супроводу;

- встановлення системи статистичного обліку і звітності в галузі туризму та курортно-рекреаційного комплексу;

- організації і здійснення державного контролю за дотриманням законодавства в галузі туризму;

- визначення пріоритетних напрямів і координації наукових досліджень та підготовки кадрів у галузі туризму;

- участі в розробці й реалізації міжнародних програм з розвитку туризму.

Програми розвитку туризму затверджуються з метою реалізації довгострокових пріоритетів країни в галузі туризму і становлять комплекс взаємопов'язаних правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян, розвиток туристської галузі.

Державні цільові, регіональні та інші програми розвитку туризму повинні передбачати заходи щодо забезпечення безпеки в галузі туризму. Порядок формування, фінансування і реалізації регіональних та місцевих програм розвитку туризму визначається законом.

2. Основні важелі впливу держави на розвиток міжнародної туристичної діяльності.

Державний механізм управління в туристській сфері розглядається як виважена система прийомів, важелів та методів впливу державних органів влади на діяльність усіх суб'єктів туристського ринку, а також способів практичного застосування їх за тієї чи іншої ситуації, якою обумовлюються цілі й завдання розвитку галузі.

Розвиток туризму впливає на національну економіку країни й окремих її регіонів. Він може бути короткочасним і тривалим. При короткочасному впливі за допомогою перерозподілу частини доходів населення в туристський сектор зростає попит на послуги відповідних сегментів ринку. Це дає підставу розглядати розвиток туризму як інструмент перерозподілу видаткової частини бюджетів домогосподарств.

Довгостроковий вплив туризму створює ширший мультиплікативний ефект, що виявляється в розвитку сполучених галузей: будівництва, промисловості, сільського господарства, народних промислів і т. ін. Унаслідок цього збільшується зайнятість населення, зростають його доходи. Так, досвід розвинутих країн, зокрема Франції, Іспанії, свідчить про те, що будівництво 100 місць розміщення туристів викликає створення 20–25 нових робочих місць з їх обслуговування.

Держава сприяє розвитку туристської діяльності: допомагає готувати кадри, організовувати наукові дослідження у сфері туристської індустрії, забезпечує картографічною продукцією тощо. При підтримці держави українські туристи, туроператори, турагенти та їхні об'єднання беруть участь у міжнародних туристських програмах.

Відповідно до законодавства, з метою просування туристського продукту на світовому ринку орган виконавчої влади в сфері туризму створює представництва за межами України. Правовою основою міжнародного співробітництва у сфері туризму є міжнародні договори України. Іншою важливою метою державного регулювання є охорона навколишнього природного середовища. Підприємництво у сфері туризму пов'язане з використанням природних рекреаційних туристських ресурсів у вигляді лікувально-оздоровчих місцевостей, земель, лісів, водних ресурсів, природних заповідників, національних парків, курортів і т. ін. Оскільки природні ресурси, як це встановлено законодавством, знаходяться в державній власності, то в умовах змішаної ринкової економіки їх використання в сфері туризму ґрунтується на орендних відносинах.

Охорона навколишнього природного середовища повинна здійснюватися таким чином, щоб у ході туристської діяльності створювались умови для виховання культури й оздоровлення туристів. Держава ставить за мету, розвиток туристської індустрії, щоб забезпечити потреби громадян при здійсненні подорожей. Одночасне формування туристської індустрії повинне бути орієнтоване на створення нових робочих місць, збільшення доходів держави і українських громадян, збереження об'єктів туристського показу, раціональне використання природної, історичної, культурної спадщини, зміцнення міжнародних контактів.

Взаємини держави і ринку туристських послуг можна умовно розділити на відносини з приводу:

- стимулювання підприємництва у сфері туризму;

– охорони навколишнього середовища, в тому числі природних рекреаційних туристських ресурсів;

– охорони життя, здоров'я, захисту прав та інтересів споживачів туристських послуг.

Для ринку рекреаційних і туристських послуг характерна наявність великої кількості невеликих і дрібних фірм, що спеціалізуються на безпосередньому постачанні різноманітних послуг туристам і відпочиваючим, суб'єктам, які займаються діяльністю з організації турів.

Туризм – це капіталомісткий бізнес. Для створення індустрії туризму сучасного рівня необхідно залучати матеріальні й фінансові ресурси. У багатьох країнах індустрія туризму створювалась із залученням іноземного капіталу. Використання іноземних інвестицій, як свідчить світова практика, припускає активний державний вплив за допомогою податково-фінансової політики. Створення сприятливих умов для інвестицій у туристську індустрію, надання пільгових кредитів, установа податкових і митних пільг туроператорам і турагентам, які займаються туристською діяльністю на території України, приваблюючи іноземних громадян у цю сферу, скорочення податків і зборів або звільнення від них на початковій стадії створюваних разом із закордонними інвесторами компаній і фірм, допомога цільовими бюджетними субсидіями – це ті заходи, що повинні бути узгоджені з обов'язковими умовами щодо створення додаткових робочих місць і залучення місцевої робочої сили та інших ресурсів, що сприяють активізації економіки.

Надання послуг туризму і рекреації в умовах ринку повинне супроводжуватися захистом прав та інтересів споживачів, забезпеченням їхньої безпеки.

Правову основу для цього створює Закон України “Про захист прав споживачів”, що визначає права споживача на безпеку послуг, на одержання необхідної інформації, гарантії і відповідальності постачальника (виконавця) послуг і т. ін.

Специфіка послуг туризму відбивається і на процесі їхнього ціноутворення. Для них характерна висока еластичність цін у різних сегментах туристського ринку, що залежить від співвідношення попиту й пропозиції. Нематеріальна природа, незбереженість послуг зумовлюють особливості ринкового ризику, пов'язаного з утворенням нереалізованих запасів туристського призначення, а також імовірність того, що ціна на ці товари й послуги може бути збита конкурентами. Виникає небезпека “цінових війн” у різних секторах індустрії туризму, що загострюється сезонною диференціацією цін, їхньою залежністю від цін і тарифів на товари й послуги сумісних галузей. Державне регулювання повинне враховувати цю специфіку при здійсненні перегляду цін і тарифів на послуги галузей із природною монополією. Найважливішим засобом державного контролю над підприємництвом у сфері туризму є ліцензування цієї діяльності, стандартизація в туристській індустрії, сертифікація туристського продукту. Це необхідно для захисту прав та інтересів туристів.

Поряд з прямими методами регулювання держава повинна використовувати методи непрямого впливу.

Держава може суттєво впливати на розвиток туристської діяльності за допомогою таких важелів, як зовнішньоекономічна політика, митна політика, податкова політика та ін. Державне регулювання повинне будуватися так, щоб споживач був у центрі уваги, тільки тоді буде реалізоване його право на доступність послуг, право на відпочинок, на волю пересування. Зусилля держави мають бути спрямовані не тільки на обмеження монополії у сфері пропозиції туристських послуг, а й на підвищення соціальної відповідальності підприємництва.

ТЕМА 3. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА В ГАЛУЗІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ СПОЖИВАЧА ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

1. Безпека в туризмі: суть, об'єкти, суб'єкти забезпечення безпеки та рівень загрози безпеці туристів.

Культурно-історичний, природний потенціал України величезний, і при правильній постановці маркетингової роботи, а також вдосконаленні та розвитку туристської інфраструктури кількість іноземних туристів, що прибувають до нашої країни, може значно зрости.

Це є основою для чіткішої спрямованості і агресивнішого маркетингу по основних направляючих країнах, включаючи в першу чергу цілеспрямовану рекламно-інформаційну діяльність. Тільки грамотно побудована маркетингова стратегія, зосереджена на ключових направляючих туристських ринках, дозволить зробити в'їзний туризм найбільш прибутковою складовою усієї туристичної сфери України.

Але усі зусилля, у тому числі і маркетингові, будуть марні, якщо туристам, що прибувають, не буде забезпечений прийнятний рівень безпеки.

Безпека в туризмі - поняття містке і багатогранне.

Першим і основним аспектом забезпечення безпеки туриста є наявність договору на усі послуги, що надаються, між туристським підприємством і туристом, в якому останнє зобов'язалося якісно і безпечно організувати відпочинок клієнта на підставі своїх договорів з перевізником, приймаючою стороною, туроператором, готелями, екскурсійними бюро, пунктами харчування.

Зовсім по іншому, за умови виконання цього основного і законодавчо закріпленого в туризмі, звучить термін «безпека в туризмі» для активних видів туризму: пішохідного, велосипедного, гірського, лижного, для всіх видів самодіяльного туризму.

Тут ми маємо на увазі «донесення повної та достовірної інформації про пропоновані послуги, про заходи особистої безпеки до кожного клієнта».

Основою державної політики в галузі забезпечення безпеки є Закон України «Про безпеку».

Законом закріплені правові основи забезпечення безпеки особистості, суспільства, держави, визначає систему безпеки та її функції, встановлює порядок організації та фінансування органів забезпечення безпеки, а також контроль і нагляд за законністю їх діяльності.

Саме поняття безпека визначається як стан захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави від внутрішніх і зовнішніх загроз.

Під життєво важливими інтересами розуміється сукупність потреб, задоволення яких надійно забезпечує існування і можливості прогресивного розвитку особистості, суспільства, держави.

До основних об'єктів безпеки відносяться: особистість - її права і свободи, суспільство - його матеріальні і духовні цінності і держава - її конституційний лад, суверенітет і територіальна цілісність як основа забезпечення безпеки особистості та суспільства.

Основним суб'єктом забезпечення безпеки є держава. Вона відповідно до чинного законодавства забезпечує безпеку кожного громадянина на території України. Громадянам України, які перебувають за її межами, державою гарантується захист і заступництво.

Громадяни, громадські та інші організації і об'єднання є **суб'єктами безпеки**, мають права і обов'язки щодо участі в забезпеченні безпеки.

Держава забезпечує правовий і соціальний захист громадянам, громадським та іншим організаціям і об'єднанням, які сприяють у забезпеченні безпеки відповідно до закону.

Під загрозою безпеки розуміється сукупність умов та факторів, що створюють небезпеку життєво важливим інтересам особистості, суспільства, держави, реальну і потенційну загрозу.

Джерела небезпеки зовнішні чи внутрішні визначають зміст діяльності щодо забезпечення внутрішньої і зовнішньої безпеки.

Забезпечення безпеки досягається проведенням єдиної державної політики, системою заходів економічного, політичного, організаційного та іншого характеру, адекватних загрозам життєво важливим інтересам особистості, суспільства, держави.

2. Основні елементи, принципи та функції системи забезпечення безпеки.

Для створення і підтримки необхідного рівня захисту в Україні розробляється система правових норм, що регулюють відносини у сфері безпеки, визначаються **основні напрями** діяльності органів державної влади та управління в даній сфері, формуються або трансформуються органи забезпечення безпеки, механізм контролю та нагляду за їх діяльністю.

Основними принципами забезпечення безпеки є:

- законність.
- дотримання балансу життєво важливих інтересів особистості, суспільства, держави.
- взаємна відповідальність особи, суспільства і держави щодо забезпечення безпеки.
- інтеграція з міжнародними системами безпеки.

При забезпеченні безпеки не допускається обмеження прав і свобод громадян, за винятком випадків, прямо передбачених законом.

Громадяни, організації мають право отримувати роз'яснення з приводу їх прав і свобод від органів, що забезпечують безпеку. На їх вимогу такі роз'яснення даються у письмовому вигляді.

Основними елементами системи безпеки є:

- органи законодавчої, виконавчої та судової влади;
- державні, громадські та інші організації і об'єднання;
- громадяни, які беруть участь у забезпеченні безпеки відповідно до закону;
- законодавство, яке регламентує відносини у сфері безпеки.

Основними функціями системи безпеки є:

- виявлення і прогнозування внутрішніх і зовнішніх загроз життєво важливим інтересам об'єктів безпеки, здійснення комплексу оперативних та довготривалих заходів щодо їх попередження нейтралізації;
- створення та підтримка в готовності сил і засобів забезпечення безпеки;
- управління силами і засобами забезпечення безпеки у повсякденних умовах і при надзвичайних ситуаціях;
- здійснення системи заходів по відновленню нормального функціонування об'єктів безпеки в регіонах, які постраждали внаслідок надзвичайної ситуації;
- участь у заходах щодо забезпечення безпеки за межами України відповідно до міжнародних договорів та угод.

3. Основні елементи системи забезпечення безпеки. Функції органів виконавчої, законодавчої та судової гілок влади в сфері забезпечення безпеки особистості, суспільства та держави.

Забезпечення безпеки особистості, суспільства і держави здійснюється на основі розмежування повноважень органів законодавчої, виконавчої та судової влади в даній сфері.

При цьому органи виконавчої влади:

- забезпечують виконання законів та інших нормативних актів, що регламентують відносини у сфері безпеки;
- організують розробку і реалізацію державних програм забезпечення безпеки;
- здійснюють систему заходів щодо забезпечення безпеки особистості, суспільства і держави в межах своєї компетенції;
- відповідно до закону формують, реорганізують і ліквідують в державі інші органи забезпечення безпеки.

Судові органи зі свого боку:

- забезпечують захист конституційного ладу, керуючись Конституцією і законами України;
- здійснюють правосуддя у справах про злочини, що посягають на безпеку особистості, суспільства і держави;
- забезпечують судовий захист громадян, громадських та інших організацій і об'єднань, чії права були порушені у зв'язку з діяльністю щодо забезпечення безпеки.
- загальне керівництво державними органами забезпечення безпеки здійснює Президент України, а рішенням відповідних окремих питань займаються: Уряд України, відповідні міністерства, відомства і державні комітети України.

Президент України:

- очолює Раду безпеки України;
- контролює і координує діяльність державних органів забезпечення безпеки;
- в межах визначеної законом компетенції приймає оперативні рішення щодо забезпечення безпеки.

Уряд України:

- в межах визначеної законом компетенції забезпечує керівництво державними органами забезпечення безпеки;
- організовує і контролює розробку та реалізацію заходів щодо забезпечення безпеки міністерствами та державними комітетами.

Сили і засоби забезпечення безпеки створюються і розвиваються відповідно до рішень Уряду України, указами Президента, короткостроковими і довгостроковими програмами забезпечення безпеки.

Керівники органів забезпечення безпеки відповідно до законодавства несуть відповідальність за порушення встановленого порядку їх діяльності.

4. Рада Безпеки України в галузі забезпечення безпеки: завдання та її структура.

Підготовку рішень Президента України в галузі забезпечення безпеки здійснює Рада Безпеки, яка є конституційним органом.

Рада безпеки України розглядає питання внутрішньої і зовнішньої політики України у галузі забезпечення безпеки, стратегічні проблеми державної, економічної, суспільної, оборонної, інформаційної, екологічної та інших видів безпеки, охорони здоров'я населення, прогнозування, запобігання надзвичайних ситуацій та подолання їх наслідків, забезпечення стабільності та правопорядку та відповідальна перед Урядом України за стан захисту життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави від зовнішніх і внутрішніх загроз.

Рада безпеки України формується на підставі Конституції України. До її складу входять: голова, секретар, постійні члени та члени Ради безпеки. Головою Ради безпеки є за посадою Президент України.

Основними завданнями Ради безпеки України є:

1. визначення життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави і виявлення внутрішніх і зовнішніх загроз об'єктам безпеки;
2. розробка основних напрямів стратегії забезпечення безпеки та організація підготовки програм її забезпечення;
3. підготовка рекомендацій Президенту для прийняття рішень з питань внутрішньої і зовнішньої політики в галузі забезпечення безпеки особистості, суспільства і держави;
4. підготовка оперативних рішень щодо запобігання надзвичайних ситуацій, які можуть спричинити істотні соціально-політичні, економічні, військові, екологічні та інші наслідки, і по організації їх ліквідації;
5. підготовка пропозицій Президентові про введення, продовження або скасування надзвичайного стану;

6. розробка пропозицій щодо координації діяльності органів виконавчої влади в процесі реалізації прийнятих рішень у галузі безпеки та оцінка їх ефективності;

7. вдосконалення системи забезпечення безпеки шляхом розробки пропозицій з реформування існуючих або створення нових органів, що забезпечують безпеку особистості, суспільства і держави.

Організаційно-технічне та інформаційне забезпечення діяльності Ради безпеки здійснює його апарат, очолюваний секретарем Ради безпеки. Структура і штатний розклад апарату Ради безпеки, а також положення про його підрозділи затверджуються Головою Ради безпеки.

Фінансування діяльності щодо забезпечення безпеки в залежності від змісту і масштабів програм, характеру надзвичайних ситуацій та їх наслідків здійснюється за рахунок *державних коштів, а також позабюджетних коштів*. Нагляд за законністю діяльності органів забезпечення безпеки здійснює Генеральний прокурор.

5. Заходи органів державної влади/органів місцевого самоврядування та зобов'язання суб'єктів туристичної діяльності, які здійснюють відповідний вид діяльності в сфері забезпечення безпеки туристів в Україні.

Згідно Закону “Про туризм” (розділ III, стаття 13) Безпека в галузі туризму - сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень вживають заходів, спрямованих на:

- забезпечення закріплених Конституцією України (254к/96-ВР) прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами;

- забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;
- інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;
- надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації;
- забезпечення туристам (екскурсантам) можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку;
- заборонення використання туризму з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;
- охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

З метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:

- інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);
- створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;
- забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);
- забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

- забезпечувати навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

- забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час подорожі, транспортування потерпілих;

- оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися туристи, подавати відомості про зниклих осіб.

Особи, які організують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки.

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства.

Організація рятувальних команд і порядок здійснення рятувальних заходів визначаються Кабінетом Міністрів України.

Держава забезпечує захист законних прав та інтересів іноземних туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України.

ТЕМА 4. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ЯКІСНУ ТА БЕЗПЕЧНУ ПОСЛУГУ

1. Основні поняття та терміни в сфері надання послуг.

Право споживача на отримання якісної і безпечної послуги забезпечується законодавчими актами України.

Терміни, встановлені стандартом, обов'язкові для застосування у всіх видах документації та літератури (по даній науково-технічній галузі), що входять в сферу робіт по стандартизації та / або використовують їх результати.

Стандарт визначає такі поняття і терміни в галузі надання послуг:

- **послуга** - результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця щодо задоволення потреби споживача.

За функціональним призначенням послуги, що надаються населенню, поділяються на **матеріальні та соціально-культурні**:

- матеріальна послуга - послуга по задоволенню матеріально-побутових потреб споживача послуг. Матеріальна послуга забезпечує відновлення (зміну, збереження) споживчих властивостей виробів або виготовлення нових виробів за замовленнями громадян, а також переміщення вантажів і людей, створення умов для споживання. Зокрема, до матеріальних послуг можуть бути віднесені **побутові послуги, пов'язані з ремонтом та виготовленням виробів, житлово-комунальні послуги, послуги громадського харчування, послуги транспорту і т.д.;**

- соціально-культурна послуга - послуга по задоволенню духовних, інтелектуальних потреб і підтримка нормальної життєдіяльності споживача. Соціально-культурна послуга забезпечує підтримання та відновлення здоров'я, духовний та фізичний розвиток особистості, підвищення професійної майстерності. До соціально-культурних послуг можуть бути віднесені медичні послуги, послуги культури, туризму, освіти і т.д.;

- **сфера обслуговування населення** - сукупність підприємств, організацій та фізичних осіб, які надають послуги населенню;
- **обслуговування** - діяльність виконавця при безпосередньому контакті зі споживачем послуги;
- **виконавець** - підприємство, організація або підприємець, що надають послугу споживачеві;
- **споживач** - громадянин, який отримує, замовляє або має намір отримати або замовити послуги для особистих потреб;
- **надання послуги** - діяльність виконавця послуги, необхідна для забезпечення виконання послуги. Надання послуги можна підрозділити на окремі етапи (забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, приймання, оцінка, процес обслуговування);
- **технологічний процес виконання послуги** - основна частина процесу надання послуги, пов'язана зі зміною стану об'єкта послуги;
- **замовлення на послугу** - договір між споживачем і виконавцем послуги, що визначає юридичні, економічні та технічні відносини сторін;
- **час обслуговування** - період часу, протягом якого споживач взаємодіє з виконавцем послуги;
- **час виконання послуги** - встановлений норматив часу на виконання послуги;
- **правила обслуговування** - документ, що містить вимоги та норми, що регламентують порядок і умови обслуговування;
- **умови обслуговування** - сукупність факторів, що впливають на споживача послуги в процесі обслуговування;
- **об'єкт стандартизації** - послуга, виробничий процес надання послуги, результат послуги, що підлягають стандартизації;
- **група однорідних послуг** - сукупність послуг, що характеризуються загальним цільовим і / або функціональним призначенням;

- **стандарт на послугу** - стандарт, що встановлює вимоги, яким повинна задовольняти послуга, з тим, щоб забезпечити відповідність її призначенню. Стандарт на послугу може бути розроблений в таких областях, як; готельне господарство, зв'язок, страхування, туристичні послуги, торгівля, послуги транспорту, автосервісу та ін;

- **технічний документ на послугу** - документ, що встановлює технічні, технологічні, конструктивні і інші характеристики послуги. До технічних документів відносять технічні умови, технологічні регламенти (карти), технічні описи, інструкції, альбоми направляючої колекції мод, креслення, ескізи;

- **технологічний регламент на послугу** - документ, що містить вимоги до технологічного процесу виконання послуги;

- **технічний опис на послугу** - документ, що розробляється на послугу з виготовлення виробу за індивідуальним замовленням відповідно до затвердженого зразка - моделі.

2. Терміни та поняття, які стосуються сертифікації послуг та управління якістю послуг.

В окремих розділах визначаються терміни і поняття, пов'язані з сертифікацією послуг і управління якістю послуг, такі, як:

- **система сертифікації послуг** - система, що володіє власними правилами процедури й керування для проведення сертифікації відповідності послуг;

- **система сертифікації групи однорідних послуг** - система сертифікації, що відноситься до послуг, для яких застосовуються одні і ті ж конкретні стандарти і правила і та ж сама процедура;

- **орган із сертифікації послуг** - орган, що проводить сертифікацію послуг;

- **акредитація органу з сертифікації послуг** - процедура, за допомогою якої уповноважений орган офіційно визнає правомочність органу з сертифікації послуг виконувати конкретні роботи;
- **сертифікація послуг** - діяльність з підтвердження відповідності послуг встановленим в стандартах вимогам;
- **об'єкт сертифікації у сфері послуг** - послуга, результат послуги, процес надання послуги, що підлягають сертифікації;
- **сертифікується послуга** - послуга, передбачена до сертифікації;
- **сертифікована послуга** - послуга, що пройшла сертифікацію;
- **знак відповідності** - зареєстрований в установленому порядку знак, яким за правилами, встановленими в даній системі сертифікації, підтверджується відповідність маркованої їм послуги встановленим в стандартах вимогам;
- **якість послуги** - сукупність характеристик послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача;
- **якість обслуговування** - сукупність характеристик процесу і умови обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб споживача;
- **властивість послуги (обслуговування)** - об'єктивна особливість послуги (обслуговування), що проявляється при її наданні і споживанні (його здійсненні);
- **показник якості послуги (обслуговування)** - кількісна характеристика одного або декількох властивостей послуги (обслуговування), що становлять (його) якість;
- **рівень якості послуги (обслуговування)** - відносна характеристика якості послуги (обслуговування), заснована на порівнянні фактичних значень показників її (його) якості з нормативними значеннями цих показників;

- **контроль якості послуги (обслуговування)** - сукупність операцій, що включає проведення вимірювань, випробувань, оцінки однієї або кількох характеристик послуги (обслуговування) та порівняння отриманих результатів з встановленими вимогами;

- **система якості послуг** - сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечує здійснення загального керівництва якістю послуг.

3. Основні складові обов'язків та прав виконавців й споживачів послуги.

Відносини, що виникають між споживачами та виконавцями, продавцями при виконанні робіт та наданні послуг, регулює Закон України «Про захист прав споживачів». Цей Закон встановлює права споживачів на отримання послуг належної якості та безпечних для життя і здоров'я споживачів, отримання інформації про послуги та про їх виконавців (продавців), просвітництво, державну і суспільну захист їхніх інтересів, а також визначає механізм реалізації цих прав.

Як сказано в Законі України «Про захист прав споживачів», **виконавець зобов'язаний** надати споживачеві послугу, якість якої відповідає договору, а за відсутності в договорі умов про якість послуги виконавець зобов'язаний надати послугу, придатну для цілей, для яких послуга такого роду зазвичай використовується. Якщо ж виконавець при укладенні договору був повідомлений споживачем до відома про конкретних цілях надання послуги, виконавець зобов'язаний надати споживачеві послугу, придатну для використання у відповідності з цими цілями.

Якщо стандартом передбачені обов'язкові вимоги до безпеки і якості послуги, продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві послугу, відповідну цим вимогам. При наданні туристських послуг обов'язкові вимоги до якості надаваних послуг пред'являються до готельних, транспортних послуг і послуг харчування та торгівлі.

Не допускається продаж надання послуги без інформації про проведення обов'язкової сертифікації і не маркованого в установленому порядку знаком відповідності вимогам.

Виконавець (продавець) послуги зобов'язаний довести до відома споживача фірмове найменування (найменування) своєї організації, місто її знаходження (юридична адреса) і режим її роботи.

Продавець (виконавець) розміщає зазначену інформацію на вивісці.

Виконавець (продавець) - індивідуальний підприємець повинен надати споживачеві інформацію про державну реєстрацію та найменування органу, який здійснював реєстрацію.

Згідно Закону у зв'язку з тим, що міжнародна туристська діяльність підлягає ліцензуванню, споживачеві повинна бути надана інформація про номер ліцензії, строк її дії, а також інформація про орган, який видав цю ліцензію.

Виконавець (продавець) послуги зобов'язаний своєчасно надавати споживачеві необхідну і достовірну інформацію про послугу, що забезпечує можливість її правильного вибору.

Інформація про послугу в обов'язковому порядку повинна містити:

- Позначення стандартів, обов'язковим вимогам яких повинні відповідати послуги;
- Відомості про основні споживчі властивості послуг;
- Ціну і умови придбання послуг;
- Правила та умови безпечного використання послуг;
- Місце знаходження (юридична адреса) виконавця (продавця);
- Інформацію щодо сертифікації послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- Інформацію про правила продажу і надання послуг.

Дана інформація доводиться до відома споживачів в документації до послуг. Інформація про сертифікацію послуг представляється у вигляді маркування в установленому порядку знаком відповідності та вказівкою в

документації відомостей про проведення сертифікації - номер сертифіката, термін його дії, орган, що його видав.

Продавець (виконавець) не має права без згоди споживача надавати додаткові послуги, що надаються за плату. Споживач має право вимагати від продавця (виконавця) повернення сум, сплачених за надання без його згоди додаткових послуг. Захист прав споживачів здійснюється судом. Позови пред'являються в суд за місцем проживання позивача, або місцем знаходження відповідача, або за місцем заподіяння шкоди. Виконавець зобов'язаний здійснити виконання роботи (надання послуги) у встановлений термін. Термін надання послуги може визначатися датою, до якої має бути закінчено надання послуги.

Споживач має право на те, щоб послуга за звичайних умов її надання була безпечна для життя, здоров'я споживача, навколишнього середовища, а також не завдавала шкоди майну споживача. Вимоги, які повинні забезпечувати безпеку послуги для життя і здоров'я споживача, навколишнього середовища, а також запобігання заподіяння шкоди майну споживача, є обов'язковими і встановлюються в порядку, визначеному законом. Шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача внаслідок не забезпечення безпеки послуги, підлягає відшкодуванню. Послуга, на яку законами або стандартами встановлені вимоги, що забезпечують безпеку життя, здоров'я споживача та охорону навколишнього середовища та запобігання заподіяння шкоди майну споживача, а також кошти, що забезпечують безпеку життя і здоров'я споживача, підлягають обов'язковій сертифікації в установленому порядку. Переліки товарів (робіт, послуг), що підлягають обов'язковій сертифікації, затверджуються Урядом України.

Згідно Закону споживач має право вимагати надання необхідної та достовірної інформації про виконавця (продавця) послуги, режим його роботи та реалізованих їм послуги.

Громадяни мають право:

- На сприятливе середовище проживання, чинники якої не роблять шкідливого впливу на людину;
- Одержувати відповідно до законодавства в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, органах та установах державної санітарно-епідеміологічної служби та у юридичних осіб інформацію про санітарно-епідеміологічну обстановку, стан довкілля, потенційну небезпеку для здоров'я людини, що надаються;
- Здійснювати громадський контроль виконання санітарних правил;
- На відшкодування в повному обсязі шкоди, заподіяної їх здоров'ю або майну внаслідок порушення іншими громадянами, індивідуальними підприємцями та юридичними особами санітарного законодавства.

Громадяни зобов'язані:

- Виконувати вимоги санітарного законодавства, а також постанов, розпоряджень і санітарно-епідеміологічних висновків здійснюють державний санепіднагляд посадових осіб;
- Дбати про своє здоров'я;
- Не здійснювати дії, що тягнуть за собою порушення прав інших громадян на охорону здоров'я.

4. Права споживачів при наданні недостовірної або недостатньо повної інформації про послугу зі сторони виконавця.

Якщо надання неналежної, тобто недостовірної або недостатньо повної, інформації про послугу, а також про виконавця (продавця) спричинило придбання товару (роботи, послуги), не має потрібних споживачеві властивостей, ***споживач має право*** розірвати договір і зажадати повного відшкодування збитків.

Якщо надання неналежної інформації про послугу призвело до неможливості використання придбаної послуги за призначенням, споживач

має право вимагати надання йому в розумно короткий **термін належної інформації**. Якщо інформацію в обумовлений термін не буде надано, споживач має **право розірвати договір і зажадати повного відшкодування збитків**. При заподіянні шкоди життю, здоров'ю та майну споживача він має право вимагати від виконавця (продавця) відшкодування шкоди в порядку, передбаченому Законом також зажадати повного відшкодування збитків, заподіяних природним об'єктам, що перебувають у власності (володінні) споживача. При розгляді вимог споживача про відшкодування збитків, завданих недостовірною або недостатньо повною інформацією про послугу, необхідно виходити з припущення про відсутність у споживача спеціальних знань про властивості та характеристики послуги. Збитки, завдані споживачеві, підлягають відшкодуванню у повній сумі понад неустойку (пені), встановленої цим Законом або договором. Сплата неустойки (пені) і відшкодування збитків не звільняють виконавця від виконання покладених на нього зобов'язань перед споживачем.

Виконавець звільняється від відповідальності за невиконання зобов'язань або за неналежне виконання зобов'язань, якщо доведе, що невиконання зобов'язань або їх неналежне виконання сталося внаслідок непереборної сили, а також інших підстав, передбачених Законом.

Вимоги споживача про сплату неустойки (пені), передбаченої Законом або договором, підлягають задоволенню продавцем (виробником, виконавцем) в добровільному порядку. При задоволенні судом вимог споживача, встановлених Законом, суд має право винести рішення про стягнення з продавця (виробника, виконавця), котрий порушив права споживача, до федерального бюджету штрафу в розмірі ціни позову за недотримання добровільного порядку задоволення вимог споживача. Якщо з заявою на захист прав споживача виступають громадські об'єднання споживачів (їх асоціації, спілки) або органи місцевого самоврядування 50% суми стягнутого штрафу перераховуються зазначеним об'єднанням (асоціаціям, спілкам) або органам.

5. Права споживачів при несвоєчасному виконанні послуг зі сторони виконавця.

Якщо виконавець своєчасно не приступив до надання послуги, тобто у разі прострочення початку надання послуги, **споживач має право,** але своїм вибором:

- призначити виконавцю новий термін, протягом якого виконавець повинен приступити до виконання роботи (надання послуги) і (або) закінчити виконання роботи (надання послуги), і зажадати зменшення ціни за виконання роботи (надання послуги);
- доручити виконання роботи (надання послуги) третім особам за розумну ціну або виконати її своїми силами і зажадати від виконавця відшкодування понесених витрат;
- зажадати зменшення ціни за виконання роботи (надання послуги);
- розірвати договір про виконання роботи (надання послуги).

Споживач має право зажадати також повного відшкодування збитку заподіяних йому у зв'язку з порушенням термінів початку та (або) закінчення виконання роботи (надання послуги). Збитки відшкодовуються в терміни, встановлені для задоволення відповідних вимог споживача. Призначені споживачем нові терміни, протягом яких виконавець повинен приступити до надання послуги і закінчити надання послуги. вказуються в договорі про виконання роботи (надання послуги). У разі прострочення нових термінів споживач має право пред'явити виконавцю інші вимоги. Ціна виконаної роботи (наданої послуги), яка повертається споживачу при розірванні договору про виконання роботи (надання послуги), а також враховується при зменшенні ціни виконаної роботи (наданої послуги). Неустойка (пеня) за порушення термінів початку виконання роботи (надання послуги) справляється за кожний день (годину, якщо термін визначено у годинах)

прострочення, аж до початку виконання роботи (надання послуги) або пред'явлення споживачем вимог. Сума стягнутої споживачем неустойки (пені) не може перевищувати ціну окремою виду виконання роботи (надання послуги) або загальну ціну замовлення, якщо ціна виконання окремого виду роботи (надання послуги) не визначена договором про виконання роботи (надання послуги). Розмір неустойки (пені) визначається виходячи з ціни виконання роботи (надання послуги), а якщо вказана ціна не визначена виходячи із загальної ціни замовлення, що існувала в тому місці, в якому вимога споживача мало бути задоволено виконавцем у день добровільного задоволення такої вимоги або в день винесення судового рішення, якщо вимога споживача добровільно задоволено не було.

6. Права споживачів при виявленні недоліків у наданні послуг.

Шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача внаслідок недоліків послуги, підлягає відшкодуванню в повному обсязі. Право вимагати відшкодування шкоди, завданої внаслідок недоліків послуги, визнається за кожним потерпілим незалежно від того, перебував він у договірних відносинах з продавцем (виконавцем) чи ні.

Виконавець несе відповідальність *за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача у зв'язку з використанням матеріалів, обладнання, інструментів та інших засобів, необхідних для надання послуг, незалежно від того, дозволяв рівень наукових і технічних знань виявити їх особливі властивості чи ні.* Виконавець (продавець) звільняється від відповідальності, якщо доведе, що шкода заподіяна внаслідок непереборної сили або порушення споживачем встановлених правил використання послуг.

Згідно Закону моральну шкоду, заподіяну споживачеві внаслідок порушення виконавцем (продавцем) або організацією, яка виконує функції виконавця (продавця) на підставі договору з ним, прав споживача, передбачених законами і правовими актами, що регулюють відносини у сфері захисту прав споживачів, підлягає компенсації заподіювача шкоди при

наявності її вини. Розмір компенсації моральної шкоди визначається судом. Компенсація моральної шкоди здійснюється незалежно від відшкодування майнової шкоди та понесених споживачем збитків. Умови договору, що ущемляють права споживача порівняно з правилами, встановленими законами або іншими правовими актами у сфері захисту прав споживачів, визнаються недійсними. Якщо в результаті виконання договору, що ущемляє права споживача, у нього виникли збитки, вони підлягають відшкодуванню виконавцем (продавцем) у повному обсязі. Забороняється обумовлювати набуття одних послуг обов'язковим придбанням інших послуг. Збитки, завдані споживачеві внаслідок порушення його права на вільний вибір послуг, відшкодовуються продавцем (виконавцем) в повному обсязі.

Так, споживач при виявленні недоліків виконаної роботи (послуги, наданої, наприклад, засобом розміщення) має право за своїм вибором вимагати:

- безоплатного усунення недоліків виконаної роботи (наданої послуги);
- відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- відшкодування понесених ним витрат по усуненню недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами або третіми особами.

Вимоги споживача про безоплатне усунення недоліків або про повторне виконання роботи (надання послуги) можуть супроводжуватися вимогою про зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги). Споживач має право розірвати договір про виконання роботи (надання послуги) і зажадати повного відшкодування збитків, якщо у встановлений зазначеним договором термін недоліки виконаної роботи (наданої послуги) не усунені виконавцем.

Споживач має право зажадати також повного відшкодування збитків, завданих йому у зв'язку з недоліками виконаної роботи (наданої послуги). Збитки відшкодовуються в терміни, встановлені для задоволення відповідних вимог споживача. Ціна виконаної роботи (наданої послуги), яка повертається споживачу при розірванні договору про виконання роботи (надання послуги),

а також враховується при зменшенні ціни виконаної роботи (наданої послуги). Недоліки виконаної роботи (наданої послуги), виявлені в ході виконання роботи (надання послуги), повинні бути усунені в розумний термін, призначений споживачем. Споживач має право розірвати договір про виконання роботи (надання послуги) в будь-який час, сплативши виконавцеві частину ціни пропорційно частини виконаної роботи (наданої послуги) до отримання повідомлення про розірвання зазначеного договору. Споживач зобов'язаний також відшкодувати виконавцеві збитки, завдані розірванням договору про виконання роботи (надання послуги), в межах різниці між частиною ціни, виплаченої за виконану до отримання повідомлення про розірвання зазначеного договору роботу і ціною всієї виконуваної роботи (наданої послуги). На виконання роботи (надання послуги), передбаченої договором про виконання роботи (надання послуги), може бути складений твердий або приблизний кошторис. Складання такого кошторису на вимогу споживача або виконавця є обов'язковим. Виконавець не має права вимагати оплати виконання роботи (надання послуги) та додаткових витрат, не включених до твердого кошторису, якщо споживач не дав згоди на виконання такої роботи (надання послуги) або не доручив виконавцеві виконання такої роботи (надання послуги). Якщо виникла необхідність перевищити приблизний кошторис, виконавець зобов'язаний негайно попередити про це споживача. У цьому випадку споживач має право відмовитися від виконання договору про виконання роботи (надання послуги), відшкодувавши виконавцю витрати, понесені ним за виконану роботу (надану послугу). Якщо виконавець не попередив споживача про перевищення приблизного кошторису, виконавець зобов'язаний виконати роботу (надати послугу) в межах первісного приблизного кошторису. Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати споживача про те, що дотримання вказівок споживача та інші обставини, які залежні від споживача, можуть знизити якість виконуваної роботи (наданої послуги). Якщо споживач, незважаючи на своєчасне і обгрунтоване інформування

виконавцем, в розумний термін не змінить вказівок про спосіб виконання роботи (надання послуги) або не усуне інших обставин, які можуть знизити якість виконуваної роботи (наданої послуги), виконавець має право розірвати договір про виконання роботи (наданні послуги) і зажадати повного відшкодування збитків. Порядок розрахунків за виконану роботу (надану послугу) визначається договором між споживачем і виконавцем. Споживач зобов'язаний оплатити виконану виконавцем у повному обсязі роботу (надану послугу) після закінчення її, якщо інше не встановлено законом або іншими правовими актами або договором між споживачем і виконавцем.

7. Права та обов'язки туристів під час подорожей.

Права туристів при підготовці до подорожі, під час її здійснення, включаючи транзит:

- на необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, про релігійні обряди, святині, пам'ятники природи, історії, культури та інших об'єктах туристського показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища;

- на свободу пересування, вільний доступ до туристських ресурсів з урахуванням прийнятих в країні (місці) тимчасового перебування обмежувальних заходів;

- на забезпечення особистої безпеки, своїх споживчих прав і збереження свого майна, безперешкодне отримання невідкладної медичної допомоги;

- на відшкодування збитків та компенсацію моральної шкоди у разі невиконання умов договору роздрібної купівлі-продажу туристичного продукту туроператором або турагентом в порядку, встановленому законодавством;

- на сприяння органів влади (органів місцевого самоврядування) країни (місця) тимчасового перебування в отриманні правової та інших видів невідкладної допомоги;

- на безперешкодний доступ до засобів зв'язку.

Під час здійснення подорожі, включаючи транзит, турист зобов'язаний:

- дотримуватися законодавства країни (місця) тимчасового перебування, поважати се соціальний устрій, звичаї, традиції, релігійні вірування;

- зберігати навколишнє природне середовище, дбайливо ставитися до пам'яток природи, історії і культури в країні (місці) тимчасового перебування;

- дотримуватися правил в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування, виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там. а також у країнах транзитного проїзду;

- дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки.

8. Санітарно-епідеміологічні вимоги щодо житлових приміщень, водних об'єктів, навколишнього середовища засобів розміщення та контроль над їх дотриманням.

Санітарно-епідеміологічне благополуччя населення є одним з основних умов реалізації конституційних прав громадян на охорону здоров'я та сприятливе навколишнє середовище.

Санітарно-епідеміологічне благополуччя громадян країни забезпечується шляхом:

- профілактики захворювань відповідно до санітарно-епідеміологічної обстановки і прогнозів її зміни. Туристські фірми пропагують профілактику особливо небезпечних та паразитарних захворювань;

- розробки та реалізації цільових програм забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення, а також регіональних цільових програм і наукових, науково-технічних програм у даній сфері;

- виконання санітарно-протиепідемічних (профілактичних) заходів та обов'язкового дотримання громадянами, індивідуальними підприємцями та юридичними особами їх як складової частини здійснюваної ними діяльності. Засоби розміщення туристів надають свої приміщення для контролю;

- державного санітарно-епідеміологічного нормування;

- державної санітарно-епідеміологічного нагляду;

- сертифікації продукції, робіт і послуг, що представляють потенційну небезпеку для здоров'я людини - сертифікація послуг засобів тимчасового розміщення туристів, добровільна сертифікація послуг туроператорів, турагентів послуг;

- ліцензування видів діяльності, що представляють потенційну небезпеку для людини - ліцензування туроператорської та турагентської діяльності;

- наукових досліджень в галузі забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення;

- заходів щодо своєчасного інформування населення про виникнення інфекційних захворювань, масових неінфекційних захворювань (отруєнь) ;

- заходів щодо гігієнічного виховання і навчання населення та пропаганді здорового способу життя;

- заходів щодо притягнення до відповідальності за порушення законодавства у галузі забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення.

Структура та функції державного санітарно-епідеміологічного нагляду, який включає:

- контроль за виконанням санітарного законодавства, санітарно-протиепідемічних (профілактичних) заходів, приписів і постанов посадових осіб, які здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд;
- санітарно-карантинний контроль у пунктах пропуску через Державний кордон;
- заходи припинення порушень санітарного законодавства, видачу розпоряджень і винесення постанов про факти порушення санітарного законодавства, а також притягнення до відповідальності осіб, їх вчинили;
- контроль за санітарно-епідеміологічною обстановкою;
- проведення санітарно-епідеміологічних розслідувань, спрямованих на встановлення причин і виявлення умов виникнення і розповсюдження інфекційних захворювань та масових неінфекційних захворювань (отруєнь), спостереження у сфері забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення на національному рівні, державний облік інфекційних захворювань, професійних захворювань, масових інфекційних захворювань (отруєнь) у зв'язку зі шкідливим впливом чинників довкілля з метою формування державних інформаційних ресурсів.

Цілий ряд санітарно-епідеміологічних вимог пред'являється до житлових приміщень. Вони по площі, плануванню, освітленості, інсоляції, мікроклімату, повітрообміну, рівнем шуму, вібрації, іонізуючого та неіонізуючих випромінювань повинні відповідати санітарним правилам з метою забезпечення безпечних і нешкідливих умов проживання незалежно від його терміну.

Заселення жилих приміщень, визнаних відповідно до санітарного законодавства непридатними для проживання, так само як і надання громадянам для постійного або тимчасового проживання нежитлових

приміщень, не допускається. Утримання житлових приміщень повинно відповідати санітарним правилам.

Індивідуальні підприємці та юридичні особи зобов'язані призупинити або припинити свою діяльність, експлуатацію будівель, споруд, транспорту, виконання окремих видів робіт і надання послуг у випадках, якщо при здійсненні зазначених видів діяльності, послуг порушуються санітарні правила. Організація і проведення санітарно-протиепідемічних (профілактичних) заходів особливо актуальні для туристських фірм, що займаються виїзним туризмом. З метою попередження виникнення і розповсюдження інфекційних захворювань та масових неінфекційних захворювань (отруень) повинні своєчасно і в повному обсязі проводитися передбачені санітарними правилами та іншими нормативними правовими актами санітарно-протиепідемічні (профілактичні) заходи, в тому числі заходи щодо здійснення санітарної охорони території, введенню обмежувальних заходів (карантину), заходів щодо хворих інфекційними захворюваннями, проведення медичних оглядів, профілактичних щеплень та ін. Санітарно-протиепідемічні (профілактичні) заходи проводяться в обов'язковому порядку громадянами, індивідуальними підприємцями та юридичними особами відповідно до здійснюваною ними діяльністю.

При розробці норм проектування, схем містобудівного планування розвитку територій, генеральних планів міських та сільських поселень, проектів планування громадських центрів, житлових районів, магістралей міст, вирішенні питань розміщення об'єктів цивільного, промислового і сільськогосподарського призначення та встановлення їх санітарно-захисних зон, виборі земельних ділянок під будівництво, а також при проектуванні, будівництві, реконструкції, технічному переозброєнні, розширенні, консервації та ліквідації промислових, транспортних об'єктів, будівель і споруд культурно-побутового призначення, житлових будинків, об'єктів інженерної інфраструктури та благоустрою і інших об'єктів (далі-об'єкти) повинні дотримуватися санітарні правила.

Затвердження норм проектування і проектної документації про планування і забудову міських і сільських поселень, будівництві, реконструкції, технічному переозброєнні, розширенні, консервації та ліквідації об'єктів розміщення, надання земельних ділянок під будівництво, а також введення в експлуатацію побудованих і реконструйованих об'єктів допускається за наявності санітарно-епідеміологічних висновків про відповідність таких об'єктів санітарним правилам.

Не менш жорсткі санітарно-епідеміологічні вимоги пред'являються до **водних об'єктів, об'єктів купання туристів та об'єктів**, що є джерелами питної води, в тому числі і для засобів розміщення туристів.

Водні об'єкти, що використовуються з метою питного і господарсько-побутового водопостачання, купання, занять спортом, відпочинку і в лікувальних цілях, в тому числі водні об'єкти, розташовані в межах міських і сільських поселень (далі - водні об'єкти), не повинні бути джерелами біологічних, хімічних і фізичних факторів шкідливого впливу на людину. Критерії безпеки і (або) нешкідливості для людини водних об'єктів, у тому числі гранично допустимі концентрації у воді хімічних, біологічних речовин, мікроорганізмів, рівень радіаційного фону встановлюються санітарними правилами. Дозвіл на використання водного об'єкта в конкретно зазначених цілях допускається за наявності санітарно-епідеміологічного висновку про відповідність водного об'єкта санітарним правилам та умовам безпечного для здоров'я населення використання водного об'єкта. Питна вода повинна бути безпечною в епідеміологічному і радіаційному відношенні, нешкідливою за хімічним складом і повинна мати сприятливі органолептичні властивості. Індивідуальні підприємці та юридичні особи, які здійснюють експлуатацію централізованих, нецентралізованих, будинково розподільчих, автономних систем питного водопостачання населення і систем питного водопостачання на транспортних засобах зобов'язані забезпечити відповідність якості питної води зазначених систем санітарним правилам.

Населення міських і сільських поселень повинне забезпечуватися **питною водою в пріоритетному порядку в кількості**, достатній для задоволення фізіологічних і побутових потреб. Високі санітарно-епідеміологічні вимоги пред'являються також **до атмосферного повітря** в міських і сільських поселеннях, повітря в житлових та інших приміщеннях. Атмосферне повітря в міських і сільських поселеннях, на територіях промислових організацій, а також повітря в робочих зонах виробничих приміщень, житлових та інших приміщеннях (далі - місця постійного або тимчасового перебування людини) не повинно мати шкідливий вплив на людину. Критерії безпеки і (або) нешкідливості для людини атмосферного повітря в міських і сільських поселеннях, повітря у місцях постійного або тимчасового перебування людини, в тому числі гранично допустимі концентрації (рівні) хімічних, біологічних речовин та мікроорганізмів у повітрі, встановлюються санітарними правилами.

Менш високі санітарно-епідеміологічні вимоги пред'являються до ґрунтів, утримання територій міських і сільських поселень. У ґрунтах міських і сільських поселень і сільськогосподарських угідь зміст потенційно небезпечних для людини хімічних і біологічних речовин, біологічних і мікробіологічних організмів, а також рівень радіаційного фону не повинен перевищувати гранично допустимі концентрації (рівні), встановлені санітарними правилами. Утримання територій міських і сільських поселень, промислових майданчиків повинно відповідати санітарним правилам. Особливо жорсткі санітарно-епідеміологічні вимоги пред'являються до збору, використання, знешкодження, транспортування, зберігання та захоронення відходів споживання.

ТЕМА 5. ЛІЦЕНЗУВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1. Необхідність та цілі ліцензування.

Ліцензування є однією з форм державного регулювання туризму. Ліцензування передбачає видачу спеціального дозволу (ліцензії) на здійснення туристської діяльності. В Україні ліцензування туристської діяльності проводиться згідно із ст. 17 Закону України “Про туризм”. Ліцензування туристської діяльності виконується для досягнення наступних цілей:

- упорядкування туристської діяльності, яка проводиться суб’єктом господарювання в Україні з організації іноземного, внутрішнього, закордонного туризму та екскурсійної діяльності;
- захист прав та інтересів держави в галузі туризму;
- захист прав та інтересів споживачів туристських послуг;
- захист прав та інтересів суб’єктів туристської діяльності;
- створення однакових можливостей суб’єктам туристської діяльності на ринку туристських послуг;
- захист навколишнього середовища;
- підвищення рівня туристського обслуговування, приведення його у відповідність міжнародним вимогам.

У сфері туризму в Україні виконується ліцензування туроператорської і турагентської діяльності.

Суб'єкт підприємницької діяльності, який отримав ліцензію на туроператорську діяльність, має виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України. Туроператор може виконувати також турагентську діяльність без отримання ліцензії на турагентську діяльність.

Загальний розмір частки туроператора в статутних фондах інших туроператорів України не може перевищувати 20 % їхніх статутних фондів.

Суб'єкт господарювання не має права у своїй назві використовувати слова “туроператор” і “турагент” без отримання ним ліцензії на проведення відповідно туроператорської чи турагентської діяльності. Не може бути видана ліцензія на туроператорську чи турагентську діяльність суб'єкту підприємницької діяльності із назвою, тотожною назві іншого суб'єкта підприємницької діяльності, якому ліцензія видана раніше і інформація про нього внесена до відповідного реєстру.

2. Термінологічний апарат в сфері ліцензування туристичної діяльності.

Розглянемо визначення основних термінів, що використовуються при ліцензуванні діяльності туристських підприємств:

- **ліцензія** - спеціальний дозвіл на здійснення конкретного виду діяльності при обов'язковому дотриманні ліцензійних вимог і умов, видане ліцензуючим органом юридичній особі або індивідуальному підприємцеві;

- **вид діяльності, що ліцензується** - вид діяльності, на здійснення якого на території України вимагається отримання ліцензії відповідно до Закону;

- **ліцензування** – заходи, пов'язані з наданням ліцензій, переоформленням документів, що підтверджують наявність ліцензій, припиненням і відновленням дії ліцензій, анулюванням ліцензій і контролем ліцензуючих органів за дотриманням ліцензіатами при здійсненні видів діяльності відповідних ліцензійних вимог і умов, що ліцензуються;

- **ліцензійні вимоги і умови** - сукупність встановлених положеннями про ліцензування конкретних видів діяльності вимог і умов, виконання яких ліцензіатом обов'язково при здійсненні виду діяльності, що ліцензується;

- **ліцензуючі органи** - органи виконавчої влади суб'єктів, що здійснюють ліцензування відповідно до Закону;

- **ліцензіат** - юридична особа або індивідуальний підприємець, що мають ліцензію на здійснення конкретного виду діяльності;

- **претендент ліцензії** - юридична особа або індивідуальний підприємець, що звернулися в ліцензуючий орган із заявою про надання ліцензії на здійснення конкретного виду діяльності;

- **реєстр ліцензій** - сукупність даних про надання ліцензій, переоформлення документів, що підтверджують наявність ліцензій припинення і відновлення дії ліцензій і про анулювання ліцензій.

3. Система основних принципів ліцензування та повноважень (прав) ліцензуючих органів.

Основними принципами здійснення ліцензування є:

- забезпечення єдності економічного простору на території країни;

- встановлення єдиного переліку видів діяльності, що ліцензуються;

- встановлення єдиного порядку ліцензування на території країни;

- встановлення ліцензійних вимог і умов положеннями про ліцензування конкретних видів діяльності;

- гласність і відкритість ліцензування;

- дотримання законності при здійсненні ліцензування.

До тих, що ліцензуються відносяться ті види діяльності, здійснення яких може спричинити нанесення збитку правам, законним інтересам, здоров'ю громадян, обороні і безпеці державі, культурній спадщині народів регулювання яких не може здійснюватися іншими методами, окрім як ліцензуванням.

В цілях забезпечення єдності економічного простору на території України Уряд України відповідно до визначених Президентом України основних **напрямів внутрішньої політики держави:**

- затверджує положення про ліцензування конкретних видів діяльності;
- визначає національні органи виконавчої влади, що здійснюють ліцензування конкретних видів діяльності;
- встановлює види діяльності ліцензування, що здійснюються органами виконавчої влади суб'єктів України.

На ліцензуючі органи покладені наступні повноваження:

- надання ліцензій;
- переоформлення документів, що підтверджують наявність ліцензій;
- припинення дії ліцензій;
- відновлення дії ліцензій;
- анулювання ліцензій;
- ведення реєстру ліцензій;
- контроль дотримання ліцензіатами при здійсненні видів діяльності відповідних ліцензійних вимог і умов, що ліцензуються.

В Україні ліцензування туроператорської і турагентської діяльності виконує Державна служба туризму та курортів. До її повноважень відносять:

- надавати ліцензії;
- переоформлювати документи, що підтверджують наявність ліцензії;
- призупиняти, поновлювати, анулювати дію ліцензій;
- вести реєстр ліцензій;
- контролювати ліцензіатами дотримання відповідних вимог та умов при здійсненні видів діяльності, що ліцензуються.

Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська і Севастопольська міські державні адміністрації здійснюють ліцензування турагентської діяльності.

Існує перелік видів діяльності, пов'язаних з наданням туристських і готельних послуг (послуг засобів розміщення), на здійснення яких вимагаються ліцензії відповідно до Закону:

- перевезення пасажирів морським транспортом;
- перевезення вантажів морським транспортом;
- перевезення пасажирів внутрішнім водним транспортом;
- перевезення вантажів внутрішнім водним транспортом;
- перевезення пасажирів повітряним транспортом;
- перевезення вантажів повітряним транспортом;
- перевезення пасажирів автомобільним транспортом, обладнаним для перевезень більше 8 ч (за винятком випадків, якщо вказана діяльність здійснюється для забезпечення власних потреб юридичної особи або індивідуального підприємця);
- перевезення пасажирів на комерційній основі легковим автомобільним транспортом;
- перевезення вантажів автомобільним транспортом вантажопідйомністю понад 3,5 т (за винятком випадків, якщо вказана діяльність здійснюється для забезпечення власних потреб юридичної особи або індивідуального підприємця);
- перевезення пасажирів залізничним транспортом (за винятком випадків, якщо вказана діяльність здійснюється для забезпечення власних потреб юридичної особи або індивідуального підприємця і без виходу на залізничні колії загального користування);
- перевезення пасажирів залізничним транспортом (за винятком випадків, якщо вказана діяльність здійснюється для забезпечення власних потреб юридичної особи або індивідуального підприємця і без виходу на залізничні колії загального користування);

- тулоператорська діяльність;
- турагентська діяльність;
- діяльність по продажу прав на клубний відпочинок.

Ліцензуючі органи ведуть реєстри ліцензій на види діяльності, ліцензування яких вони здійснюють.

У реєстрі ліцензій мають бути вказані:

- відомості про реєстрацію ліцензії в реєстрі ліцензій;
- підстави та дати припинення і відновлення дії ліцензії;
- підстава і дата анулювання ліцензії;
- інші відомості, визначені положеннями про ліцензування конкретних видів діяльності.

Інформація, що міститься в реєстрі ліцензій, є відкритою для ознайомлення з нею фізичних і юридичних осіб. Інформація, що міститься в реєстрі ліцензій, у вигляді виписок про конкретні ліцензіати надається фізичним і юридичним особам **за плату**. Плата за надання інформації, що міститься в реєстрі ліцензій, зараховується до відповідного бюджету. Інформація з реєстру ліцензій органам державної влади і органам місцевого самоврядування надається безкоштовно. Термін надання інформації з реєстру ліцензій не може перевищувати **три дні з дня вступу відповідної заяви**.

Контроль дотримання ліцензіатом ліцензійних вимог і умов, визначених положенням про ліцензування конкретного виду діяльності, здійснюється ліцензуючими органами в межах їх компетенції.

Ліцензуючі органи мають право:

- здійснювати перевірки діяльності ліцензіата на предмет її відповідності ліцензійним вимогам і умовам;
- вимагати у ліцензіата необхідні пояснення і документи при проведенні перевірок;
- залишати на підставі результатів перевірок акти (протоколи) з вказівкою конкретних порушень;

- виносити ухвали, що зобов'язали ліцензіат усунути виявлені порушення, встановлювати терміни усунення таких порушень;
- виносити попередження ліцензіату.

Ліцензуючі органи мають право припинити дію ліцензії у разі виявлення ними неодноразових порушень або грубого порушення ліцензіатом ліцензійних вимог і умов.

Порядок здійснення повноважень ліцензуючих органів встановлюється положеннями про ліцензування конкретних видів діяльності. **Термін дії ліцензії** - не менше **5 років** і після його закінчення може бути продовжений за заявою ліцензіата. Продовження терміну дії ліцензії здійснюється в порядку **переоформлення документу**, що підтверджує наявність ліцензії. Положеннями про ліцензування конкретних видів діяльності може бути передбачена **безстрокова дія ліцензії**.

За розгляд ліцензуючим **органом заяви про надання ліцензії та за надання ліцензії стягується ліцензійний збір**. Сума ліцензійних зборів зараховуються до відповідних бюджетів. Фінансування ліцензування здійснюється в межах засобів, що виділяються з відповідних бюджетів на зміст ліцензуючих органів.

3. Процедура оформлення нової ліцензії та її копії.

При створенні туроператорської або турагентської фірми згідно з діючим законодавством України необхідно оформити ліцензію на впровадження туроператорської або турагентської діяльності.

Для отримання ліцензії претендент подає у відповідний ліцензуючий орган наступні документи:

- заява про надання ліцензії.

У заяві повинні міститися наступні дані:

1) відомості про суб'єкт господарювання – заявника:

– найменування, місцезнаходження, банківські реквізити, ідентифікаційний код – **для юридичної особи;**

– прізвище, ім'я, по батькові, паспортні дані (серія, номер паспорта, ким і коли виданий, місце проживання), ідентифікаційний номер фізичної особи – платника податків та інших обов'язкових платежів – **для фізичної особи;**

2) вид господарської діяльності, вказаний відповідно до ст. 9 Закону про ліцензування (повністю або частково), на здійснення якого заявник має намір отримати ліцензію;

- копії засновницьких документів та свідоцтва про державну реєстрацію претендента ліцензії як юридичної особи (з пред'явленням оригіналів у разі, якщо копії не завірені нотаріусом) - **для юридичної особи;**

- копія свідоцтва про державну реєстрацію громадянина як індивідуального підприємця (з пред'явленням оригіналу у разі, якщо копія не завірена нотаріусом) - **для індивідуального підприємця;**

- копія свідоцтва про постановку претендента ліцензії на облік в податковому органі (з пред'явленням оригіналу у разі, якщо копія не завірена нотаріусом);

- документ, що підтверджує сплату ліцензійного збору за розгляд ліцензуючим органом заяви про надання ліцензії;

- зведені дані про кваліфікацію працівників претендента ліцензії.

Для юридичних осіб: – засвідчена у встановленому порядку копія диплома про вищу освіту та витяг з трудової книжки керівника суб'єкта господарювання про стаж його роботи в туристській галузі не менше 3 років або копія диплома керівника про вищу освіту в галузі туризму; – засвідчений в установленому порядку витяг з трудової книжки керівника суб'єкта господарювання про стаж роботи в туристській галузі не менш 3 років або копія диплому про спеціальну туристську освіту. **Для фізичних осіб:** – засвідчена у встановленому порядку копія диплому про спеціальну туристську освіту.

Окрім вказаних документів в положеннях про ліцензування конкретних видів діяльності може бути передбачене представлення **інших документів,**

наявність яких при здійсненні конкретного виду діяльності встановлена відповідними законами, а також іншими нормативно-правовими актами, прийняття яких передбачено відповідними законами.

Не допускається вимагати від претендента ліцензії представлення документів, не передбачених відповідним Законом та іншими нормативно-правовими актами.

Усі документи, представлені у відповідний ліцензуючий орган для надання ліцензії, приймаються по опису, копія якого направляється (вручається) претендентові ліцензії з відміткою про дату прийому документів ліцензуючим органом.

За надання недостовірних або спотворених відомостей претендент ліцензії несе відповідальність відповідно до законодавства України.

Ліцензуючий орган приймає рішення про надання або про відмову в наданні ліцензії в строк, **що не перевищує 60 днів** з дня вступу заяви про надання ліцензії з усіма необхідними документами. Відповідне рішення оформляється наказом ліцензуючого органу.

Коротші терміни ухвалення рішення про надання або відмову в наданні ліцензії можуть встановлюватися положенням про ліцензування конкретних видів діяльності. Ліцензуючий орган зобов'язаний в зазначений термін повідомити **претендента ліцензії про ухвалення рішення про надання або про відмову в наданні ліцензії.**

Повідомлення про надання ліцензії направляється (вручається) претендентові ліцензії у письмовій формі з вказівкою реквізитів **банківського рахунку** і терміну сплати ліцензійного збору. **Протягом 3 днів** після представлення претендентом ліцензії документу, що підтверджує сплату ліцензійного збору за надання ліцензії ліцензуючий орган безкоштовно видає ліцензіату **документ**, що підтверджує наявність ліцензії.

У документі, що підтверджує наявність ліцензії вказуються:

-найменування ліцензуючого органу;

-найменування і організаційно-правова форма юридичної особи, місце його знаходження - **для юридичної особи**; прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, дані документу, що засвідчує особу, - **для індивідуального підприємця**;

- вид діяльності, що ліцензується;
- термін дії ліцензії;
- ідентифікаційний номер платника податків;
- номер ліцензії;
- дата ухвалення рішення про надання ліцензії.

Повідомлення про відмову в наданні ліцензії направляється (вручається) претендентові ліцензії у письмовій формі з **вказівкою причин відмови**.

Підставами відмови в наданні ліцензії є:

- наявність в документах, представлених претендентом ліцензії, недостовірної або спотвореної інформації;
- невідповідність претендента ліцензії, належних або використовуваних ним об'єктів ліцензійним вимогам і умовам.

Не допускається відмова у видачі ліцензії на підставі величини обсягу продукції (робіт, послуг), виробленої або запланованої для виробництва претендентом ліцензії. Претендент ліцензії має право оскаржити в порядку встановленому законодавством України відмову ліцензуючого органу в наданні ліцензії або його бездіяльності.

4. Процедура переоформлення документу, що підтверджує наявність ліцензії.

Підставами для переоформлення ліцензії на проведення туроператорської і турагентської діяльності є:

- зміна найменування юридичної особи (якщо зміна найменування не пов'язана з реорганізацією юридичної особи) або прізвища, імені, по батькові фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності;

– зміна місцезнаходження юридичної особи або місця проживання фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності;

– зміни, пов'язані із виконанням ліцензіатом конкретного виду господарської діяльності.

У разі виникнення підстав для переоформлення ліцензії ліцензіат зобов'язаний протягом **десяти робочих днів** подати органу ліцензування заяву про переоформлення ліцензії разом з ліцензією, що підлягає переоформленню, і відповідні документи або їх нотаріально засвідчені копії, що підтверджують вказані зміни.

Основні документи, які необхідно представити при переоформленні ліцензії: – ліцензія; – нотаріально засвідчена копія свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта господарювання; – засвідчена копія документів, що підтверджують зміни, які є підставою для переоформлення ліцензії.

Орган ліцензування **протягом трьох робочих днів** з дати надходження заяви про переоформлення ліцензії і документами, прикладеними до неї, зобов'язаний видати переоформлену на новому бланку ліцензію з урахуванням змін, вказаних в заяві про переоформлення ліцензії.

У разі переоформлення ліцензії у зв'язку із змінами, пов'язаними із здійсненням ліцензіатом конкретного виду господарської діяльності, якщо ця зміна пов'язана з намірами ліцензіата розширити свою діяльність, ліцензія переоформляється у порядку й у терміни, передбачені для видачі ліцензії.

Одночасно з переоформленою на новому бланку ліцензією орган ліцензування на підставі даних ліцензійного реєстру безкоштовно видає ліцензіату засвідчені їм копії такої ліцензії.

Термін дії переоформленої ліцензії не може перевищувати терміну дії, вказаного в ліцензії, що переоформляється. За переоформлення ліцензії стягується плата у розмірі п'яти не оподатковуваних податком мінімумів доходів громадян. Плата за переоформлення ліцензії зараховується до Державного бюджету України. Ліцензіат, який подав заяву і відповідні документи про переоформлення ліцензії, може виконувати свою діяльність

на підставі довідки про прийом заяви про переоформлення ліцензії на проведення певного виду господарської діяльності, яка видається органом ліцензування в разі подачі заяви про переоформлення ліцензії.

Не переоформлена у встановлений термін ліцензія є недійсною.

5. Видача дубліката ліцензії.

Підставами для видачі дубліката ліцензії на виконання туроператорської і турагентської діяльності є:

- втрата ліцензії;
- пошкодження ліцензії.

У разі втрати або пошкодження ліцензії ліцензіат зобов'язаний звернутися до органу ліцензування із заявою про видачу дубліката ліцензії, до якого додаються документи:

а) у разі втрати ліцензії: – повідомлення в засобах масової інформації про втрату бланка ліцензії; – довідка з місцевого органу внутрішніх справ про звернення керівника щодо втрати ліцензії; – документ, що засвідчує внесення плати за видачу дубліката ліцензії;

б) у разі пошкодження ліцензії: - непридатну для користування ліцензію; – документ, що засвідчує внесення плати за видачу дубліката ліцензії.

Термін дії дубліката ліцензії не може перевищувати терміну дії, який було вказано у втраченій або пошкодженій ліцензії.

Орган ліцензування зобов'язаний протягом трьох робочих днів з дати отримання заяви про видачу дубліката ліцензії видати заявнику дублікат ліцензії замість втраченої або пошкодженої.

За видачу дубліката ліцензії замість втраченої або пошкодженої ліцензії стягується плата в розмірі п'яти не оподатковуваних податком

мінімумів доходів громадян. Плата за видачу дубліката ліцензії зараховується до Державного бюджету України.

Ліцензіат, який подав заяву і відповідні документи для видачі дубліката ліцензії замість втраченої або пошкодженої, може проводити свою діяльність на підставі довідки про подачу заяви про видачу дубліката ліцензії на виконання туроператорської і турагентської діяльності, видаваної органом ліцензування у разі подачі заяви про видачу дубліката ліцензії.

6. Процедура припинення дії ліцензії в разі виявлення неодноразових (грубих) порушень та її анулювання.

Ліцензуючий орган зобов'язаний встановити термін усунення ліцензіатом порушень, що спричинили за собою припинення дії ліцензії. Зазначений термін не може **перевищувати 6 місяців**.

Одночасно з поданням заяви до суду ліцензуючий орган має право припинити дію вказаної ліцензії на період до набуття чинності рішення суду.

Ліцензіат зобов'язаний повідомити у письмовій формі ліцензуючий орган про усунення ним порушення, що спричинили за собою припинення дії ліцензії. Ліцензуючий орган, що припинив дію ліцензії, приймає рішення про відновлення її дії та повідомляє про це у письмовій формі ліцензіату протягом **3 днів** після отримання відповідного повідомлення та перевірки усунення ліцензіатом порушень, що спричинили за собою припинення дії ліцензії.

Плата за відновлення дії ліцензії не стягується. Термін дії ліцензії на час припинення її дії не продовжується.

Ліцензія втрачає юридичну силу у разі ліквідації юридичної особи або припинення його діяльності в результаті реорганізації, за винятком його зміни або *припинення дії свідоцтва* про державну реєстрацію громадянина як індивідуального підприємця.

Якщо у встановлений термін ліцензіат не усунув вказані порушення ліцензуючий орган зобов'язаний звернутися **до суду із заявою про**

анулювання ліцензії. Ліцензія може бути анулювана рішенням суду на підставі заяви ліцензуючого органу у разі, якщо порушення ліцензіатом ліцензійних вимог і умов спричинило нанесення збитку правам, законним інтересам, здоров'ю громадян, обороні та безпеці держави, культурній спадщині населенню і (чи) у випадку, передбаченому вище, за рішенням ліцензуючих органів.

Ліцензуючі органи мають право **анулювати ліцензію без звернення до суду у разі несплати ліцензіатом протягом 3 місяців ліцензійного збору за надання ліцензії.**

Рішення про припинення дії ліцензії і про анулювання ліцензії може бути оскаржено, в порядку, встановленому законодавством України. Ліцензуючий орган **не має права** проводити перевірки по предмету ведення інших органів державної влади і органів місцевого самоврядування.

Підставами для анулювання ліцензії на проведення туруператорської і турагентської діяльності є:

- заява ліцензіата про анулювання ліцензії;
- акт про повторне порушення ліцензіатом Ліцензійних умов впровадження туруператорської і турагентської діяльності;
- рішення про відміну державної реєстрації суб'єкта господарювання;
- нотаріально засвідчена копія свідоцтва про смерть фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності;
- акт про виявлення недостовірних відомостей в документах, поданих суб'єктом господарювання для отримання ліцензії;
- акт про встановлення факту передачі ліцензії або її копії іншій юридичній або фізичній особі для здійснення господарської діяльності;
- акт про встановлення факту неподання у встановлений термін повідомлення про зміну даних, вказаних в документах, що додавалися до заяви про видачу ліцензії;
- акт про невиконання розпорядження про усунення порушень Ліцензійних умов впровадження туруператорської і турагентської діяльності;

– неможливість ліцензіата забезпечити виконання Ліцензійних умов провадження туроператорської і турагентської діяльності;

– акт про відмову ліцензіата у проведенні перевірки органом ліцензування або спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування.

Орган ліцензування ухвалює рішення про анулювання ліцензії протягом **десяти робочих днів** з дати встановлення підстав для анулювання ліцензії, яка передається ліцензіату з вказівкою підстав анулювання не пізніше **трьох робочих днів** з дати його ухвалення.

ТЕМА 6. СЕРТИФІКАЦІЯ ТА СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК ГАРАНТІЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

1. Сутність, цілі та види сертифікації.

Загальне поняття сертифікації впливає з етимології слова “сертифікат” (лат. certum – правильно + facere - робити), тобто зроблено правильно. Сертифікатом засвідчують наявність якого-небудь факту. Такими фактами можуть бути, наприклад, походження, справжність товару тощо. Найбільш поширеним випадком застосування сертифікації є підтвердження відповідності якого-небудь об’єкта встановленим до нього вимогам. Підтвердження відповідності може здійснювати перша сторона (виробник, продавець, виконавець), друга сторона (споживач, замовник), третя сторона (особа або орган, які визнані незалежними від сторін, що беруть участь у розгляді певного питання).

Найбільш об’єктивною оцінкою вважають оцінку третьої сторони.

Термін “сертифікація” вперше було сформульовано й визначено Комітетом з питань сертифікації Міжнародної організації з стандартизації (ISO) та включено у Керівництво №2 ISO (ISO/IEC 2) версії 1982 р. “Загальні терміни та визначення у галузі стандартизації, сертифікації та акредитації”. У відповідності до цього документу **сертифікація** визначалась як дія з підтвердження того, що виріб або послуга відповідає певним стандартам або іншим нормативним документам.

Це визначення покладено в основу поняття сертифікації, прийнятого сьогодні в Україні, згідно з яким **сертифікація** – це процедура

підтвердження відповідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Під відповідністю розуміється додержання усіх встановлених вимог до продукції, процесів, послуг. Наявність третьої сторони в підтвердженні відповідності є головною ознакою сертифікації. Для того, щоб переконатися, що продукція зроблена правильно або послуга надана правильно, необхідно:

- знати, яким вимогам вона повинна відповідати;
- яким чином можна отримати достовірні докази цієї відповідності.

Загальновизнаним способом такого доказу є сертифікація відповідності, а результат цієї дії, тобто письмова гарантія третьої сторони одержали назву сертифікату відповідності.

Сертифікат відповідності – документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який вказує, що забезпечується необхідна впевненість в тому, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту чи іншому нормативному документу.

Сертифікація продукції та послуг є елементом державного регулювання діяльності суб'єктів господарської діяльності. Сертифікація створює передумови й умови для успішного вирішення важливих соціально-економічних проблем та завдань, що сприяють інтеграції окремих держав у світову економіку.

Сертифікація проводиться з метою:

- створення умов для діяльності підприємств, закладів, організацій та підприємців на єдиному товарному ринку, а також для участі в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародної торгівлі;
- сприяння споживачам у компетентному виборі продукції, послуг;
- захисту споживачів від несумлінного виробника (продавця, виконавця);

- контролю безпеки продукції, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я та майна споживачів;
- підтвердження показників якості продукції, замовлених виробником, тощо.

Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристської діяльності виконується з метою:

- запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна і довкілля;
- сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;
- забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки;
- гармонізації стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристських послуг, взаємодії туроператорів, використання обмежених туристських ресурсів, якості і видів туристських послуг.

Сертифікація може бути **обов'язковою, і добровільною.**

Обов'язкова сертифікація здійснюється на основі законів та законодавчих положень і забезпечує доказ відповідності продукції, послуг обов'язковим вимогам стандартів та інших документів. Обов'язкові вимоги відносяться до безпеки, охорони здоров'я людей і навколишнього середовища. Необхідною умовою для проведення сертифікації є наявність нормативного документа, що визначає встановлені вимоги до продукції або послуг, у тому числі і вимогам безпеки, і методи випробувань (для продукції) або обслуговування (для послуг).

Нормативними документами, на відповідність яким проводиться обов'язкова сертифікація, вважаються:

- законодавчі акти, в яких містяться конкретні вимоги до продукції, робіт і послуг;
- державні стандарти;

- санітарні норми і правила;
- будівельні норми і правила;
- інші документи, які відповідно до законодавства встановлюють обов'язкові вимоги до якості товарів (робіт, послуг).

Обов'язкова сертифікація є інструментом для захисту суспільства і громадян від товарів і послуг, здатних завдати шкоди здоров'ю, майну і навколишньому середовищу. Даний вид сертифікації вводить законодавчими актами і організовується монополюю державою і органами виконавчої влади.

Добровільна сертифікація проводиться з ініціативи юридичних і фізичних осіб на договірних умовах між заявником і органом з сертифікації. Добровільна сертифікація здійснюється для:

- підвищення конкурентоспроможності послуг, продукції;
- розповсюдження (просування) послуг на ринку;
- залучення споживачів, які орієнтуються на сертифіковані послуги.

Добровільна сертифікація складає невід'ємну частину сучасних ринкових відносин, будучи чинником підвищення конкурентоспроможності товарів і послуг і розвивається при підтримці держави.

2. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.

Система сертифікації в Україні УкрСЕПРО – це державна система сертифікації продукції в Україні призначена для проведення обов'язкової та добровільної сертифікації продукції, процесів, послуг.

Система УкрСЕПРО має на меті проведення обов'язкової і добровільної сертифікації продукції, процесів або послуг. Обов'язкова сертифікація проводиться на відповідність щодо вимог чинних законодавчих актів України та обов'язкових вимог нормативних документів, міжнародних та національних стандартів інших держав, які діють в Україні. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, затверджується Державним

комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандартом України).

В Україні добровільну сертифікацію продукції, систем якості здійснює також Українська асоціація якості, яка отримала ліцензію на право роботи в системі сертифікації Міжнародної асоціації якості (в межах СНД).

У системі УкрСЕПРО проводяться такі взаємопов'язані види діяльності:

- сертифікація продукції, процесів, послуг;
- сертифікація систем якості;
- атестація виробництв;
- акредитація випробувальних лабораторій і випробувальних центрів;
- акредитація органів з сертифікації продукції;
- атестація експертів-аудиторів за переліченими видами діяльності.

У сертифікації продукції беруть участь органи із сертифікації, випробувальні лабораторії й центри та експерти-аудитори, що акредитовані в системі УкрСЕПРО й занесені до Реєстру системи.

Органами із сертифікації продукції можуть бути акредитовані організації та підприємства державної форми власності, випробувальні лабораторії та випробувальні центри – організації і підприємства будь-яких форм власності.

Орган із сертифікації продукції несе відповідальність за необґрунтовану чи неправомірну видачу сертифікатів відповідності, атестатів виробництва та підтвердження їх дії, а також за порушення правил системи УкрСЕПРО, а випробувальні лабораторії і випробувальні центри – за недостовірність та необ'єктивність результатів випробувань сертифікованої продукції.

При цьому виготовник (виконавець, постачальник) несе відповідальність за невідповідність сертифікованої продукції вимогам нормативних документів та застосування сертифіката і знака відповідності з порушенням правил системи УкрСЕПРО, а продавець – за відсутність

сертифіката або знака відповідності на продукцію, що реалізується, якщо вона підлягає обов'язковій сертифікації.

Якщо в системі акредитовано декілька органів із сертифікації тієї самої продукції, то заявник має право провести сертифікацію продукції в будь-якому з цих органів.

Основою інформаційного забезпечення системи УкрСЕПРО є Реєстр системи УкрСЕПРО. Дані Реєстру та інформацію про діяльність із сертифікації Держспоживстандарт України періодично публікує у своїх інформаційних виданнях. Система УкрСЕПРО забезпечує конфіденційність інформації про результати робіт із сертифікації.

Апеляції щодо застосування стандартів, якості сертифікованої продукції, а також виконання правил системи УкрСЕПРО розглядає орган із сертифікації продукції. У разі незгоди однієї із сторін з результатами розгляду подальше розв'язання суперечки здійснюється Комісією з апеляцій, яка створюється Національним органом із сертифікації із залученням представників органу з сертифікації продукції та інших зацікавлених сторін.

Офіційною мовою системи УкрСЕПРО є державна мова. У разі потреби документи можуть супроводжуватись автентичним текстом будь-якою іншою мовою, при цьому тексти повинні мати однакову силу.

Система УкрСЕПРО взаємодіє на основі угод із системами перевірки безпеки, охорони навколишнього середовища та іншими, що функціонують в Україні під керівництвом уповноважених урядом органів. Національний орган із сертифікації (Держспоживстандарт) може передавати цим органам окремі функції у проведенні сертифікації продукції.

3. Правила сертифікації туристських та готельних послуг.

Перелік туристських послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля, порядок проведення сертифікації послуг у сфері туристської діяльності визначається Кабінетом Міністрів України.

Підтвердження відповідності туристських послуг здійснюється в установленому порядку. З метою підвищення рівня туристського обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристських послуг, забезпечення рівних можливостей суб'єктам туристської діяльності на ринку туристських послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна громадян, підвищення рівня екологічної безпеки об'єктам туристської інфраструктури присвоюються категорії якості й рівня обслуговування.

Встановлення об'єктам туристської інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо) відповідної категорії здійснюється за заявою їх власника.

Види категорій об'єктів туристської інфраструктури, порядок їх встановлення та зміни визначаються Кабінетом Міністрів України.

Порядок проведення сертифікації продукції в системі УкрСЕПРО в загальному випадку містить подання і розгляд заяви на сертифікацію продукції, прийняття рішення із зазначенням схеми (моделі) сертифікації; атестацію виробництва продукції, що сертифікується, або сертифікацію системи якості, якщо це передбачено схемою сертифікації; відбирання, ідентифікація зразків продукції та випробування; аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката і надання ліцензій; видачу сертифіката, надання ліцензій і занесення сертифікованої продукції до Реєстру системи; визнання сертифіката, що виданий закордонним або міжнародним органом; технічний нагляд за сертифікованою продукцією, під час її виробництва; інформацію про результати робіт із сертифікації.

Правила **сертифікації готельних послуг** є обов'язковими для виконання органами із сертифікації готельних послуг (ОСГП), акредитованими в УкрСЕПРО (далі – Система), акредитованими випробувальними (соціологічними) лабораторіями, а також суб'єктами

туристської діяльності відповідно до Закону України “Про внесення змін до Закону” “Про туризм”.

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг здійснюють органи із сертифікації, акредитовані в установленому порядку в Системі на проведення сертифікації готельних послуг.

Об'єктами обов'язкової сертифікації є готельні послуги, що надаються суб'єктами туристської діяльності (готелі, мотелі, туристські бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, заклади відпочинку, місця для короткочасного мешкання в інших приміщеннях), а також процес надання послуг.

Обов'язкова сертифікація готельних послуг в Системі здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів, діючих в Україні, щодо безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна і охорони навколишнього середовища.

Порядок проведення обов'язкової сертифікації передбачає:

- подачу заяви на обов'язкову сертифікацію;
- розгляд і ухвалення рішення за заявою і визначення схеми сертифікації;
- проведення випробувань (перевірок) з метою обов'язкової сертифікації;
- аналіз отриманих результатів і ухвалення рішення про можливість видачі сертифікату відповідності і висновку ліцензійної угоди;
- реєстрацію сертифікату відповідності в Реєстрі Системи, видачу сертифікату відповідності і підписання ліцензійної угоди;
- технічний нагляд за наданням обов'язкових сертифікованих послуг, сертифікованою системою якості послуг, що надаються;
- інформування про результати обов'язкової сертифікації готельних послуг.

Для проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг в Системі заявник подає заявку на проведення обов'язкової сертифікації готельних

послуг і надання категорії в Системі УкрСЕПРО встановленої форми в будь-якій з акредитованих ОСГП, а за відсутності інформації про його наявність – в Держспоживстандарт України, який направляє заявку в акредитований ОСГП. Останній розглядає заявку і направляє заявнику опитувальну анкету з пропозицією заповнити її для проведення попереднього аналізу. Опитувальна анкета може бути подана одночасно із заявкою. Анкету для попереднього аналізу оформлюють як додаток до заявки, вона є додатковим матеріалом для ухвалення рішення за заявкою. Після отримання заповненої опитувальної анкети ОСГП ухвалює рішення за заявкою. Рішення за заявкою на проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг за результатами попередньої оцінки ухвалюється в строк, що не перевищує одного місяця з часу її отримання ОСГП. Рішення за заявкою затверджується керівником ОСГП і направляється заявнику.

У разі ухвалення рішення про **неможливість проведення сертифікації заявка повертається заявнику** з письмовим аргументуванням за ухваленим рішенням. Якщо заявник в десятиденний термін після отримання рішення про відмову в обов'язковій сертифікації не повідомив про свої наміри з проведення заходів коригувань, то роботи з виконання обов'язкової сертифікації припиняються. Якщо заявник бажає оскаржити рішення за його заявкою на сертифікацію послуг, то він повинен подати (письмово) апеляцію в ОСГП не пізніше одного місяця після отримання повідомлення по ухваленому рішенням. Подача апеляції не припиняє дії ухваленого ОСГП рішення. Апеляція розглядається ОСГП в місячний термін з дня її надходження. Для розгляду спірних питань створюється апеляційна комісія. Заявник має право бути присутнім на засіданні комісії.

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право протягом 10 днів з дня отримання рішення звернутися в Комісію з апеляцій Національного органу із сертифікації або в суд. На підставі заявки і позитивного рішення ОСГП направляє заявнику разом з супровідним

листом договір про організацію і проведення обов'язкового комплексу робіт з обов'язкової сертифікації готельних послуг. До договору додаються:

- календарний план робіт, де указуються основні види робіт, вартість і терміни їх виконання, а також інші організації, що залучаються до виконання робіт із сертифікації;

- протокол узгодження договірної ціни.

За узгодженням із заявником ОСГП може виконувати роботи окремими етапами – за окремими договорами, а також за прямими договорами з субпідрядними організаціями.

Після підписання договору заявник заздалегідь оплачує вартість проведення робіт, передбачених договором, або за погодженням сторін – вартість кожного окремого етапу. У разі негативного результату обов'язкової сертифікації заявник не звільняється від оплати виконаних робіт.

Під час обов'язкової сертифікації готельних послуг зі всіх схем сертифікації (оцінка процесу надання послуг, атестація підприємства або сертифікація системи якості) встановлюється наявність документів, що підтверджують здійснення нагляду органами санепіднагляду, пожежного нагляду, технічного нагляду, інших органів державного нагляду в рамках їх компетенції у встановленому порядку. Перевіряється наявність договорів з цими органами, актів, висновків останньої перевірки, датованих терміном не пізніше ніж півроку до дня початку сертифікаційних випробувань (перевірок). За наявності цих документів (і усуненні виявлених в них недоліків) комісія приступає до роботи з обов'язкової сертифікації. У такому разі не потрібне додаткове обстеження вищезгаданими наглядовими організаціями підприємства, що надає готельні послуги.

Крім того, під час сертифікаційних випробувань (перевірок) готельних послуг проводяться:

- повне або вибіркоче обстеження членами комісії приміщень, в яких надаються готельні послуги. При цьому об'єм вибірки встановлюється головою комісії і повинен забезпечувати впевненість у фактичному стані;

- перевірка наявності скарг, претензій і заходів з реагування на них;
- перевірка відповідності кваліфікації персоналу вимогам посадових інструкцій, затверджених у встановленому порядку;
- оцінка процесу надання послуг, атестація підприємства або сертифікація системи якості;
- вибіркові випробування результату послуги шляхом соціологічної (або експертної) оцінки; аналізу результатів соціологічних досліджень за методиками соціологічного опитування із залученням у разі потреби, акредитованої випробувальної (соціологічної) лабораторії або аналізу інформації органів захисту прав споживачів, претензій і скарг споживачів послуг.

4. Стандартизація та стандарти в сфері туризму: суть, мета, завдання.

Одним з напрямів реалізації державного захисту прав і інтересів споживачів є стандартизація.

Стандартизація – це діяльність, спрямована на розробку і встановлення вимог, норм, правил, характеристик, як обов'язкових для виконання, так і рекомендованих, що забезпечує право споживача на придбання продукції, послуг належної якості за прийнятну ціну, а також право на безпеку й комфортність праці та відпочинку.

Стандарт – нормативний документ, який розроблено на основі консенсусу, затверджений визнаним органом, спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній галузі.

Основними принципами стандартизації є:

- врахування рівня розвитку науки і техніки, екологічних вимог, економічної доцільності й ефективності технологічних процесів для виробника, вигоди та безпеки для споживача і держави в цілому;
- гармонізація нормативних документів з стандартизації з міжнародними, регіональними і національними стандартами інших країн;

забезпечення відповідності вимог нормативних документів актам законодавства;

– участь у розробці нормативних документів усіх зацікавлених сторін (розробник, виробник, споживач); взаємозв'язок і узгодженість нормативних документів усіх рівнів; придатність нормативних документів для сертифікації і продукції;

– відкритість інформації про чинні стандарти й програми робіт з стандартизації з урахуванням вимог чинного законодавства;

– відповідність комплексів (систем) стандартів складу та взаємозв'язкам об'єктів стандартизації для певної галузі, раціональність, несуперечність та обґрунтованість вимог стандартів, можливість їх перевірки;

– застосування інформаційних систем і технологій у галузі стандартизації .

Мета й основні завдання стандартизації знаходяться у логічному взаємозв'язку з рівнем розвитку країни та спрямовані на вирішення питань міжнародного співробітництва, внутрішнього розвитку країни й розвитку самої системи стандартизації.

Цілями стандартизації є:

– встановлення положень, що забезпечують відповідність об'єкта стандартизації своїй визначеності й безпечність його щодо життя чи здоров'я людей, тварин, рослин, а також майна й охорони навколишнього природного середовища;

– створення умови для раціонального застосування усіх видів національних ресурсів;

– сприяння усуненню технічних бар'єрів у торгівлі, підвищенні конкурентоспроможності продукції, робіт та послуг відповідно до рівня розвитку науки, техніки і технологій.

Основна мета стандартизації – оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу, підвищення

якості продукції, удосконалення управління народним господарством, розвитку міжнародного економічного, наукового й технічного співробітництва.

Досягнення цієї мети забезпечується за рахунок створення системи нормативних документів та стандартів, які визначають прогресивні вимоги до продукції, послуг, процесів на стадіях їх розробки, виготовлення і використання, а також здійснення нагляду за дотриманням встановлених у цих документах вимог.

Завданнями стандартизації є:

- забезпечення небезпечності продукції, процесів та послуг стосовно життя, здоров'я та майна людей, тварин, рослин, довкілля;
- створення умов для захисту і зберігання майна і продукції, зокрема під час їх транспортування чи зберігання;
- досягнення високої якості продукції, процесів і послуг, відповідної до рівня розвитку науки, техніки, технологій і потреб людей;
- реалізація прав споживачів;
- забезпечення технічної та інформаційної сумісності і взаємозамінності;
- досягнення збіжності й відтворності результатів контролю;
- встановлення оптимальності вимог до суспільно важливої продукції, процесів та послуг;
- заощадження усіх видів ресурсів, поліпшення техніко-економічних показників виробництва;
- впровадження новітніх технологій, оновлення виробництва та підвищення його продуктивності;
- забезпечення господарських об'єктів, складними технічними системами захисту з урахуванням допустимого ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- розвиток міжнародного й регіонального співробітництва;
- усунення технічних бар'єрів у торгівлі та ін.

Метою стандартизації у сфері туризму є нормативне забезпечення підвищення рівня якості та ефективності туристського й екскурсійного обслуговування і захист інтересів споживачів туристських послуг.

Основними завданнями стандартизації у сфері туризму є:

- встановлення номенклатури показників якості послуг та обслуговування туристів та методів їх контролю;
- встановлення прогресивних вимог до технології і типових технологічних процесів надання туристських послуг;
- встановлення вимог, що забезпечують безпеку послуг, охорону здоров'я населення, охорону навколишнього середовища, точність та своєчасність виконання послуг, ергономічність та естетичність послуг та умов обслуговування;
- встановлення вимог до сертифікації туристських послуг;
- забезпечення координації діяльності туристських підприємств з підприємствами інших галузей, що беруть участь у процесах туристсько-екскурсійного обслуговування;
- встановлення термінів і визначень основних понять в галузі стандартизації та управління якістю послуг у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування.

ТЕМА 7. ТУРИСТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ТА ВИМОГИ ЩОДО ПОСЛУГ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

1. Класифікація засобів розміщення та загальні вимоги, в тому числі до житлової кімнати.

Держстандарт України поширюється на засоби розміщення, призначені для проживання туристів. Він встановлює види засобів розміщення, загальні вимоги до засобів розміщення та їх послуг.

Засобом розміщення вважається будь-який об'єкт, призначений для тимчасового проживання туристів (готель, турбаза, майданчик для кемпінгу та ін.)

Засоби розміщення діляться на колективні та індивідуальні.

До колективних засобів розміщення туристів відносять:

- готелі і аналогічні засоби розміщення;
- готелі (у тому числі квартирних типу);
- мотелі;
- клуби з проживанням, пансіонати;
- мебльовані кімнати;
- гуртожитки.

Спеціалізовані засоби розміщення :

- санаторії;
- профілакторії, табори праці та відпочинку;
- будинки відпочинку, туристські притулки, стоянки та ін.;
- туристські, спортивні бази, бази відпочинку;
- будинки мисливця (рибалки);
- конгрес-центри;
- громадські засоби транспорту (потяги, круїзні судна, яхти);

- наземний та водний транспорт, що переобладнується під засоби розміщення для нічлігу;

- кемпінги (майданчики під кемпінги, автофургони).

Держстандарт виділяє **індивідуальні засоби розміщення:**

- квартири;

- кімнати в квартирах;

- будинки;

- котеджі, що наймаються.

Послуги засобів розміщення - діяльність виконавця послуги по розміщенню туристів та наданню готельних, спеціалізованих (лікувально-оздоровчих, санаторних, спортивних, туристських та ін.) послуг.

Загальні вимоги до засобів розміщення туристів повинні відповідати санітарним нормам та правилам при проектуванні, плануванні і забудові споруд.

Громадські засоби транспорту (потяги, круїзні судна, яхти), наземний та водний транспорт, що переобладнується під засоби розміщення для нічлігу, повинні відповідати вимогам, встановленим відповідними галузевими (відомчими) нормами та правилами.

Засоби розміщення повинні мати зручні під'їзні під'їзди з необхідними дорожніми знаками, вимощені пішохідні доріжки. Прилегла територія має бути облаштована, добре освітлена у вечірню пору, майданчик з твердим покриттям для короткочасної парковки автотранспорту та необхідні довідково-інформаційні покажчики.

Інформація про виконавця послуг засобів розміщення, режим його роботи, послугах, що надаються, повинна відповідати вимогам згідно Закону України "Про захист прав споживачів".

Засоби розміщення повинні мати:

- освітлення в житлових і громадських приміщеннях - природне та штучне, в коридорах - цілодобово природне або штучне;

- холодне та гаряче водопостачання, каналізацію. У районах з перебоями у водопостачанні необхідно забезпечити мінімальний запас води не менше чим на добу та її підігрівання;

- опалювання, що підтримує температуру повітря в житлах не нижче 18.5° С;

- вентиляцію (природню або примусову, яка би забезпечувала циркуляцію повітря та виключала проникнення сторонніх запахів в житло);

- телефонний зв'язок;

- пасажирський ліфт (при необхідності).

Мінімальна площа житлової кімнати на одного, що проживає в будівлях складає:

- при цілорічному функціонуванні - не менше 6,5 м²;

- при сезонному (літньому функціонуванні) - не менше 4,5 м².

У житловій кімнаті мають бути:

- меблі - ліжко, тумбочка, стіл, стілець, шафа, інвентар - килимок, дзеркало, постіль за кількістю тих, що проживають;

- щільні завіси або жалюзі, що забезпечують затемнення приміщення;

- мережа радіомовлення (підведена в усі житлові кімнати);

- стельові та настінні світильники, електророзетки з вказівкою напруги;

- замки в дверях з внутрішнім запобіжником.

Санвузол в номері має бути обладнаний умивальником, унітазом, ванною або душем. При відсутності санвузла в номері засобу розміщення повинні бути санітарні об'єкти загального користування (з розрахунку один унітаз, один умивальник і один душ не більше ніж на 10 чол., окремо для чоловіків та жінок).

У колективних засобах розміщення туристів мають бути передбачені:

- кімната побутового самообслуговування, місце для прання та сушки одягу з необхідним устаткуванням та інвентарем;

- приміщення для надання послуг харчування і/ або кухня для самостійного приготування їжі;
- приміщення або частина приміщення для перегляду телепередач та інших культурно-масових заходів;
- камера схову;
- пристрої для зручного доступу інвалідів: похилі пандуси у вхідних дверей для проїзду інвалідної коляски, ліфти, спеціально обладнані номери та туалети, ін. з урахуванням місцевих умов.

Обслуговуючий персонал, що надає послуги, повинен мати кваліфікацію, відповідній виконуваний роботі, створювати атмосферу гостинності, комфорту, проявляти доброзичливість та ввічливість.

2. Мінімальний асортимент послуг в колективних, індивідуальних та спеціалізованих засобах розміщення.

Туристам, що проживають в колективних засобах розміщення має бути наданий мінімальний асортимент послуг :

- цілодобовий прийом;
- послуги громадського харчування згідно Держстандарту або умови для самостійного приготування їжі;
- щоденне прибирання житлової кімнати (включаючи застелення ліжок) та санвузла (окрім гуртожитків, таборів праці та відпочинку, туристських притулків, стоянок, кемпінгів);
- зміна постільної білизни - не менше одного разу на тиждень, зміна рушників - не менше одного разу в три дні;
- відправка, отримання та доставка листів й телеграм;
- зберігання цінностей, багажу;
- медична допомога (виклик швидкої допомоги, користування аптечкою);
- туристська інформація.

Туристам, що проживають в індивідуальних засобах розміщення, повинні надаватися наступні послуги:

- щоденне прибирання житлової кімнати (включаючи заправлення ліжок) до кожного заїзду туристів;
- зміна постільної білизни - не менше одного разу в тиждень, зміна рушників - не менше одного разу в 3 дні (чи надання змінного комплекту постільного біля та рушників);
- користування електро-(газовою) плитою та холодильником.

Залежно від виду засобів розміщення асортимент послуг може доповнюватися.

Спеціалізовані засоби розміщення туристів, окрім надання послуг розміщення, надають послуги оздоровчо-лікувального характеру, санаторно-курортного обслуговування, туристські, спортивні та ін., відповідно до своєї спеціалізації.

3. Вимоги щодо пожежної безпеки, розташування засобів розміщення, експлуатації електричного, газового устаткування, дотримання санітарно-гігієнічних правил та норм.

Держстандарт встановлює вимоги щодо безпеки до засобів розміщення туристів, роз'яснюючи, що в них мають бути забезпечена безпека життя та здоров'я туристів, збереження їх майна. Засоби розміщення повинні розташовуватися у сприятливих екологічних умовах, відповідати вимогам пожежної безпеки та мати сертифікат пожежної безпеки.

У будівлі мають бути передбачені аварійні виходи, сходи, добре помітні **інформаційні покажчики** для забезпечення вільної орієнтації як в звичайній, так і в надзвичайній ситуації.

У засобах розміщення мають бути вивішені в доступному для огляду місці **плани дій персоналу та туристів в надзвичайних ситуаціях** (стихійних лихах, пожежах та ін.), що включають взаємодію з місцевими органами управління, що беруть участь в рятувальних роботах.

Усе санітарно-технічне, технологічне та інше устаткування, прилади, меблі та інвентар повинні відповідати вимогам нормативних документів та експлуатуватися з дотриманням останніх.

У засобах розміщення повинні дотримуватися санітарно-гігієнічні і протиепідеміологічні правила та норми:

- зміст санітарно-технічного устаткування та інвентаря, видалення відходів та захисту від комах й гризунів;

- стан території, місць загального користування, приміщень будівлі, пляжів та різних споруд для туристів:

- обробка (прання, прасування, зберігання і т.п.) білизни.

При експлуатації електричного, газового устаткування повинні дотримуватися вимоги Дерстандартів та правил експлуатації, встановлені заводом-виготівником в нормативній документації на конкретне устаткування.

Допустимий рівень звукового тиску та рівень звуку в приміщеннях повинні відповідати вимогам Держстандарту.

Організації та індивідуальні підприємці, що надають у засобах розміщення туристів послуги харчування, хімічного чищення, перукарські та інші повинні підлягати обов'язковій сертифікації та мати сертифікати відповідності.

Питна вода має бути безпечна в епідеміологічному відношенні, нешкідлива по хімічному складу та відповідати Держстандарту. За відсутності гарантії хорошої якості питної води мають бути обладнані спеціальні установки по її обробці.

Використовувані препарати для дезінфекції, дезінсекції, дезодорації, миючі засоби, що увійшли до переліку товарів, що підлягають обов'язковій сертифікації, повинні мати сертифікат відповідності та застосовуватися відповідно до нормативних посилань.

Обслуговуючий персонал засобів розміщення має бути підготовлений до дій в надзвичайних обставинах. Відповідальність за підготовленість

персоналу несе керівник засобів розміщення. Обслуговуючий персонал засобів розміщення повинен проходити медичний огляд відповідно до вимог санітарно-епідеміологічних служб.

У засобах розміщення має бути передбачена система санітарного очищення та прибирання території, раціональний збір, швидке видалення, регулярне вивезення твердих та рідких побутових відходів.

Засоби розміщення повинні мати екологічний паспорт або заключення природоохоронних служб, що підтверджують відсутність шкідливих дій на довкілля. Виконання цих вимог Держстандартом України перевіряється при сертифікаційній перевірці.

4. Обов'язки виконавця щодо надання достовірної інформації споживачеві про послуги (розміщення інформаційних покажчиків): бронювання, видача квитанції, плата за проживання, додаткові послуги.

Розглянемо наступні основні поняття:

- **"готель"** - майновий комплекс (будівля, частина будівлі, устаткування та інше майно), призначений для надання послуг;

- **"споживач"** - громадянин, що має намір замовити або що замовляє та використовує послуги виключно для особистих (побутових) потреб;

- **"виконавець"** - організація незалежно від форми власності, а також індивідуальний підприємець, послуги, що надають споживачам за відшкодувальним договором.

Виконавець зобов'язаний довести до відома споживача своє фірмове найменування (найменування), місце знаходження (юридична адреса) та режим роботи. Виконавець розміщує вказану інформацію на вивісці.

Виконавець - індивідуальний підприємець повинен надати споживачеві інформацію про свою державну реєстрацію та найменування органу, що зареєстрував його. Виконавець зобов'язаний своєчасно надавати споживачеві необхідну та достовірну інформацію про послуги, яка би забезпечила можливість їх правильного вибору.

Інформація повинна розміщуватися в приміщенні, яке призначене для проживання, в зручному для огляду місці і в обов'язковому порядку повинна включати:

- правила надання готельних послуг;
- відомості про виконавця і номер його контактного телефону;
- свідоцтво про привласнення готелю відповідної категорії, якщо така привласнювалася;
- зведення про підтвердження відповідності послуг встановленим вимогам (номер сертифікату відповідності, термін його дії, орган, що його видав чи реєстраційний номер декларації про відповідність, термін її дії, найменування виконавця, що прийняв декларацію та орган, що її зареєстрував);
- ціну номерів (місця в номері);
- перелік послуг, що входять в ціну номера (місця в номері);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему платню;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- граничний термін проживання в готелі, якщо він встановлений виконавцем;
- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг відповідно до законів та інших нормативно-правових актів;
- порядок проживання в готелі;
- відомості про роботу, розміщених в готелі підприємств громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та ін.;
- відомості про орган по захисту прав споживачів при місцевій адміністрації, якщо такий є;
- відомості про вищестоящу організацію.

Виконавець зобов'язаний забезпечити наявність в кожному номері інформацію про порядок проживання в готелі, правил протипожежної безпеки та правил користування електропобутовими приладами. Вказана

інформація повинна доводитися до відомості споживачів українською мовою та додатково, на розсуд виконавця, на державних мовах суб'єктів України. Виконавець зобов'язаний забезпечити надання пільг при наданні послуг тим категоріям громадян, яким такі пільги передбачені законами та іншими нормативно-правовими актами.

Виконавець має право укласти договір на бронювання місць готелю шляхом складання документу, підписаного двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного та іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити, що заявка виходить від споживача. У разі запізнення споживача з нього стягується, окрім **плати за бронювання**, також плата за фактичний простій номера (місця в номері), але не більше **ніж за добу**. При запізненні більш ніж на добу броня анулюється. У разі відмови споживача сплатити броню, його розміщення в готелі здійснюється в порядку загальної черги.

Виконавець, комерційна організація, зобов'язаний укласти із споживачем договір на надання послуг, крім випадків, коли відсутня можливість надання послуг, у тому числі, якщо засновницькими документами виконавця або цивільно-правовим договором, який заключений з ним, передбачений обов'язок виконавця в певному порядку надавати послуги відповідної категорії осіб.

Договір на надання послуг заключається при пред'явленні споживачем паспорта або військового квитка, посвідчення особи, іншого документу, оформленого в установленому порядку і такого, що підтверджує особу споживача.

При оформленні проживання в готелі виконавець видає квитанцію (талон) або інший документ, що підтверджує укладення договору на надання послуг, який повинен містити:

- найменування виконавця (для індивідуального підприємця - прізвище, ім'я, по батькові, відомості про державну реєстрацію);
- прізвище, ім'я, по батькові споживача;

- відомості про номер (місця в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері);
- інші необхідні дані на розсуд виконавця.

Виконавець має право встановити граничний термін проживання в готелі, однаковий для усіх споживачів. Виконавець повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, що прибувають в готель і вибувають з нього. Виконавець не має права без згоди споживача надавати додаткові послуги, що надаються за плату. Споживач має право відмовитися від оплати послуг, не передбачених договором. **Забороняється обумовлювати виконання одних послуг обов'язковим наданням інших.**

Ціна номера (місця в номері), а також порядок та форма його оплати встановлюються виконавцем. Виконавцем також може бути встановлена щодобова або почасова оплата проживання. Виконавець визначає перелік послуг, які входять в ціну номера (1 місця в номері).

Плата за проживання в готелі стягується відповідно до єдиної розрахункової години - з 12 год. поточної доби за місцевим часом. При розміщенні до розрахункової години (з 0 до 12 год.) плата за проживання не стягується. **У разі затримки виїзду споживача плата за проживання стягується в наступному порядку:**

- не більше 6 год. після розрахункової години - почасова оплата;
- від 6 до 12 год. після розрахункової години - плата за половину доби;
- від 12 до 24 год. після розрахункової години - плата за повну добу (якщо немає почасової оплати).

При проживанні не більше доби (24 год.) плата стягується за добу незалежно від розрахункової години. Виконавець з урахуванням місцевих особливостей має право змінити єдину розрахункову годину.

Якість послуг, що надаються, повинна відповідати умовам договору, а за відсутності або неповноті умов договору - вимогам, що зазвичай пред'являються до цих послуг. Нормативно-правовими актами передбачені обов'язкові вимоги до послуг, якість послуг, що надаються та повинні

відповідати цим вимогам. Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, що надаються, повинні відповідати вимогам присвоєному йому категорії - зіркам.

Виконавець зобов'язаний надати споживачеві без додаткової оплати наступні види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- користування медичною аптечкою;
- доставка в номер кореспонденції після її отримання;
- надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів.

Порядок проживання в готелі встановлюється виконавцем. Виконавець відповідає за збереження речей споживача. У разі виявлення забутих речей виконавець зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей. Якщо особа, яка має право зажадати забуту річ, або місце його перебування невідомі, виконавець зобов'язаний заявити про знахідку в міліцію або орган місцевого самоврядування.

У організаціях громадського харчування, зв'язку та побутового обслуговування, розміщених в готелі, особи, що проживають в готелі, обслуговуються поза чергою.

Споживач зобов'язаний дотримуватись встановлений виконавцем порядок проживання та правила протипожежної безпеки. Споживач має право відмовитися від виконання договору на надання послуг, а також від додаткових послуг за умови оплати виконавцеві фактично понесених ним витрат.

При виявленні недоліків зробленої послуги споживач має право на власний вибір зажадати:

- безвідплатного усунення недоліків;
- відповідного зменшення ціни за зроблену послугу.

Споживач має право розірвати договір на надання послуг і зажадати повного відшкодування збитків, якщо виконавець у встановлений термін не

усунув ці недоліки. Споживач також має право розірвати договір, якщо він виявив істотні недоліки в зробленій послuzі або інші відступи від умов договору. Виконавець повинен усунути недоліки зробленої послуги **протягом години** з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги. Вимоги споживача про зменшення ціни зробленої послуги, а також про відшкодування збитків, заподіяних розірванням договору на надання послуг, підлягають задоволенню **протягом 10 днів** з дня пред'явлення відповідної вимоги.

Споживач має право зажадати також **повного** відшкодування збитків, заподіяних йому у зв'язку з недоліком зробленої послуги. Збитки відшкодовуються в терміни, встановлені для задоволення відповідних вимог споживача. За порушення термінів задоволення окремих вимог споживача виконавець сплачує споживачеві за кожну годину (день, якщо термін визначений в днях) прострочення неустойку (пеню) у розмірі **3% добової ціни номера (місця в номері)** або ціни окремої послуги, якщо її можна визначити.

За порушення термінів початку надання послуг з договору на бронювання місць в готелі виконавець сплачує споживачеві за кожен день прострочення неустойку (пеню) у **розмірі 3%** добової ціни заброньованих місць.

Виконавець відповідно до законодавства несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача внаслідок недоліків при наданні послуг, а також компенсує моральну шкоду, заподіяну споживачеві порушенням прав споживача. У разі порушення виконавцем справжніх правил захист прав споживачів, передбачених законодавством України, здійснюється в порядку встановленому Законом України "Про захист прав споживачів".

Споживач відповідно до законодавства України відшкодовує збитки у разі втрати або ушкодження майна в готелі, а також несе відповідальність за інші порушення. Контроль за дотриманням правил здійснюється Державним

антимонопольним Комітетом України (його територіальними органами), іншими органами виконавчої влади та органами санітарно-епідеміологічного нагляду в межах їх компетенції.

ТЕМА 8. КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ

1. Класифікація готелів за певними ознаками (розташуванням, ціною, тривалістю перебування тощо).

Готельне розміщення складає основну частину послуг з розміщення туристів. Саме тому для сертифікації готелів (мотелів) застосовується Державний Стандарт України "Туристсько-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів" (ДСТУ 28681.4-95). Згідно з визначеннями цього Держстандарту **готелем** називається підприємство, призначене для тимчасового проживання, а **мотелем** - готель, розташований поблизу автомобільної дороги.

Готельні підприємства класифікують за різними критеріями:

- Місце розташування.
- Тривалість роботи.
- Забезпечення харчуванням.
- Тривалість перебування.
- Рівень цін.
- Рівень комфорту.
- Місткість номерного фонду.
- Функціональне призначення.

За місцем розташування:

- розташовані в межах міста (у центрі, на окраїні). Центральними є практично всі готелі ділового призначення, готелі люкс, готелі середнього класу;

- розташовані на морському узбережжі. У даному випадку дуже важливим є відстань до моря;

- розташовані в горах. Це невеликі готелі в мальовничій гірській місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку. У гірському готелі, як правило, міститься необхідне спорядження для літнього й зимового відпочинку, наприклад альпіністський і гірськолижний інвентар, підйомники тощо.

У готельному бізнесі розглядають п'ять місць розташування готелю:

- центр міста;
- аеропорт;
- приміська зона;
- курорт;
- шосе.

За тривалістю роботи готелю:

- працюють цілий рік;
- працюють два сезони;
- односезонні.

За забезпеченням харчування розрізняють:

- готелі, що забезпечують повний пансіон (розміщення + 3-разове харчування);
- готелі, що пропонують розміщення і тільки сніданок.

За тривалістю перебування гостей:

- для тривалого перебування клієнтів;
- для короткочасного перебування.

За рівнем цін на номери готелі класифікують на:

- бюджетні;
- економічні;
- середні;
- першокласні;
- апартаментні;
- фешенебельні.

Готельні підприємства також можна класифікувати за зручним розташуванням транспортних засобів, за правом власності. Однак на перше місце при класифікації готелів важливим є рівень комфорту.

2. Мінімальні вимоги до готелів (мотелів) різних категорій (*** - *). Інтегральний критерій класифікації готелів за різними категоріями - рівень комфорту.**

Основною характеристикою послуг готелю (мотелю) є його категорія (присвоєння зірок) - класифікаційне угруповання, що характеризується певним комплексом вимог щодо:

- матеріально-технічного забезпечення;
- номенклатури та якості послуг, що надаються;
- рівня обслуговування.

Категорії відмічають символом - "1 зірка". Кількість зірок збільшується відповідно до підвищення рівня якості обслуговування. **Готелі** класифікують по п'яти категоріях; **мотелі** - по чотирьом.

Вища категорія готелю означає - "5 зірок", нижча - "1 зірка", вища категорія мотелю - "4 зірки", нижча - "1 зірка".

Сертифікація на "зірки" є добровільною згідно з правилами по проведенню сертифікації.

Класифікація готелів (мотелів) містить **мінімальні вимоги** для віднесення до певної категорії. При цьому, готель будь-якої категорії повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, облаштовану та освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасної парковки і маневрування автотранспорту (у тому числі, автобусів), вивіску з назвою підприємства і вказівкою його **категорії**, за наявності окремого входу в ресторан - вивіску з його назвою.

Архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування повинні відповідати вимогам. Готель повинен розташовуватися в сприятливих екологічних умовах. При

проживанні в готелі мають бути забезпечені безпека життя, здоров'я гостей та збереження їх майна.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє величезну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг.

РІВЕНЬ КОМФОРТУ- це комплексний критерій, складовими якого є певні параметри:

- стан номерного фонду: площа номерів (м²), частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей і т. д.;

- стан меблів, інвентаря, предметів санітарно-гігієнічного призначення;

- наявність і стан підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів;

- стан будинку, під'їзних колій, облаштованість прилягаючої до готелю території;

- інформаційне забезпечення і технічне оснащення, у тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів і т. д.;

- забезпечення можливості надання ряду додаткових послуг.

Ці параметри оцінюються практично в всіх наявних **нині системах класифікації готелів**. Крім того, ряд вимог пред'являється до персоналу та його підготовки: освіті, кваліфікації, віку, стану здоров'я, знання мови, зовнішньому вигляду і поведженню.

Мінімальні вимоги до готелів (мотелів) різних категорій, передбачені стандартом, об'єднані в такі групи:

1. Будинок і прилягаюча до нього територія (вивіска, вхід для гостей, автостоянка).

2. Технічне устаткування (аварійне освітлення й енергопостачання, водопостачання, кондиціонування повітря, внутрішнє радіомовлення, ліфт, телефонний зв'язок з номера, телефони колективного користування).

3. Номерний фонд: частка місць а одно-, двомісних номерах, наявність багатокімнатних номерів (апартаментів), площа номерів, наявність і площа санвузлів у номерах.

4. Технічне оснащення (двері і замки, охоронна сигналізація, засоби контролю за безпекою, звукоізоляція, висвітлення, опалення, наявність регулятора кондиціонування повітря, телефонного апарата, таймера, радіоприймача, телевізора, холодильника, міні-бара, міні-сейфа).

5. Оснащення меблями й інвентарем (мінімальні розміри ліжок, наявність комплекту білизни, килимів і килимового покриття підлоги, тумбочки, шафи, вішалки для верхнього одягу і головних уборів, стільців, крісел, столів письмового та журнального, полиці для багажу, підставки під телевізор, щільних шторів або жалюзі, що забезпечують затемнення приміщення, дзеркала, щіток, комбінованого ключа для відкривання пляшок, графінів, склянок, набору посуду для міні-бару, попільниць, інформаційних матеріалів у номері в тому числі й іноземними мовами, набору письмових приладь - конвертів, поштового паперу, ручки, олівця - протипожежної інструкції, інструкції про дії в екстремальних умовах, характерних для даного місця - зсуви в горах, землетрус і т. д.).

6. Інвентар і предмети санітарно-гігієнічного оснащення номера (наявність дзеркала і полки для туалетних приналежностей, фіранки у ванній, коврика, фена, рушникотримача, гачків для одягу, рушників - на кожного гостя, махрового простирадла, лазневої шапочки - на кожного гостя, лазневих тапочок - на кожного гостя, туалетних прилади, серветок, туалетного паперу, кришки і щітки для унітаза, кошиків для сміття, пакетів для предметів гігієни, пральні, хімчистки).

7. Санітарні об'єкти загального користування (туалети, устаткування туалетів, ванних кімнат, душових).

8. Загальні приміщення (наявність меблів, спеціальних покриттів підлоги, килимів і килимових покриттів, декоративного озеленення, художніх композицій, музичного віщання, газет, журналів, сейфа для зберігання

цінностей, гардероба у вестибюлі, вітальнях, приміщень для перегляду телепередач, залів для культурних (ділових) заходів з устаткуванням для синхронного перекладу, аудіо- та відеоапаратурою, бізнесу-центру, спортивно-оздоровчого центру, плавального басейну, медичного кабінету, перукарні, кімнат побутового обслуговування, магазинів, торгових кіосків і т. д.).

9. Приміщення для надання послуг харчування (ресторани, кафе, бари).

10. Послуги (робота служби прийому, послуги швейцара, підношення багажу, ранкова побудка, збирання номера і ліжок покоївки, вечірня підготовка номера, зміна постільної білизни і рушників, прання і прасування, хімчистка, дрібний ремонт одягу, чищення взуття, поштові й телеграфні послуги, вручення кореспонденції гостям, машинопис, копіювання документів, послуги секретаря, стенографіста, посильного, надання в користування комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіообладнання, зберігання цінностей у сейфі адміністрації, зберігання багажу, обмін валюти, організація зустрічей і проводів, виклик таксі, прокат автомобілів, паркування (персоналом готелю) і подача з гаража (стоянки) до під'їзду автомобіля гостям, технічне обслуговування автомобілів гостей, бронювання квитків на різні види транспорту, бронювання і/чи продаж квитків у театри, на спортивні, видовищні заходи, туристичні й медичні послуги).

11. Послуги харчування (обслуговування, можливість вибору кожного з варіантів наданого харчування (сніданок, дворазове харчування, триразове харчування), робота кафе в будь-який час доби, надання сніданку, бронювання місць у ресторані, обслуговування в номері).

Вимоги до персоналу і його підготовки (наявність письмових стандартів для персоналу, кваліфікація, знання іноземних мов, медичні вимоги, зовнішній вигляд, вимоги до поведінки).

При проектуванні нових та реконструкції старих готелів (мотелів) необхідно передбачати умови для прийому та обслуговування інвалідів, що використовують крісла на колесах.

Установлення рівня комфорту в даний час лежить в основі більше ніж **Тридцяти Систем Класифікації**, найбільш розповсюдженими серед яких такі:

- європейська, або, як часто її називають, система "зірок", що ґрунтується на Французькій національній системі класифікації, в основі якої лежить розподіл готелів на категорії від однієї до п'яти зірок. Така система застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Україні і ряді інших країн;

- система букв (A, B, C, D), що використовується в Греції;
- система "корон", застосовується у Великій Британії;
- система розрядів (люкс, вищий А, вищий Б, перший, другий, третій, четвертий), використовувалася на території колишнього СРСР.

У кожній окремій державі до розуміння рівня комфорту як критерію класифікації підходять по-різному. Саме ця обставина, а також ряд факторів, зумовлених культурно-історичними і національними традиціями держав, перешкоджають введенню в світі єдиної класифікації готелів. У цьому напрямі залишається безрезультатна діяльність Всесвітньої туристичної організації (ВТО), Комітету готельної та ресторанної індустрії ЄС, Міжнародної готельної асоціації (МГА).

Авторитетна в готельному бізнесі фірма **BTI (BUSINESS TRAVEL INTERNATIONAL)** пропонує таку класифікацію. Вона видає щорічний довідник, у якому показано вартість розміщення в готелях бізнес-класу різних країн. Відповідно до класифікації BTI, всі готелі поділяються **на 9 розрядів: 5 вищих і 4 нижчих.**

Вищі розряди:

- Superior Deluxe - винятково готелі класу люкс, що пропонують найвищий стандарт проживання, послуг і зручностей;

- Deluxe - надає аналогічні за характером послуги, що й готелі класу Superior Deluxe, але без надмірного їх задоволення, лише відповідно до мети задоволення потреб клієнта;

- Moderate Deluxe - готелі цього розряду не мають такої високої репутації, як попередні. В іншому основні їх характеристики схожі;

- Superior First Class - готелі вищі за середній клас;

- First Class - комфортабельні готелі зі стандартними номерами, місцями для проведення загального дозвілля і стандартним набором зручностей.

До нижчих розрядів відносять класи Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class.

ВТІ обмовляє, що ця класифікація може відрізнитися від національної системи класифікації, а її стандарт не відповідати стандарту, прийнятому в тій чи іншій країні.

4. Французька та німецька класифікація готелів.

ФРАНЦУЗЬКА НАЦІОНАЛЬНА КЛАСИФІКАЦІЯ встановлює для туристичних готелів шість категорій, серед яких п'ять із присвоєнням певної кількості зірок (**1*, 2*, 3*, 4* чи 5***), **одна категорія без зірки**. Така система дозволяє найбільш повно охопити ринок готельних послуг.

Жодне готельне підприємство не може претендувати на присвоєння категорії, якщо воно не відповідає **мінімальним вимогам-критеріям, об'єднаним у такі групи:**

A - кількість кімнат;

B - загальні приміщення;

C - устаткування готелю;

D - комфортність житла;

E - обслуговування;

F - зручність для інвалідів і осіб з обмеженою рухливістю.

Відповідно **ДО НІМЕЦЬКОЇ КЛАСИФІКАЦІЇ**, готельні підприємства поділяються на п'ять класів. З метою гармонізації з **Європейською системою** тут відразу ж передбачається відповідність кожного класу певній кількості зірок:

- туристичний клас - *;
- стандартний клас - **;
- комфортний клас - ***;
- перший клас - ****;
- люкс - *****.

Німецька класифікація встановлює вимоги за 22-ма обов'язковими і незалежними від класу підприємств критеріями:

1. Робота служби прийому (Reception).
2. Сервіс сніданків.
3. Сервіс напоїв.
4. Сервіс харчування.
5. Наявність телефону в номері.
6. Робота телефону.
7. Мінімальна площа для 75 % номерів, включаючи площу санвузла.
8. Санітарний комфорт (у відсотках до загального оснащення санвузлів).
9. Оснащення санвузлів.
10. Наявність сюїт-номерів (номерів-апартаментів).
11. Меблювання й оснащення номерів.
12. Наявність радіо і ТВ-приймачів у номері.
13. Наявність подарунків для гостей.
14. Послуги прання і прасування.
15. Наявність сейфів.
16. Кількість і стан холів.
17. Можливість безготівкового розрахунку.

- 18.Наявність телефаксу.
- 19.Кількість і режим роботи готельних барів.
- 20.Кількість і режим роботи ресторанів.
- 21.Можливість проведення конференцій і банкетів.
- 22. Кількість додаткових послуг.**

За останньою вимогою встановлено таку кількість додаткових послуг: для готелів класу люкс - 270, першого - 120, комфортного - 70, стандартного - 25, туристичного - 0.

Особливістю Німецької класифікації є те, що в ній передбачені категорії і для таких типів готельних підприємств, як **пансіони, вітальні двори, готелі-гарні**. При встановленні відповідних категорій для цих типів відсутні такі обов'язкові критерії, як "Ресторан", "Сервіс харчування", а необхідна кількість факультативних критеріїв набагато менша: для першого класу - 90, комфортного - 50, стандартного- 15. Крім того, зазначеним типам підприємств максимально може бути привласнений **перший клас (****)**.

5. Особливості системи букв та корон у Греції та Великої Британії.

Спроби встановити відповідність із системою "зірок", що іноді чисто умовні, роблять і в інших системах (букв, "корон", категорій).

Так, у **Греції** готелю категорії **A** відповідають **чотири зіркового** рівню, **B**- тризіркового, **C**- двозіркового, **D** - однозіркового.

В **Італії перша категорія** умовно відповідає рівню **чотирьох** зірок, друга - **трьох**, третя - **двох**.

Для того щоб гармонізувати систему "корон", що використовується у **Великій Британії**, із системою "зірок", необхідно від загального числа "корон" відняти одну "зірку" (наприклад, рівень **чотирьох "корон"** дорівнює рівню **трьох "зірок"**).

У світовій практиці є випадки, коли в межах однієї країни існує кілька систем класифікацій. Наприклад, у **Великій Британії** поряд із системою

"корон" використовується класифікація, запропонована Асоціацією британських турагентств- **British Travel Authority (BTA)**:

- бюджетні готелі - розташовані в центральній частині міста і мають мінімум зручностей (*)
- готелі туристичного класу - у структурі обов'язкова наявність ресторану і бару (**)
- готелі середнього класу - рівень обслуговування досить високий (***)
- готелі першого класу- дуже висока якість комфорту і відмінний рівень обслуговування (****)
- готелі вищої категорії - рівень обслуговування і проживання екстра-класу (*****).

У Великій Британії також реалізується класифікаційна схема для широкого спектра об'єктів розміщення, що включає **як розкішні готелі, так і скромні фермерські будиночки на два номери**, розроблена багатопрофільною організацією AA (Automobile Association development Ltd).

Класифікаційна система AA визнана в національному масштабі і гарантує якість обслуговування в готелях, що пройшли інспекцію фахівців AA і заслужили право користатися її емблемою - **чорно-жовтим знаком**. Підтвердження категорії готелю здійснюється щорічно.

Усі засоби розміщення в системі AA розділені на два класи: 1) **власне готелі** (Hotels, Lodge Country, House) і **приватні готелі** та 2) **пансіонати** (Private Hotels, Guesthouses), **фермерські будинки** (Farmhouses), **невеликі дорожні готелі** (Inn).

Готелі в системі AA класифікуються **від однієї до п'яти зірок**. При цьому оцінюються кількість, якість наданих послуг, місткість номерного фонду (розмір готелю).

Властивістю системи AA, що допомагає клієнтам орієнтуватися у різноманітті пропонованих готельних послуг, є те, що кращі готелі одного класу відзначаються тут **червоними зірками** (Red star) (звичайні- зірки

жовтого кольору на чорному тлі). При виділенні кращих готелей оцінюються не тільки **якість номерного фонду, якість харчування**, а й гостинність, охайність персоналу, загальне враження клієнтів від готелю.

Наприклад, ***** - **** Red означає чудовий готель, що рекомендується для відвідування. Забезпечує дуже високий рівень сервісу, харчування і розміщення;

*** - ** Red - гарний готель, що перевищує необхідний для одержання відповідної категорії рівень вимог. Забезпечує високий рівень комфорту;

* Red - готель середнього рівня, що забезпечує прийнятний рівень обслуговування і комфорту.

Тобто готелі в системі AA класифікуються від однієї до п'яти Q (від "Quality"- якість): 5Q- кращі з обраних, 4Q- обрані, 3Q-1Q - що рекомендуються.

У США немає офіційно затвердженої класифікації готелів. За рівнем комфорту вони звичайно поділяються **на п'ять категорій**. Вища категорія (п'ять зірок) присуджується двома організаціями: American Automobile Association (AAA) і Mobile Travel Guide.

Власний підхід до класифікації готелів мають готельні ланцюги. Звичайно в них виділяються не категорії, а марки, що поширюються на всі готелі конкретного ланцюга. У **кожній марці** може враховуватися не тільки рівень комфорту, а й призначення, місце розташування і деякі інші критерії. Наприклад, найбільший **ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ГОТЕЛЬНИЙ ЛАНЦЮГ АССОГ** (Франція) пропонує кілька марок підприємств, у яких різноманітна палітра послуг і цін:

- Sofitel;

-Novotel;

- Mercury, що, в свою чергу, за рівнем комфорту і цін поділяється ще на

3 групи:

- Relais Inn - пропонує стандартні номери, якісне обслуговування за помірними цінами;

- Hotel Mercury - послуги вищого рівня, індивідуальне обслуговування, комфортабельне розміщення;
- Grand Hotel - прекрасне розміщення готелю, вишуканий комфорт і високий рівень обслуговування цілодобово;
- Ibis;
- Etap;
- Formule 1.

З урахуванням кон'юнктури ринку, готельний ланцюг Асог поєднує ряд підприємств, незалежно від їхньої марки, з метою обслуговування визначених сегментів туристичного ринку. Наприклад, деякі готелі марки Novotel і Mercury входять у групу Atria, що спеціалізується на прийомі й обслуговуванні конгресів, виставок та інших професійних зустрічей і заходів. Інша група готелів має у своїй назві знак "Goralia", що означає "курортний готель".

Найбільший **АМЕРИКАНСЬКИЙ ГОТЕЛЬНИЙ ЛАНЦЮГ HOLIDAY INN** при виділенні марок враховує не тільки рівень комфорту, а й призначення, розміщення, тривалість перебування клієнтів і деяких інших критеріїв. Вона **включає такі марки:**

- Holiday Inn hotels resorts - готелі курортного типу, розташовані поза міськими і промисловими зонами, поблизу морського узбережжя або озер, у горах та лісі. Мають усе необхідне для активного відпочинку: басейни, сауни, тенісні корти і різний спортивний інвентар. Це найпоширеніша торгова марка ланцюга;
- Holiday Inn Garden Court hotels - готелі економічного класу для ділових людей. Найчастіше знаходяться поблизу аеропортів і великих торгових бізнесів-центрів;
- Holiday Inn Express hotels - готелі з номерами квартирних типу (апарт-отели);
- Holiday Inn Select hotels - готелі для ділових людей з повним набором послуг;

- Holiday Inn Hotels Suites - готелі, розраховані на бізнесменів, що полюбляють мати домашній комфорт в умовах тривалого проживання в готелі.

Відомий готельний ланцюг Великої Британії Forte Hotel Group пропонує чотири диференційовані **торгові марки готельних підприємств:**

- Le Meridien Hotels & resorts - готелі класу deluxe (вище від категорії люкс), розташовані в найбільших містах і на курортах. Архітектурне вирішення підприємств цієї марки витримане в класичному європейському стилі з індивідуальними особливостями, що враховують місцеві традиції. Властивий високий рівень обслуговування. Клієнтами в більшості випадків є представники бізнес-, конгресового та інсентив (заохочувального)-туризму;

- Posthouse- середньобюджетні готелі. Пропонують стандартний набір послуг. Забезпечують необхідні умови для відпочинку й роботи, проведення конференцій і симпозіумів. Близько 50 % підприємств цієї марки мають оздоровчі центри з безкоштовними послугами для проживаючих;

- Heritage Hotels - унікальна торгова марка, яку називають "перлиною". Готелі, об'єднані під цією маркою, являють велику історичну цінність. Практично всі підприємства цієї марки знаходяться в зонах підвищеної туристичної активності і в невеликих, що мають багатовікову культуру, містечках Англії і Шотландії, центральній частині й уздовж узбережжя Великої Британії.

У ряді випадків назви марок готелів не дають споживачеві відповідної інформації, внаслідок чого туроператори стали проводити умовне співвідношення кожної марки визначеній кількості зірок за європейською системою. У випадку з готельним ланцюгом Асог це виглядає так: Sofltel - 5 зірок, Novotel - 4, Mercury - 3, Ibis - 2, Etap - I, Formule I - без зірки.

В Україні існує така класифікація готелів, відповідно до якої всі готелі поділяються на п'ять категорій із присвоєнням їм від однієї до п'яти зірок, мотелі - на чотири категорії з присвоєнням від однієї до чотирьох зірок.

Місткість номерного фонду

Місткість номерного фонду - це число місць (номерів), що може бути запропоновано клієнтам одночасно.

Загальноприйнятого підходу до визначення місткості малих, середніх і великих готелів немає. У кожній країні до цього підходять по-різному, з огляду на конкретні особливості соціально-економічного й історичного розвитку.

В Україні готелем вважається заклад, у якому налічується 7 і більше номерів.

ЮНВТО рекомендує розуміти під малим готелем, готель з кількістю номерів до 30, одночасно відзначаючи, що це визначення є пріоритетом кожної окремої країни. Для регіону Європи типові невеликі готелі (наприклад, у Німеччині малим вважається готель місткістю до 40 місць, середнім - 40-80 місць, великим - понад 80 місць), а для США і Азії, де швидко розвивається готельний ринок, - готелі великої місткості.

Багато країн використовують такий підхід до класифікації готелів за місткістю:

- малі - місткістю до 150 місць (не більше ніж 100 номерів);
- середні - 150-400 місць (до 300 номерів);
- великі - понад 400 місць (понад 300 номерів).

Місткість інших функціональних частин готельного комплексу, зокрема ресторану, кафе, бару, визначається:

- місткістю номерного фонду;
- призначенням готелю;
- наявністю подібних підприємств у прилеглий зоні.

Вимоги до готелів різних категорій

Вимоги	Категорія				
	*	**	***	****	*****
1. Будівля і прилегла до нього територія					
Вивіска: освітлювана або така, що світиться з емблемою	x	X	x	x	X
Вхід для гостей: окремий від службового входу	x	X	x	x	X
з козирком для захисту від атмосферних опадів на шляху від автомобіля				x	X
легко-теплова завіса				x	X
у ресторан (кафе, бар): з готелю з вулиці	x	X	x	x	X
Автостоянка:					
що охороняється в готелях			x	x	X
Що охороняється в мотелях	x	X	x	x	X
чи гараж			x	x	X
Кількість місць від кількості номерів, не менше: для готелів					
10%	x	X			
20%			x		
30%				x	X
Для мотелей - 80%	x	X	x	x	
2. Технічне устаткування					
аварійне освітлення та енергопостачання: аварійне освітлення (акумулятори, ліхтарі, свічки) стаціонарний генератор ¹ .	x	X			
Що забезпечує основне освітлення та роботу устаткування (в тому числі ліфтів) не менше 24 год.			x		
стаціонарний генератор, що забезпечує роботу усього енергоспоживаючого устаткування				x	X
водопостачання: гаряче від резервної системи ГЕС на час аварії, профілактичних робіт			x	x	X

устаткування для додаткової фільтрації води				x	X
Кондиціонування повітря у всіх приміщеннях, цілорічно				x	X
Внутрішнє радіомовлення з можливістю радіотрансляції у всіх приміщеннях, включаючи ліфти				x	X
Ліфти в будівлі:					
більш за один поверх				x	X
більше двох поверхів			x		
більше трьох поверхів	x	X			
вантажний і пасажирський окремо				x	X
Час очікування не більш:					
30 с			x	x	X
45 с	x	X			
цілодобовий підйом та спуск			x	x	X
службовий, окремий від ліфта для гостей				x	X
Телефонний зв'язок із номера:					
внутрішній (без виходу в місто) або кнопка виклику обслуговуючого персоналу в 100% номерів	x				
внутрішній в 100% номерів		X			
прямий з міською мережею в 100% номерів			x		
прямий з міською, міжміською, міжнародною мережею в 100% номерів				x	X
Телефони колективного користування в громадських приміщеннях (у вестибюлі, кабіні або під акустичним ковпаком):					
міський, міжміський, міжнародний міський	x	X	x	x	X
не менш одного на поверх за відсутності телефону в номері	x	X			
3. Номерний фонд					
Місць в одно-двохмістних номерах, не менше:					
60%	x				
80%		X			

100%			x	x	X
Багатокімнатні номери (апартаменти) і/або номери, які можуть бути сполучені		X	x		
Багатокімнатні номери (апартаменти)			x	x	
Площа номера ² (не враховує площу санвузла, лоджії, балкона), м ² :					
Однокімнатного одномісного / Однокімнатного двомісного					
8 / 12	x	X			
10 / 14			x		
12 (16) / 14 (20)				x	
14 (18) / 16 (25)					X
Номери, призначені для прийому більшої кількості гостей, повинні мати площу, визначену з розрахунку: 6 м ² - на кожне додаткове місце	x	X			
Санвузол в номері:					
умивальник, унітаз, ванна або душ: не менше 25% номерів	x				
не менше 50% номерів-100% номерів		X	x		
умивальник, унітаз, ванна: 100% номерів				x	X
додатковий туалет для багатокімнатних номерів				x	X
Номер без санвузла обладнався умивальником	x	X			
Площа санвузла, м ²					
3,8	x	X	x		
4,0				x	
5,0					X
4. Технічне оснащення					
Двері та замки:					
з внутрішнім запобіжником	x	X	x	x	X
замок підвищеної секретності				x	X
очко в дверях					X
Охоронна сигналізація або електронні засоби контролю за безпекою номера					X

Звукоізоляція:					
на рівні 35 дБ	x	X	x		
підвищена, така, що забезпечує рівень шуму менше 35 дБ				x	X
Освітлення:					
від стельового (настінного), підлогового світильника	x	X	x	x	X
прикроватьний світильник	x	X	x	x	X
настільна лампа			x	x	X
світильник над умивальником	x	X	x	x	X
вимикач дистанційного керування всіх джерел світла у узголів'я ліжка				x	X
Електророзетки:					
з вказівкою напруги	x	X	x	x	X
різнопазові				x	X
Опалювання:					
термостат для індивідуального регулювання температури				x	X
підігрів підлоги у ванній кімнаті					X
Регулятор кондиціонування повітря				x	X
Телефонний апарат:					
в апартаментах в кожній кімнаті		X	x	x	X
у ваній кімнаті			x	x	X
Або кнопка виклику обслуговуючого персоналу					x
Будильний пристрій (таймер)				x	X
Радіоприймач	x	X	x	x	X
Телевізор:					
у багатокімнатних номерах	x	X			
на прохання гостя	x	X			
кольоровий в кожному номері			x	x	X
з екраном не меншого 37 см по діагоналі			x	x	X
прийомом програм основних телекомпаній світу та готельного відеоканалу, дистанційним керуванням			x	x	X
Холодильник в	x	X	x		

багатокімнатних номерах					
Міні-бар				x	X
Міні-сейф				x	X
5. Оснащення меблями та інвентарем					
Ліжко (мінімальні розміри):					
односпальне 80 x 190 см	x	X			
односпальне 90 x 200 см			x	x	X
двохспальне 160 x 190 см	x	X	x		
двохспальне 160 x 200 см				x	X
двохспальне 200 x 200 см					X
дитячі ліжка (на прохання)		X	x	x	X
Комплект постільного приладдя та білизни:					
матрас з намотасником, дві подушки, ковдра, додаткова ковдра, покривало на ліжко, простирадло, підодіяльник, наволочки льняні або бавовняні	x	X	x	x	X
Прикроватьний килимок:					
у кожного ліжка за відсутності килимів або килимового покриття	x	X	x		
Килими або килимове покриття підлоги				x	X
Прикроватьна тумбочка (столик) у кожного спального місця	x	X	x	x	x
Шафа:					
з полицями, вішалкою, допускається вбудована	x	X	x	x	X
Вішалка для верхнього одягу та головних уборів	x	X	x		
Стілець (не менш одного):					
на гостя	x	X	x	x	X
на кімнату	x	X	x		
Крісло для відпочинку:				x	X
на гостя				x	X
на номер		X	x		
Стіл/письмовий стіл	x	X			
Письмовий стіл з робочим кріслом			x	x	X
Журнальний столик				x	X
Полиця (підставка) для багажу	x	X	x	x	X
Підставка під телевизор			x	x	X
Щільні завіси (або жалюзі), що забезпечують	x	X	x	x	X

затемнення приміщення					
Дзеркало:					
у повний зріст, в кожній кімнаті				x	X
у кімнаті, додатково до дзеркала у ванній/над умивальником	x	X	x		
Щітки: для одягу та взуття	x	X	x	x	X
Ключ (для відкриття пляшок)	x	X	x	x	X
Графін, стакани	x	X	x		
Набір посуду для міні-бару				x	X
Попільнички	x	X	x	x	X
Інформаційні матеріали в номері:					
на іноземних мовах			x	x	X
телефонний довідник		X	x	x	X
перелік послуг, що надаються готелем	x	X	x	x	X
рекламні матеріали (буклети, брошури та ін.) з туристською й іншою інформацією		X	x	x	x
Набір письмового приладдя (конверти, поштовий папір, ручка, олівець)			x	x	X
Протипожежна інструкція	x	X	x	x	X
Інструкція про дії в екстремальних умовах, характерних для даного місця (обвали в горах, землетруси і т.п.)	x	X	x	x	X
6. Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення номера					
Дзеркало над умивальником	x	X	x		
великого розміру або дзеркальна стінка				x	X
косметичне для гоління і макіяжа				x	X
Полиця для туалетного приладдя	x	X	x	x	X
Завіса для ванної			x	x	X
Килимок	x	X	x	x	X
Фен для сушки волосся					X
Полотенцетримач, гачки для одягу	x	X	x	x	X
Рушники (на кожного гостя):					

не менше двох	x	X			
не менше трьох			x		
не менше п'яти				x	X
В тому числі банне	x	X	x	x	X
Махрове простирadlo: у апартаментах			x		
Халат банний (на кожного гостя)					X
Шапочка банна (на кожного гостя)			x	x	X
Тапочки банні (на кожного гостя)					X
Туалетне приладдя на кожного гостя (заміна у міру споживання):	x	X	x	x	X
туалетне мило: у фірмовій упаковці			x	x	X
шампунь, гель, лосьйон, сіль для ванни				x	x
Серветки:					
паперові			x	x	X
махрові				x	X
Туалетний папір (з резервним рулоном)	x	X	x	x	X
Тримач для туалетного паперу	x	X	x	x	X
Кришка для унітазу	x	X	x	x	X
Щітка для унітазу (у футлярі)	x	X	x	x	X
Корзина для сміття	x	X	x	x	X
Пакети для предметів гігієни		X	x	x	X
Пакети пральної, хімчистки			x	x	X
7. Санітарні об'єкти загального користування					
Туалети:					
поблизу суспільних приміщень на поверхах для номерів	x	X	x	x	X
Без санвузлів (не менше 1 на 5 номерів, включаючи туалети в душових і ванних кімнатах загального користування, але не менше - на поверх)	x	X			
Устаткування туалетів:					
туалетні кабінки, умивальник з дзеркалом, електророзетка, туалетний	x	X	x	x	X

папір, мило, паперові серветки або електрорушники, гачки для одягу, корзини для сміття					
Ванні кімнати/душові: на поверхах для номерів без санвузлів (ванни/душові кабінки з розрахунку 1 на кожні 5 номерів без санвузла, але не менше 2 на поверх)	x	X			
Устаткування ванних кімнат/душових: ванни, душові кабінки, туалетна кабінка, умивальник з дзеркалом та полицею для туалетного приладдя, гачки для одягу, корзина для сміття	x	X			
8. Громадські приміщення					
Повинні мати меблі та інше устаткування, відповідне функціональному призначенню приміщення	x	X	x	x	X
Служба прийому (рецепція) із зоною для відпочинку і очікування: крісла, дивани, стільці, столи, журнальні столики	x	X	x	x	X
Спеціальне підлогове покриття: (гранітне, мармурове, мозаїчне)	x	X	x	x	X
Килими або килимове покриття в зоні відпочинку			x	x	X
Декоративне озеленення, художні композиції, музичне віщання			x	x	X
Газети, журнали				x	X
Сейф для зберігання цінностей гостей	x	X	x	x	X
Гардероб: у вестибюлі	x	x	x	x	X
Вітальні (салони)			x	x	X
Приміщення (частина приміщення) для перегляду телепередач	x	X			
Зал універсальний для культурних/ділових заходів, з устаткуванням для синхронного перекладу,			x	x	X

аудіо- і відеоапаратурую					
Бізнес-центр:					
електронні засоби зв'язку, копіювальна техніка			x	x	X
приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс					X
Спортивно-оздоровчий центр (з тренажерним або спортивним залом) або клуб здоров'я				x	X
Плавальний басейн:					
з сауною					X
Або сауна				x	
Медичний кабінет					X
Перукарня:			x	x	X
у готелі з кількістю номерів більше 50 салон (косметичний кабінет, манікюр, педикюр)				x	X
Кімната побутового обслуговування	x	X	x		
Магазини та торгові кіоски				x	X
Коридори: суцільне килимове покриття/коври			x	x	X
9. Приміщення для надання послуг харчування					
Ресторан або кафе ³		X	x		
Кафе				x	X
Ресторан:					
декілька залів				x	X
окремі кабінети				x	X
банкетний зал (зали), можливий трансформований в конференц-зал				x	X
нічний клуб					X
Бар			x	x	X
10. Послуги					
Служба прийому (цілодобовий прийом)	x	X	x	x	X
Швейцар				x	X
Піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину) цілодобово:					
обов'язкова				x	X
на прохання	x	X	x		
Ранкове пробудження (на прохання)	x	X	x		

Прибирання номера покоївкою:					
щоденне	x	X	x	x	X
з контролем за його станом (протягом дня)				x	X
Прибирання ліжок покоївкою	x	X	x	x	X
Вечірня підготовка номера					X
Зміна постільної білизни:					
один раз в п'ять днів	x	X	x		
один раз в три дні				x	X
щодня					X
Зміна рушників:					
один раз на три дні	x	X			
щодня			x	x	X
Прання і гладження:					
виконання протягом доби	x	X	x	x	X
виконання протягом 12 год.				x	X
Гладження:					
виконання протягом 1 год.				x	X
надання праски, прасувальної дошки	x	X	x		
Хімчистка:					
виконання протягом доби		X	x	x	X
виконання протягом 12 год.				x	X
Дрібний ремонт одягу	x	X	x	x	X
Чищення взуття:					
персоналом готелю				x	X
Або автоматом		X	x	x	X
Поштові і телеграфні послуги:	x	X	x	x	X
відправлення і доставка замовленій кореспонденції				x	X
телефаксів					X
Вручення кореспонденції гостям	x	X	x	x	X
Машинопис, копіювання документів, послуги секретаря, стенографіста, перекладача (зокрема синхронізму), посильного, інших послуг бізнес-центра				x	X
Надання в користування (самостійне або за участю обслуговуючого персоналу) комп'ютерів, електронних засобів зв'язку, відео-, аудіоустаткування	x	X	x	x	x

Зберігання цінностей в сейфі адміністрації				x	X
Зберігання багажу	x	X	x	x	X
Обмін валюти:			x		
цілодобовий				x	X
Організація зустрічей і проведів (з аеропорту, на вокзалі і т.д.)				x	X
Виклик таксі	x	X	x	x	X
Оренда (прокат) автомашини Парковка (персоналом готелю і подача з гаража (із стоянки) до під'їзду автомобіля				x	X
Основні види технічного обслуговування автомобілів					X
гостей:					
у готелі				x	X
у мотелі		X	x	x	
Бронювання квитків на різні види транспорту			x	x	X
Бронювання і/або продаж квитків в театри, на спортивні, видовищні заходи	x	X	x	x	X
Туристські:					
туристська інформація	x	X	x	x	X
екскурсії, гіді-перекладачі, інструктори-провідники			x	x	X
Медичні:					
виклик швидкої допомоги, користування аптечкою	x	X	x	x	x
11. Послуги харчування					
Обслуговування:					
можливість вибору будь-якого з варіантів харчування, що надається (сніданок, дворазове, триразове харчування)		X ⁴	x ⁴	x	X
робота хоч би одного кафе або бару у будь-який час доби				x	X
Сніданок: надання		X	x	x	X
початок - не пізніше 7.00			x	x	X
завершення: не раніше 10.00		X	x	x	
не раніше 11.00					X
Бронювання місць в		X	x	x	X

ресторані (при наявності ресторану)					
Обслуговування в номері:					
у години сніданку		X	x		
з 7.00 до 24.00			x ⁵	x	
цілодобово					X
меню сніданка в номері				x	X
12. Вимоги до персоналу та його підготовки					
Письмові стандарти (інструкції) для персоналу, що фіксують функціональні обов'язки та встановлені правила роботи	x	X	x	x	X
Кваліфікація: керівники і персонал повинні пройти професійну підготовку: відповідну виконуваний роботі	x	X	x	x	X
по забезпеченню безпеки в готелі	x	X	x	x	X
Знання іноземних мов достатнє:					
знання персоналом, зайнятим в зоні обслуговування, однієї іноземної мови міжнародного спілкування або яка найбільш вживається іноземними клієнтами в даному районі	x	X			
вільне володіння персоналом однією із іноземних мов; у службі прийому забезпечення перекладу від 2-3 іноземних мов			x	x	X
Медичні вимоги: персонал повинен проходити періодичний медичний огляд	x	X	x	x	X
Зовнішній вигляд персоналу:					
фірмений одяг, диференційований по службах			x	x	X
службові значки			x	x	X
Вимоги до поведінки: персонал повинен здатний створювати в готелі атмосферу гостинності,	x	X	x	x	X

Відносно гостей проявляти доброзичливість					
--	--	--	--	--	--

Примітки:

Знак "х" означає обов'язкове виконання вимоги.

- 1. Не обов'язковий при використанні централізованого аварійного електропостачання.**
- 2. У дужках вказані площі для готелів, що будуються і реконструюються.**
- 3. Для готелів, що мають більше 50 номерів.**
- 4. Для готелів, що мають більше 50 номерів.**
- 5. За наявності ресторану.**