

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

КОРОТКИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

**СТАНДАРТИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ
ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

	(назва навчальної дисципліни)
Освітній ступінь	бакалавр
	(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)
Спеціальність	242 Туризм
	(шифр і назва)
Освітня програма	Туризм
	(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)
	наказ №51-02 від 10.06.2021
Статус навчальної дисципліни	обов'язкова
	(обов'язкова або вибіркова)
Мова навчання:	українська

Дніпро – 2024

ТЕМА 1 . Державне регулювання та основи стандартизації України

1. Необхідність державного регулювання у сфері туризму;
2. Моделі державного регулювання у сфері туризму;
3. Структура державного регулювання в галузі туризму України;

1. Необхідність державного регулювання у сфері туризму

У розвитку туризму, який є одним з найдинамічніших секторів світової економіки, велике значення належить його державному регулюванню, спрямованому на досягнення збалансованості інтересів усіх учасників туристичного ринку. Варто відмітити, що, з одного боку, наявність потужного туристично-рекреаційного потенціалу є важливою, але не достатньою умовою для перетворення туризму на процвітаючу галузь економіки. З іншого боку, при всьому різноманітті фірм, підприємств, установ, організацій, що діють у туризмі, у даному секторі економіки існують певні обмеження, далі яких процес децентралізації та деконцентрації не відбувається. Тому будь-які потенційні можливості розвитку туризму будуть реалізовані повною мірою тільки в результаті сполучення ринкових механізмів господарювання з його державним регулюванням у вигляді необхідних юридичних, політичних, економічних, соціальних та інших гарантій. Тільки у цьому випадку можна забезпечити сталий розвиток індустрії туризму, не наносячи шкоду природним і культурним цінностям, які виступають об'єктами туристичних атракцій. У зв'язку з цим переважна більшість держав створюють у структурі власних урядів спеціалізований національний орган з координації роботи всіх підприємств туризму.

Необхідність державного регулювання туристичною галуззю обумовлена численними причинами, які поруч із функціями держави у сфері управління туризмом можна представити у такий спосіб:

1. Комплексний характер туристичної галузі. Підприємства, що обслуговують туризм, представляють собою цілий сектор економіки, який охоплює як саме індустрію туризму, так і ті галузі господарства, які з нею зв'язані побічно. До них відносяться: транспорт, зв'язок, торгівля, будівництво, сільське господарство, нафтопереробка, комунально-побутове обслуговування, харчова, легка, місцева промисловість тощо (близько 60 різних галузей і підгалузей економіки, які надають характерні, супутні та навіть неспецифічні для туристів послуги, якими вони, проте, можуть користуватися).

При цьому індустрію туризму з іншими елементами туристичного сектору поєднують не організаційні, а численні економічні зв'язки у формі поставок товарів, надання послуг, володіння акціями тощо, у результаті чого необхідна наявність зовнішнього координатора (в особі держави) для успішної взаємодії підприємств туризму з різними галузями, як національної економіки, так і світового господарства в цілому.

Крім того, вплив туризму на загальний стан економіки країни визначається прямими надходженнями від внутрішнього й іноземного туризму, а також активізацією діяльності в суміжних галузях, у тому числі завдяки ефекту мультиплікатора.

Функції держави з даної причини полягають у наступному:

Розробка законодавчої бази, яка регламентує основні питання розвитку туристичної сфери, включаючи прийняття базового закону про туризм та інших нормативно-правових актів. Дані законодавчі акти повинні спрямовуватися на розвиток цивілізованих ринкових відносин у сфері туризму, створення умов для сумлінної конкуренції підприємств на туристичному ринку.

Розробка програм розвитку туризму (цільових та антикризових). При цьому, цільові програми затверджуються з метою реалізації довгострокових пріоритетів країни в області туризму й становлять комплекс взаємозалежних правових, економічних і організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян, розвиток туристичної сфери; антикризові програми дозволяють пом'якшити несприятливі наслідки нерівномірного розвитку світових економічних процесів.

З одного боку, договірна практика, широко розповсюджена в туристичній сфері, оберігає від руйнівного впливу кризових явищ. Однак, з іншого боку, туристична діяльність, як ніяка інша, дуже сильно піддана впливу факторів, які не мають прямого відношення до даної сфери. Це,

насамперед, такі: зміна політичної обстановки в країні (страйки, акції протесту, інші вогнища напруженості); зміна візової політики країни; коливання курсів валют; негативна інформація про напрямки (використання «чорного» піару); випадки масових захворювань (пташиний грип, ящур, атипічна пневмонія); зміна клімату (наприклад, узимку немає снігу, а влітку – холодно); форс-мажорні обставини (цунамі, схід сніжних лавин, землетруси, повені); теракти.

Виділення бюджетних коштів на розвиток туризму.

Створення привабливого інвестиційного клімату для будівництва й модернізації матеріально-технічної бази туризму.

Розробка системи оподатковування туристичної галузі.

Включення привабливих з погляду туризму периферійних районів країни в загальноекономічний оборот. У сучасному суспільстві туризм є одним з головних видів діяльності, що зізнається практично всіма розвиненими країнами. І якщо в економічно розвинених країнах туристична галузь на рівні конкурує з автомобілебудуванням і нафтопереробкою, то в державах, що розвиваються, туризм часто виявляється провідною галуззю економіки, єдиним джерелом формування державного бюджету й постачальником твердої валюти. У таких країнах туризм зводиться у ранг державної політики.

Однак і в розвинених країнах є райони, які непридатні для ведення сільського господарства, розвитку інших галузей економіки. Але вони мають значні рекреаційні ресурси, у результаті чого там можна розбудовувати сферу туризму. Деякі райони земної кулі завдяки своїй туристичній привабливості повністю поміняли виробничу структуру; індустрія туризму стала в них домінуючою галуззю економіки. До них відносяться півострів Флорида у США, Блакитний берег у Франції, Золоті Піски в Болгарії, район озера Балатон в Угорщині тощо.

Підготовка й підвищення кваліфікації кадрів у сфері туризму. Держава повинна забезпечити підготовку кваліфікованих кадрів у сфері туризму, тому що від цього значною мірою залежить якість надаваних туристам послуг. У зв'язку із цим, як зазначено в Гаазькій Декларації по туризму (1989 р.), держава повинна сприяти створенню мережи навчальних закладів, здатних надавати освіту на рівні міжнародних стандартів; створенню курсів підвищення кваліфікації кадрів для всього туристичного персоналу й викладачів, незалежно від їхнього рівня; створенню умов для взаємного обміну туристичним персоналом між різними країнами; підвищенню престижу туристичних професій та заохоченню, в першу чергу, молоді до вибору кар'єри в області туризму.

2. *Захист інтересів споживачів туристичних послуг.* Захист інтересів українських туристів повинно гарантуватися державою. Права та інтереси іноземних туристів також необхідно забезпечувати відповідно до законодавства України, враховуючи положення міжнародних договорів нашої держави. У цей час треба велику увагу приділяти питанням безпеки туристичних подорожей. До безпечних умов для туризму звичайно відносяться: спокійна політична обстановка в країні; відсутність надзвичайних ситуацій і стихійних лих; низька криміногенність або її відсутність; чітка взаємодія державних органів і туристичних організацій по охороні туристичних об'єктів; дружелюбність та відкритість громадян. За цих умов не повинні защемлятися права й свободи як самих туристів, так і мешканців країни перебування. Привабливість туристичної дестинації може значно зменшитися через небезпечні для туризму умови – політичну нестабільність, природні катастрофи, епідемії, небезпечні для життя метеоумови, несприятливий екологічний стан, криміногенну ситуацію й злочинність тощо. Турист, відправляючись у подорож, прагне почувати впевненість, що його відпочинок не буде перерваний у результаті яких-небудь надзвичайних подій. Якщо ж такі ситуації мали місце, то повинні існувати гарантії відшкодування туристові збитку. Тому механізм захисту прав споживачів туристичних послуг і контроль над його дотриманням зобов'язаний перебувати у віданні держави.

Функції держави з даної причини полягають у наступному:

Безпека надання туристичних послуг. Державою повинен бути вироблений механізм створення умов для безпеки як саме туристів, так і туристичних об'єктів. Для цього необхідно точно визначити групу туристичних товарів, об'єктів та устаткування, використовуваних туристами, які потребують особливої уваги з боку безпеки. Насамперед, це стосується належної облаштованості трас для походів, прогулянок, екскурсій; оснащення засобів розміщення, харчування і транспорту встаткуванням, що пройшло санітарно-технічний нагляд; перевірки домівок на сейсмосталість, пожежобезпечність, екологічність будівельних матеріалів, можливість оповіщення про небезпеку й швидку евакуацію з місця катастрофи.

Фінансові гарантії відповідальності туристичних фірм.

Страховання туристів.

Інформування туристів про виникнення форс-мажорних обставин (бойових дій, стихійних лих, погіршення санітарно-епідеміологічної обстановки, рівня злочинності тощо).

Забезпечення особистої безпеки туристів та їх майна.

Надання необхідної медичної, правової та інших видів допомоги.

У випадку виникнення надзвичайних ситуацій держава вживає заходів із захисту інтересів своїх громадян-туристів, що перебувають за межами країни, у тому числі по їх евакуації із країни тимчасового перебування.

3. *Захист навколишнього середовища.* Туризм, що виник у надрах приватного сектору, може стійко розвиватися тільки у тому випадку, якщо державні структури забезпечать для цього необхідні юридичні, політичні, економічні та інші гарантії. Віддавши туризм повністю «у владу» ринковим факторам, можна завдати величезної шкоди природним і культурним цінностям, які є об'єктами залучення туристів. Тому саме держава повинна передбачити механізми, які стримують стихійний розвиток туристичної галузі та спрямовують її еволюцію в потрібне русло для збереження природного і культурного середовища для наступних поколінь.

Функції держави з даної причини полягають у наступному:

Установлення гранично припустимих норм навантаження на туристичні ресурси.

Забезпечення оптимального рівня пропускної спроможності місць, відвідуваних туристами. При цьому держава повинна забезпечити його дотримання навіть у тому випадку, якщо це буде означати обмеження доступу до подібних місць в конкретні періоди або сезони. У зв'язку з цим, державі необхідно установити диференційовані норми туристичного навантаження на довкілля.

Створення і ведення реєстру туристичних ресурсів. Державі потрібно забезпечити складання переліку штучних і/або природних туристичних визначних пам'яток, які представляють інтерес із погляду відпочинку, спорту, історії, археології, мистецтва, культури, архітектури, релігії, науки, соціального середовища тощо.

Уведення санкцій за порушення законодавства з питань охорони природи, культурно-історичних і архітектурних визначних пам'яток.

Рациональне планування забудови територій, при якому необхідно враховувати державні та суспільні інтереси при плануванні і забудові територій.

Сприяння поінформованості туристів, представників туристичної індустрії та громадськості взагалі про важливість захисту природного і культурного навколишнього середовища.

4. *Визначення порядку перетинання державного кордону.* Основна мета державного регулювання туристичних формальностей у даному випадку – сприяння свободі подорожей і доступу максимального числа людей до міжнародного туризму.

Функції держави з даної причини полягають у наступному:

Спрощення процедури оформлення закордонних паспортів. Держава повинна забезпечити приведення паспортів у відповідність зі стандартами ІСАО, що дозволяють здійснювати перевірку за допомогою комп'ютерних систем.

Необхідно скорочувати строки оформлення паспортів, вводити розумний збір за видачу цих документів.

Спрощення правил видачі віз – держава повинна сприяти спрощенню візових формальностей у результаті взаємних угод з іншими країнами.

Уведення безвізового перетинання з деякими країнами – міжнародними організаціями рекомендовано обмежити безвізовий в'їзд в іншу країну на строк до трьох місяців.

Спрощення митного і валютного контролю – держава має забезпечити пільгове обкладання туристів митами, зборами, податками при в'їзді й виїзді в низький сезон, надавати митні пільги (аж до скасування мит) на ввіз устаткування для готелів та інших туристичних об'єктів тощо.

Валютні формальності, за рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), включають участь держави у вирішенні наступних проблем: можливість вивозу із країни певної суми валюти, необхідної туристові під час поїздки; дозвіл ввозу валюти у певному розмірі; забезпечення можливості зворотного обміну валюти при виїзді із країни перебування; інформування туристів про правила і поточний курс обміну валюти тощо.

Вироблення критеріїв надання політичного притулку, боротьби з незаконною міграцією тощо.

5. Виховний характер туризму. Функціями держави з даного приводу вважаються формування почуття патріотизму; допомога в гармонічному розвитку особистості; виховання бажання у людей прославити свій край, зробити його краще та пишатися ним.

Виховне значення туризму закріплене в нормативно-правових документах багатьох країн світу (зокрема, у базових законах про туризм, у програмах розвитку туризму на певний період часу). Також це є нормою для всіх міжнародних документів.

6. Рекламно-інформаційне забезпечення туризму. Рекламно-інформаційна діяльність, спрямована на збільшення туристопотоку в країну, тривалий час залишалася головною функцією для державних органів у сфері туризму.

Інформаційне забезпечення туристичної діяльності на рівні держави включає:

Збір та обробку статистичних даних про розвиток туризму.

Випуск та розповсюдження рекламно-інформаційних матеріалів, які характеризують стан галузі в національному масштабі.

Проведення наукових досліджень в туристичній галузі.

Допомогу в організації проведення міжнародних туристичних виставок у власній країні.

Організацію участі країни в міжнародних туристичних виставках, проведених іншими державами.

Сприяння просуванню національного турпродукту країни на світовому туристичному ринку (реклама країни як туристичного напрямку).

Розв'язок проблем сезонності шляхом популяризації окремих видів туризму, які не залежать від пори року.

7. Міжнародне співробітництво держави у сфері туризму. Функціями держави з даної причини є наступні:

Сприяння поширенню і зміцненню міжнародного співробітництва у сфері туризму.

Ухвалення міжнародних договорів певної країни у сфері туризму.

Участь певної країни в діяльності міжнародних туристичних організацій.

Відкриття мережі туристичних представництв певної країни за рубежом.

Підвищення престижу країни серед міжнародної туристичної громадськості.

Ознайомившись з основними причинами необхідності державного регулювання туристичної діяльності та визначивши основні функції держави з даних приводів, можна зробити висновок про необхідність державного регулювання в сфері туризму та дати його визначення:

Державне регулювання у сфері туризму – це цілеспрямований вплив держави на учасників туристичної діяльності для забезпечення сприятливих умов розвитку туризму.

2. Моделі державного регулювання у сфері туризму

Розвиток туризму дозволяє багатьом країнам світу отримувати значні кошти у державний бюджет, підвищувати доходи суміжних галузей економіки завдяки мультиплікативному ефекту, поліпшувати загальний стан інфраструктури туристичних дестинацій. Багатогранний вплив туризму на економіку регулюється у більшості країн спеціально визначеним центральним органом виконавчої влади у сфері туризму. Однак ступінь державного управління туристичною галуззю неоднорідний по країнах світу і має залежність від загального стану їх економічного розвитку. Дана обставина спричинила виникнення декількох основних моделей державного регулювання туризмом, на підставі дослідження яких можна простежити певні закономірності організації туристичного бізнесу в різних країнах.

Досвід різних країн показує, що успіх розвитку туризму прямо залежить від того, як на державному рівні сприймається ця галузь, наскільки вона користується державною підтримкою.

Хоча необхідність державного управління у сфері туризму є очевидною, реалізація його вимагає особливого підходу. Це пов'язане з тим, що сфера туризму як багатогалузевий комплекс, має потребу в координації своєї господарської діяльності набагато сильніше, ніж будь-яка інша; однак, надмірна державна присутність і регламентація придушує прояв підприємницької ініціативи, яка лежить в основі становлення ринкових відносин. Крім того, сфера туризму має величезне економічне, політичне і соціально-культурне значення для будь-якої країни. Тому формування державних органів управління є досить складним процесом.

Світова практика свідчить, що ідеальної формули, яка дала б можливість державі створити оптимальну структуру керування туристичною сферою, не існує. Вивчаючи принципи державного

регулювання туристичною діяльністю, можна виділити декілька характерних позицій, які присутні на світовому туристичному ринку у даний час:

жорстке авторитарне управління всіма аспектами туризму в країні; об'єднання сфери туризму з суміжними галузями господарства у рамках комбінованого міністерства; м'які підходи до регулювання та координації туристичної діяльності органами національної туристичної адміністрації; байдужність до туризму як до явища соціального та економічного.

Таким чином, зараз існують різні організаційні системи управління туризмом – від самостійних або спільних міністерств до національних туристичних адміністрацій (НТА), прямо підлеглих урядові. Крім того, деякі країни світу здійснюють керування туристичною діяльністю тільки на рівні регіональних органів державної влади, інші – не мають державних важелів регулювання сферою туризму взагалі.

Різноманітність цих форм пояснюється специфікою соціально-економічних і політичних умов розвитку окремих держав, ступенем значимості туризму в національній економіці, рівнем розвинутої ринкових відносин, масштабами туризму в різних країнах. Слід зазначити, що для виконання своїх функцій державна структура в області туризму повинна встановлювати стосунки з міністерствами економіки, фінансів, торгівлі, культури, освіти, сільського господарства, транспорту тощо. При цьому в туристичному секторі економіки досить важко досягти компромісу між організацією ефективної міжвідомчої взаємодії та необхідним рівнем децентралізації.

Проте можна твердити, що у міжнародній практиці сформувалися чотири основні моделі державного регулювання у сфері туризму. Сутність моделювання полягає у визначенні ступеню державного втручання в організацію діяльності туристичної галузі. Так, перша модель передбачає створення самостійного міністерства туризму, яке наділяється великими повноваженнями у розвитку даної сфери. У кожній наступній моделі вплив центрального органу виконавчої влади на туристичну галузь зменшується, аж до його повної відсутності у деяких країнах.

За результатами дослідження системи державного регулювання у сфері туризму всіх 193 країн світу можна зробити висновок, що найпоширенішою є друга модель, яка передбачає створення комбінованого міністерства, що поєднує туризм із суміжними галузями – 41% країн світу обирають саме її. Третина держав (31%) дотримуються третьої моделі, при якій центральним органом виконавчої влади у сфері туризму може бути або багатопрофільне міністерство, або державна структура (адміністрація, комітет, департамент тощо), що прямо підпорядкована урядові. Кожна п'ята (21%) країна світу має окреме міністерство туризму, тобто знаходиться на першій моделі, і лише 7% держав не займаються регулюванням туристичної галузі на рівні центральної державної влади.

У таблиці 1.1 наведено дані про розподіл країн, які обирають ту чи іншу модель державного регулювання у сфері туризму, за макрорегіонами світу.

Таблиця 1.1

Розповсюдження моделей державного регулювання у сфері туризму по макрорегіонах світу

Моделі		Кількість країн по макрорегіонах світу					Усього країн	
		Європа	Америка	АТР	Африка	Близький Схід		
Перша (самостійне міністерство туризму)		3	15	7	11	5	41	
Друга	Комбіноване міністерство туризму та галузі матеріальної сфери	6	8	6	16	-	36	78
Комбінована	не міністерст	13	3	8	16	2	42	

во туризму та галузі невиробничої сфери							
Третя	НТА при багатопрофільному міністерстві	2 1	5	3	2	1	32 60
НТА при уряді країни	10	4	9	1	4	28	
Четверта (відсутність центрального органу виконавчої влади у сфері туризму)	2	-	6	5	1	14	
Усього країн	55	35	39	51	13	193	

Згідно з відомостями таблиці 1.1, першу модель державного управління туристичною галуззю можна умовно назвати «латиноамериканською», тому що вона отримала найбільше поширення серед країн Південної та Центральної Америки. Так, самостійне міністерство туризму на даний час мають 15 з 35 країн американського континенту (або 43%): Барбадос, Гаїті, Гренада, Домініканська Республіка, Куба, Сент-Вінсент та Гренадіни, Ямайка (субрегіон «Каріби»), Беліз, Гондурас, Сальвадор (субрегіон «Центральна Америка»), Венесуела, Бразилія, Парагвай, Еквадор (субрегіон «Південна Америка») та Мексика, яка за методологією Всесвітньої туристичної організації віднесена до субрегіону «Північна Америка».

Серед африканських країн першої моделі дотримуються 11 країн (тобто кожна п'ята з цього макрорегіону), розташованих переважно у Західній (Буркіна Фасо, Гана, Кот-д'Івуар, Того) та Центральній Африці (Камерун, ДР Конго, Чад).

Біля 40% країн Близького Сходу (5 з 13) також знаходяться на першій моделі державного регулювання у сфері туризму – Єгипет, Йемен, Ліван, Оман, Сирія.

В Азіатсько-Тихоокеанському регіоні (АТР) міністерства туризму існують серед країн Південно-Східної (Камбоджа, Малайзія) та Південної Азії (Індія, Мальдіви, Пакистан), а також Океанії (Нова Зеландія, Фіджі), тобто загалом у семи державах.

У країнах Європи перша модель не отримала значного розповсюдження. Тільки три держави – Хорватія, Чорногорія та Ізраїль – мають самостійні міністерства туризму.

Таким чином, перша модель державного регулювання у сфері туризму характерна для країн, що розвиваються. Вона передбачає наявність сильного й авторитетного міністерства, у рамках якого сконцентровано значний контроль над туристичною галуззю. За умови того, що у даних країнах туризм зведено у ранг державної політики, органі його управління мають дуже великі повноваження в області інвестицій, наукових досліджень, підготовки кадрів, рекламно-інформаційної роботи. Діяльність міністерства туризму також спрямована на заохочення туристичних подорожей і забезпечення їх безпеки, спрощення прикордонних і митних формальностей, стимулювання будівництва засобів розміщення й інших підприємств туристичної індустрії, створення загальнонаціональної мережі для економічних і соціальних спостережень у сфері туризму.

Звичайно самостійні міністерства туризму мають досить розгалужену структуру, яка, крім національного туристичного офісу, що займається рекламою переваг країни за рубежом та маркетинговою діяльністю, включає різноманітні департаменти – інвестиційний, податковий,

майновий, а також відділи – професійної освіти, економіки та статистики, сертифікації, ліцензування тощо.

Даний підхід до регулювання туризму ефективний у тих випадках, коли країна, що розвивається, як мінімум, володіє сприятливими для розвитку туризму природно-кліматичними умовами. Характерними рисами першої моделі державного регулювання у сфері туризму можна вважати наступні:

- розвиток іноземного (в'їзного) туризму є більш вигідним джерелом одержання твердої валюти, чим інші галузі економіки;
- створення туристичної інфраструктури є привабливою сферою вкладення капіталу, залучення іноземних інвестицій;
- забезпечення державної підтримки щодо розвитку малого й середнього бізнесу у сфері туризму;
- необхідність організації дієвої системи безпеки туристів у разі існування високого рівня різноманітних видів ризиків у країні;
- виділення значних коштів з державного бюджету на рекламу країни як популярного туристичного напрямку, на участь у міжнародних туристичних виставках, на підтримку національного туристичного Інтернет-ресурсу тощо.

Варто відмітити, що специфічною особливістю країн, які обрали першу модель державного регулювання, є відставання їх у застосуванні новітніх технологій, придбанні нового обладнання, а також у підготовці кадрів. Просування національного туристичного продукту для держав, що розвиваються, в країні Європейського Союзу, а також у США та Японію вимагає значних фінансових ресурсів, тому вони змушені проводити політику регіональної кооперації для забезпечення заходів щодо збуту власних туристичних послуг.

Друга модель припускає створення спільного міністерства, що крім туризму займається й іншими, суміжними видами діяльності. Так, наприклад, туризм звичайно комбінується або з галузями матеріальної сфери (промисловістю, енергетикою, торгівлею, транспортом, зв'язком тощо), або з галузями невиробничої сфери (культурою, спортом, інформацією, охороною довкілля, природними ресурсами тощо).

У макрорегіональному розрізі дана модель найбільш властива країнам Африки (табл. 1.1), однак вважати її саме «африканською» немає сенсу. Не дивлячись на високі темпи росту прибуттів іноземних туристів у держави цього континенту, країни Африки в абсолютному вимірі приймають та обслуговують зараз ще дуже мало мандрівників. У більшості випадків африканські держави не володіють досить розвинутою матеріально-технічною базою туризму, не мають можливості найняти на роботу справжніх фахівців з туристичного бізнесу, не можуть надавати туристам високоякісні послуги. Незважаючи на те, що іноземний туризм є одним з основних джерел отримання африканськими країнами твердої валюти, бідність та економічна нерозвиненість цих держав змусила їх створювати не самостійні, а комбіновані міністерства, де туризм найчастіше поєднується з іншими галузями, які мають важливе значення для соціально-економічного розвитку. Слід звернути увагу, що половина з 32 держав цього континенту створила спільні міністерства туризму з галузями матеріальної сфери, переважно з ремеслами (Бенін, Малі, Марокко, Нігер, Сенегал, Мавританія, Гвінея) та торгівлею (Нігерія, Габон, Уганда, Бурунді), з освоєнням території (Алжир); друга половина – з культурою (Ефіопія, Гамбія, Сьєрра-Леоне, Ліберія, Екваторіальна Гвінея), з охороною навколишнього середовища (Лесото, Намібія, Замбія, Мадагаскар, Танзанія), а також з екзотичними галузями невиробничої сфери, наприклад, з дикою природою (Малаві, Ботсвана, Судан) тощо.

Варто відмітити, що у цей час друга модель стає характерною для країн Південної, Центральної та Східної Європи, де розвиток інфраструктури, залучення інвестицій у туристичну галузь, просування національного туристичного продукту на світові ринки є найважливішими завданнями національних туристичних організацій цих країн. Серед європейських держав найбільше поширення отримало комбінування сфери туризму з галузями невиробничої сфери, особливо з культурою (Азербайджан, Андорра, Албанія, Греція, Туреччина, Україна) та спортом (Білорусія, Казахстан, Польща, Російська Федерація, Сан-Марино). Спільні міністерства туризму і галузей матеріальної сфери існують лише у 6 країнах Європи – Іспанії, Ісландії, Люксембурзі, Болгарії, Румунії та Кіпрі.

В Америці друга модель розповсюджена серед країн субрегіону «Каріби» (Багами, Сент-Люсія, Домініка), де туризм комбінується з цивільною авіацією у рамках спільного міністерства, а також у Південній Америці (Аргентина, Колумбія, Гайана, Перу, Суринам), де туристична діяльність розвивається поряд з торгівлею, зв'язком, промисловістю тощо.

Представниками другої моделі в АТР є найрізноманітніші країни – від тих, що розвиваються (Бангладеш, Афганістан, М'янма, Вануату, Кірибаті, Палау), тих, що належать до категорії нових індустріальних держав (Індонезія, В'єтнам, Таїланд), до тих, що давно відомі як високорозвинені (Південна Корея, Японія). Слід звернути увагу, що Японія у даний час перейшла з третьої моделі на другу та створила центральний орган виконавчої влади, який має назву «міністерство земель, інфраструктури, транспорту і туризму», саме для поширення державного впливу на розвиток іноземного туризму та для надання йому всілякої допомоги.

Серед країн Близького Сходу тільки дві обрали другу модель – Йорданія та Ірак – і створили спільні міністерства з туризму та стародавностей, що підкреслює історичну спрямованість туризму в даних державах.

Таким чином, друга модель державного регулювання у сфері туризму значною мірою властива як країнам, що розвиваються, так і країнам з перехідною економікою, а в одиничних випадках – розвинутим країнам, які бажають приділяти туризму більше уваги. Чинником, що об'єднує всі ці держави, є їх намір позиціонувати себе на міжнародній арені як рецептивні туристичні ринки.

За результатами дослідження організації туристичної діяльності в країнах, що мають спільні міністерства туризму та інших видів господарської діяльності, можна зробити висновок, що характерними рисами другої моделі є наступні:

- визначення туризму як пріоритетного напрямку розвитку економіки та культури країни;
- необхідність досягнення збалансованості в розвитку туризму та інших галузей матеріальної та невиробничої сфер;
- чіткий розподіл повноважень між центральною та регіональними туристичними адміністраціями;
- широка реклама країни як найбільш популярного туристичного напрямку на закордонних туристичних ринках.

Третя модель характеризується створенням самостійної спеціалізованої структури – Національної туристичної адміністрації – у рамках багатofункціонального міністерства або прямо підлеглої уряду країни. Варто зазначити, що третю модель доцільно йменувати «європейською», тому що вона найбільш розповсюджена саме серед країн даного макрорегіону (табл. 1.1). При цьому 21 країна Європи включає туризм до складу багатoproфільних міністерств – наприклад: міністерств з економічних справ (Швейцарія, Німеччина, Данія, Фінляндія, Австрія, Франція, Монако, Португалія, Сербія, Македонія, Словаччина, Словенія, Латвія, Литва, Естонія, Грузія, Вірменія), міністерств індустріально-торговельного напрямку (Норвегія, Швеція), міністерства регіонального розвитку (Чехія) та міністерства культури, ЗМІ й спорту (Велика Британія). Решта країн організують НТА при уряді держави (Ватикан, Угорщина, Молдова, Італія, Ліхтенштейн, Мальта, Нідерланди, Таджикистан, Туркменістан, Узбекистан).

На африканському континенті, навпаки, існують лише одиничні випадки, коли держави створюють НТА, які володіють відносною самостійністю. Так, НТА при багатoproфільному міністерстві створені в Південно-Африканській Республіці та Руанді, а НТА при уряді – у Мозамбіку.

В американському макрорегіоні, Близькому Сході та АТР третю модель обирають країни, що знаходяться на різних стадіях економічного розвитку – від мега-держав (США, Канада, Китай) до маленьких острівних, які не мають великого впливу на міжнародні економічні стосунки (Самоа, Федеративні Штати Мікронезії, Маршалові острови тощо), однак для яких туризм є найважливішою галуззю господарювання, і НТА отримує достатні повноваження для виконання власних зобов'язань. Голова НТА в таких країнах найчастіше має статус так званого «міністра без портфелю» («the minister without a portfolio»).

Таким чином, третя модель державного регулювання значною мірою властива країнам, в яких сфера туризму переважно відноситься до компетенції міністерств з економічним уклоном, що є додатковим визнанням важливої ролі туристичного сектору в економіці.

До компетенції НТА як центрального органу виконавчої влади у сфері туризму відносяться:

- розроблення та удосконалення нормативно-правової бази провадження туристичної діяльності;
- здійснення координації взаємовідносин між міністерствами, центральними відомствами та органами регіональної влади з питань розвитку туризму;
- налагодження зв'язків з іншими країнами і міжнародними організаціями щодо розвитку міжнародних туристичних обмінів;
- просування національного туристичного продукту за рубежем;

– провадження інформаційного обслуговування туристичного бізнесу.

Характерними рисами третьої моделі державного регулювання у сфері туризму є наступні:

– займання туризмом певного місця в структурі економіки;

– активний пошук можливостей щодо узгодження інтересів держави і приватного бізнесу, центру і регіонів;

– одержання Національною туристичною адміністрацією відносної самостійності у прийнятті рішень;

– здійснення чіткого розподілу НТА на два підрозділи – «адміністративний» та «маркетинговий». При цьому, до повноважень адміністративного підрозділу належать глобальні питання державного управління (розробка нормативно-правової бази, обробка статистичної інформації, проведення наукових досліджень, координація діяльності регіонів, міжнародне співробітництво на міждержавному рівні тощо). До компетенції маркетингового підрозділу відноситься створення привабливого туристичного іміджу країни за рубежом, що включає маркетинг та рекламу, участь у міжнародних виставках, керування закордонними представництвами. Саме цей підрозділ отримує основну частку державного фінансування та має розгалужену структуру і значну чисельність персоналу;

– в економічно розвинутих країнах спостерігається загальна тенденція до зменшення ролі центральної виконавчої влади, що призводить до скорочення державних видатків, у тому числі й на розвиток туризму. У результаті цього здійснюється поступовий перехід маркетингової структури НТА на змішане фінансування, що сумарно включає кошти як державного бюджету, так і приватного сектору економіки (за рахунок провадження взаємовигідних форм співробітництва у сфері туризму).

Четверта модель припускає відсутність центрального органу виконавчої влади у сфері туризму. У даний час вона притаманна тільки 14 країнам світу, серед яких Бельгія і Киргизстан (макрорегіон Європа), КНДР, Східний Тимор, Науру, Соломонові острови, Тонга, Тувалу (АТР), Гвінея-Бісау, Конго, ЦАР, Сан-Томе і Принсіпі, Сомалі (Африка), Кувейт (Близький Схід).

За результатами аналізу економічного стану перелічених країн виявлено, що дана модель об'єднує як високорозвинені держави, які мають великий рівень ВВП на душу населення (Бельгія, Кувейт), так і країни, які займають останні місця в рейтингу з даного показника. Таким чином, відсутність центрального туристичного відомства у даних країнах також можна трактувати по-різному.

По-перше, четверту модель державного регулювання обирають країни, які передбачають вирішувати питання розвитку туризму або на регіональному рівні, або самостійно суб'єктами господарювання на основі принципів ринкової економіки. Такий підхід ефективний у розвинених країнах, де переважають приватні туристичні підприємства різної величини і спеціалізації. Важливе значення при цьому мають розвинена загальна та туристична інфраструктура, дієва система забезпечення безпеки туристів, високий рівень надання банківських, страхових послуг і медичного обслуговування. Крім того, країна повинна бути приваблива для іноземних туристів у всіх відносинах і не потребувати особливої реклами її туристичного продукту на світовому ринку. У цьому випадку можна обійтися без спеціальних органів державного регулювання у сфері туризму. Однак переважна більшість країн не користується такою можливістю – навіть США, де з 1997 року було скасовано національну адміністрацію по туризму і подорожам, зараз повернулися до третьої моделі державного регулювання і створили НТА при багатопрофільному міністерстві.

По-друге, четверта модель властива країнам, які або не приділяють розвитку туризму чималого значення, або мають недостатній рівень економічного розвитку, або знаходяться у стані політичної нестабільності тощо.

Таким чином, за результатами дослідження форм державного регулювання туризмом у 193 країнах світу виявлено, що більшість з них для нормалізації роботи туристичної сфери поєднують елементи державного управління і ринкового саморегулювання. Це приводить до утворення декількох основних моделей державного втручання в туристичну діяльність, які відображують повний спектр даної проблеми – від створення сильних міністерств туризму до надання туристичним підприємствам можливості представляти власні інтереси за допомогою регіональних структур.

У країнах з розвинутою економікою державне регулювання туристичної галузі може бути мінімальним. Країнам, що розвиваються, та країнам з перехідною економікою, навпаки, необхідна підвищена увага на державному рівні до розвитку туристичної сфери. Повне ж відсторонення держави від проблем розвитку туризму може згубно відбитися на всіх учасниках туристичної діяльності.

3. Структура державного регулювання в галузі туризму України

Вивчаючи та узагальнюючи міжнародний досвід державного регулювання туристичною сферою варто перейти до розгляду організації державного управління туризмом в нашій країні. Варто відмітити, що з часів перетворення України у суверенну державу здійснюється пошук раціональної системи управління туризмом. Протягом останніх років у країні спостерігається постійна реорганізація відомств, що забезпечують державне регулювання туристичною діяльністю. Наочно це можна представити у таблиці 1.2, яку розроблено на підставі дослідження нормативно-правових актів законодавства України про туризм.

Згідно з відомостями таблиці 1.2, туристична галузь України за останній час перетерпіла вісім основних змін органів, відповідальних за її розвиток. Внаслідок адміністративної реформи, яка триває в Україні, починаючи з грудня 2010 року, сфера туризму підпорядкована Міністерству інфраструктури.

Таблиця 1.2

Органи державного регулювання сферою туризму України

№	Роки	Центральний орган державної влади у сфері туризму	Модель
1	до 1988	Головінтурист України	третя
2	1989 – 1993	Центральна державна структура відсутня	четверта
3	1993 – 2000	Державний комітет України по туризму	третя
4	2000 – 2001	Державний комітет молодіжної політики, спорту і туризму	третя
5	2001 – 2002	Державний департамент туризму	третя
6	2002 – 2006	Державна туристична адміністрація	третя
7	2006 – 2010	Міністерство культури і туризму (МКТ)	друга
8	2010 – т.ч.	Міністерство інфраструктури	третя

На сьогоднішній день загальна система управління туристичною галуззю в Україні складається з трьох рівнів – макроекономічного, мезоекономічного та мікроекономічного.

☐ **Макроекономічний рівень.** Слід зазначити, що згідно із Законом України «Про туризм» від 15.09.1995 року (зі змінами та доповненнями), до структур, що здійснюють державне регулювання сферою туризму на макроекономічному рівні, відносяться Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України та Міністерство культури і туризму, яке визначено центральним органом державної влади у сфері туризму в даний час [7]. Повноваження перелічених органів полягають у наступному:

- **Верховна Рада України:**
 - визначає основні напрямки державної політики в галузі туризму;
 - створює правові засади регулювання відносин у цій сфері та забезпечує їх удосконалення й адаптацію із загальновизначеними нормами міжнародного права;
 - розраховує обсяг фінансового забезпечення туристичної галузі на підставі закону про державний бюджет України.
- **Кабінет Міністрів України:**
 - здійснює державне управління та забезпечує реалізацію державної політики в сфері туризму;
 - розробляє та затверджує програми розвитку туризму в Україні і фінансує їх виконання відповідно до бюджетного законодавства;
 - приймає нормативно-правові акти, що регулюють відносини в галузі туристичної діяльності;
 - забезпечує раціональне використання туристичних ресурсів і вжиття заходів для їх збереження;
 - сприяє розвитку індустрії туризму та створенню ефективної туристичної інфраструктури;
 - вживає заходів щодо забезпечення безпеки туристів, захисту їх прав, інтересів і власності;
 - організовує та забезпечує реалізацію державної інвестиційної політики в галузі туристичної діяльності;
 - інформує Верховну Раду України про виконання програми розвитку туризму в Україні;
 - створює державну систему наукового забезпечення в галузі туристичної діяльності;
 - здійснює міжнародне співробітництво в галузі туризму тощо.
- **Міністерство культури і туризму України:**

- організує та забезпечує реалізацію державної туристичної політики, виконання нормативно-правових актів про туризм;
- бере участь у підготовці проектів нормативно-правових актів у галузі туризму, у межах своєї компетенції розробляє і затверджує нормативно-правові акти, узагальнює практику застосування законодавства в галузі туризму, курортно-рекреаційної сфери, вносить пропозиції щодо його удосконалення;
- забезпечує реалізацію програм розвитку туризму в Україні;
- організує облік туристичних ресурсів України, забезпечує їх раціональне використання та охорону;
- бере участь у розробці стандартів, діяльності з метрології та сертифікації, у проведенні робіт з підтвердження відповідності в законодавчо регульованій сфері;
- організує здійснення контролю за якістю наданих туристичних послуг;
- реалізує державну інвестиційну політику в галузі туризму та курортно-рекреаційній сфері;
- бере участь у розробці програм облаштування транспортних магістралей об'єктами туристичної інфраструктури;
- бере участь у підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації кадрів, визначенні пріоритетних напрямів наукових досліджень у галузі туризму та проведенні науково-дослідних робіт у цій галузі;
- проводить дослідження туристичного ринку, готує і поширює інформацію про Україну й її туристичні можливості на міжнародному туристичному ринку та всередині держави;
- у межах своєї компетенції розробляє, укладає і виконує міжнародні договори в галузі туристичної діяльності, представляє країну у міжнародних туристичних організаціях і на міжнародних заходах щодо туризму;
- вживає заходів щодо розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку;
- сприяє координації діяльності органів виконавчої влади, суб'єктів підприємницької діяльності, їх об'єднань, що здійснюють діяльність у галузі туризму;
- надає суб'єктам туристичної діяльності методичну, консультативну та іншу допомогу;
- пропонує для спільного використання юридичними особами та громадянами-підприємцями, які надають туристичні послуги, знаки для товарів і послуг;
- поширює соціальну рекламу в галузі туризму;
- для забезпечення реалізації своїх повноважень, узгодження та врахування інтересів суб'єктів туристичної діяльності утворює координаційно-дорадчий орган.

У даний час обов'язки центрального органа виконавчої влади у сфері туризму покладені на Міністерство інфраструктури, однак положення про діяльність даного відомства ще немає. До початку адміністративної реформи туристична галузь була підпорядкована Міністерству культури і туризму (МКТ), в рамках якого діяла Державна служба туризму і курортів (ДСТК). Однак варто зазначити, що відношення між МКТ і ДСТК не були врегульовані остаточно. Так, фактичні повноваження ДСТК дуже обмежені в плані прийняття самостійних рішень щодо погодження власного бюджету, проведення міжвідомчих нарад, внесення змін у давні накази колишніх державних структур з управління туризмом – щораз потрібно було звертатися до міністерства, у компетенції якого, крім саме туризму, перебувало рішення ще цілої низки проблем (державна мовна політика; культура українських націй та нацменшин; різноманітні види мистецтва та народної творчості; музейна справа та бібліотеки; гастролі та кінематографія; виставкова діяльність, фестивалі, конкурси, концерти; державний реєстр національного культурного надбання тощо). Крім того, робота ДСТК нерідко обмежувалася повною відсутністю фінансування програм і проектів, у тому числі міжнародних.

Розмежування діяльності у сфері туризму між МКТ і ДСТК визначалося у такий спосіб:

- у першій групі завдань, до яких відносилось формування державної туристичної політики, функції були розподілені таким чином, що ДСТК брала участь у підготовці певних проектів, пропозицій – наприклад, нормативно-правових актів, міжнародних договорів, заходів щодо державної підтримки суб'єктів господарювання тощо, і потім, після їх прийняття (запровадження в дію), приступала до участі в їх реалізації. Функціями МКТ у цьому випадку були формування та розробка документів і договорів, а згодом і забезпечення їх реалізації;
- до другої групи завдань відносилось коло питань, які повністю делегувалися міністерством Державній службі туризму і курортів. Це, насамперед, ліцензування та ведення галузевого реєстру сертифікованих об'єктів туристичної інфраструктури, статистичні

спостереження у сфері туризму, пропозиції щодо спрощення туристичних формальностей, підготовка та підвищення кваліфікації кадрів, аналітика та прогнозування розвитку туризму, співробітництво з міжнародними туристичними організаціями та державними органами з туризму інших країн, створення загальнодержавної інформаційної системи в туризмі тощо;

– у третій групі завдань функції МКТ і ДСТК збігалися – це стосувалося таких проблем, як туристичні ресурси, туристична інфраструктура, система фінансування та звітності, рекламно-інформаційна діяльність в області туризму, проведення виставок, конференцій і семінарів з туризму, інформаційні, методичні, консультативні і юридичні послуги юридичним і фізичним особам, а також участь у розробленні стандартів та їх упровадженні [20; 21].

Отже, слід визнати, що у діяльності МКТ і ДСТК частина функцій фактично дублювалася.

■ Мезоекономічний рівень державного управління туризмом в Україні представлено регіональними органами влади – Верховною Радою Автономної Республіки Крим, Радою Міністрів АР Крим та Міністерством курортів і туризму АР Крим, 24 обласними державними адміністраціями, міськими державними адміністраціями Києва та Севастополя (у рамках яких діють Управління з культури і туризму), а також органами місцевого самоврядування в межах їх компетенції.

Повноваження регіональних органів влади у сфері туризму полягають у наступному [7]: Верховна Рада АР Крим у рамках своєї компетенції здійснює нормативне регулювання з питань туризму, історико-культурних заповідників, музеїв, інших закладів культури, вирішує питання щодо організації і розвитку курортно-рекреаційної сфери і туризму тощо. Рада Міністрів АР Крим, місцеві державні адміністрації в межах своїх повноважень:

– здійснюють виконавчі та організаційно-розпорядчі функції щодо організації і розвитку курортно-рекреаційної сфери і туризму;

– розробляють проекти регіональних програм розвитку туризму і подають їх для затвердження відповідно Верховній Раді АР Крим, обласним і районним радам;

– вживають заходів щодо виконання регіональних програм розвитку туризму;

– сприяють туристичній діяльності у своєму регіоні і створенню сучасної туристичної інфраструктури;

– розробляють і впроваджують заходи для захисту місцевих туристичних ресурсів;

– видають дозволи на право здійснення туристичного супроводу;

– аналізують ринок туристичних послуг у межах адміністративно-територіальних одиниць, представляють Міністерству культури і туризму необхідні відомості про розвиток туризму в адміністративно-територіальних одиницях;

– здійснюють соціальну рекламу туристичних ресурсів, утворюють відповідні інформаційні центри;

– сприяють дитячому та молодіжному туризму;

– беруть участь у підготовці, перепідготовці і підвищенні кваліфікації кадрів у галузі туристичної діяльності, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету;

– надають суб'єктам туристичної діяльності методичну і консультативну допомогу щодо організації їх діяльності;

– залучають підприємства, установи і організації, розташовані на підпорядкованій їм території, до розв'язання проблем розвитку туризму в регіонах;

– подають Міністерству культури і туризму пропозиції стосовно включення заходів з регіональних програм розвитку туризму до відповідних програм;

– вносять у встановленому порядку до МКТ пропозиції про анулювання відповідної ліцензії;

– здійснюють іншу діяльність у галузі туризму відповідно до законодавства.

Представницькі органи місцевого самоврядування – сільські, селищні, міські ради відповідно до їх повноважень:

– затверджують місцеві програми розвитку туризму;

– визначають кошти місцевих бюджетів для фінансового забезпечення місцевих програм розвитку туризму;

– доручають своїм виконавчим органам фінансування місцевих програм розвитку туризму за рахунок коштів місцевого бюджету;

– вживають заходів для стимулювання суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність з надання туристичних послуг.

● Виконавчі органи місцевого самоврядування в межах їх повноважень:

- розробляють проекти місцевих програм розвитку туризму і подають їх для затвердження відповідним місцевим радам;
- вживають заходів щодо виконання місцевих програм розвитку туризму;
- залучають на договірних засадах підприємства, установи і організації, розташовані на відповідній території, до розв'язання проблем розвитку місцевого туризму та підтримки туристичних ресурсів;
- організують проведення інвентаризації туристичних ресурсів місцевого значення;
- сприяють охороні і збереженню туристичних ресурсів;
- залучають місцеве населення до туристичної діяльності, створюючи нові робочі місця;
- сприяють розвитку на відповідній території різних видів туризму.

Варто зазначити, що в Україні місцеві Управління з культури і туризму, які були створені при державних адміністраціях, мали подвійну підпорядкованість. Незважаючи на те, що регіональні структури регулювання в сфері туризму покликані брати участь у формуванні державної туристичної політики та забезпечувати її реалізацію, їх повноваження також мали ряд істотних обмежень. Так, наприклад, згідно з чинним законодавством і положеннями, затвердженими для даних структур, на регіональні державні органи управління туризмом були покладені обов'язки щодо ведення обліку підприємств, організацій і установ, які здійснюють туристичну та курортну діяльність, аналізу ефективності їх діяльності, але реально цю роботу виконати неможливо, тому що, наприклад, інформація про діяльність готельних підприємств і санаторно-курортних (оздоровчих) закладів надається у формі звітів «1-готель» і «1-курорт» тільки органам державної статистики, минаючи ті структури, які є відповідальними за аналітику в туристичній сфері.

Таким чином, регіональні управління культури і туризму могли звітувати тільки про діяльність турагентів і туроператорів, а також про стан ліцензування туристичної діяльності, але й тут права їх були обмежені лише збором документів і попереднім розглядом заяв суб'єктів господарської діяльності для видачі, переоформлення, одержання дублікатів та копій ліцензій на провадження турагентської діяльності, формуванням і веденням ліцензійного реєстру. Права підпису на подібних ліцензіях територіальні туристичні органи не мали, як не мали повноважень для здійснення функцій контролю за діяльністю ліцензіатів – проведенням цих робіт покликані займатися регіональні органи державної влади, перераховані вище.

Спеціалісти з державного управління абсолютно правильно вказують на те, що регіональний (місцевий) рівень державного регулювання є дуже важливим, оскільки саме там розміщені туристичні та рекреаційні ресурси, виробляється і споживається туристичний продукт, працює персонал туристичних підприємств, створюється певний імідж не тільки окремої місцевості, а й країни взагалі. Умовою вдосконалення регіонального розвитку туризму є конкретний підрозділ повноважень між центральними та регіональними органами влади у сфері туризму, що базується на принципах раціональної децентралізації, деконцентрації та делегування значних повноважень органам місцевого самоврядування.

Тому під час проведення адміністративної реформи в Україні варто було досягти координації дій центральних і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо подальшого розвитку туризму.

☞ Мікроекономічний рівень включає окремі підприємства й організації, які функціонують у сфері туризму. Крім того, суб'єкти туристичної діяльності з метою поліпшення обслуговування туристів, впровадження позитивного досвіду роботи можуть створювати свої об'єднання, асоціації, у тому числі й кластери, які діятиме відповідно до чинного законодавства України.

Україні, яка обрала третю модель державного регулювання у сфері туризму, варто враховувати, що світовий досвід з цього питання дає чимало прикладів конкретних форм партнерства між органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, громадськими організаціями та підприємницькими структурами щодо розвитку туристичної галузі, які можуть здійснюватися у таких напрямках:

державна і місцева влада – повинні створювати адміністративно-правове середовище у сфері туризму, представляти і захищати інтереси всіх учасників і соціальних груп, ініціювати створення і виконання довгострокових програм розвитку туризму на території регіону, гарантувати довгостроковий мультиплікативний ефект від реалізації різних проектів у галузі туризму; туристичний бізнес та інші підприємницькі структури, які прямо або опосередковано пов'язані з туризмом, – забезпечують матеріальні, фінансові і людські ресурси, представляють і захищають інтереси приватного капіталу, гарантують цільове і рентабельне засвоєння ресурсів і коштів, надають умови для роботи учасникам проектів, створюють туристичний продукт, який повинен

бути привабливим для туристів і майбутніх інвесторів; громадські організації (асоціації, об'єднання та інституції в галузі культури, екології і захисту суспільних інтересів) – створюють умови для розвитку і затвердження громадянського суспільства, представляють і захищають інтереси соціальних груп та індивідуалів, контролюють неправомірну комерціалізацію, простоять знищенню природних ресурсів і культурних цінностей, гарантують соціальний ефект від туристичних проектів тощо [54].

Реалізація вказаних заходів дасть змогу підвищити темпи розвитку туристичної галузі, проводити активну загальнодержавну політику в цій важливій складовій економіки України, забезпечити координацію дій центрального і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, громадських організацій, стимулюватиме місцеву ініціативу.

Нормативно-правова база здійснення туристичної діяльності в Україні представлена у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Нормативно-правова база здійснення туристичної діяльності в Україні

Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Закони України:			
1	Про внесення змін до Закону України «Про туризм» (у редакції від 19.10.2010 р.)	15.09.1995	№ 324/95-ВР
2	Про ліцензування певних видів господарської діяльності	01.06.2000	№ 1775-III
3	Про стандартизацію	17.05.2001	№ 2408-III
4	Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності	01.12.2005	№ 3164-IV
5	Про господарчі товариства	19.09.1991	№ 1576-XII
6	Про захист прав споживачів	01.12.2005	№ 3161-IV
7	Про страхування	07.03.1996	№ 85/96-ВР
8	Про рекламу	03.07.1996	№ 270/96-ВР
9	Про зовнішньоекономічну діяльність	16.04.1991	№ 959- XII
10	Про аварійно-рятувальні служби	14.12.1999	№ 1281-XIV
11	Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців	15.05.2003	№ 755-IV
Указ Президента України			
12	Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади	09.12.2010	№ 1085/2010
Декрет Кабінету Міністрів України:			
13	Про стандартизацію і сертифікацію	10.05.1993	№ 46-93
Постанови Кабінету Міністрів України:			
14	Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки	29.04.2002	№ 583
15	Положення про Міністерство культури і туризму України	08.11.2006	№ 1566
16	Положення про Державну службу туризму і курортів	13.02.2006	№ 132
17	Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства	17.08.2002	№ 1136
18	Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)	15.03.2006	№ 297

Питання для контролю за розділом 1

1. Які існують причини необхідності державного регулювання у сфері туризму?
2. Охарактеризуйте звичайні функції держави в управлінні туристичною галуззю.
3. Які підходи до державного регулювання туристичною сферою вам відомі?
4. Надайте характеристику основних моделей державного регулювання у сфері туризму.

Наведіть приклади.

5. Яка модель державного регулювання у сфері туризму найбільш властива країнам, що розвиваються? Укажіть її основні риси.
6. В яких країнах світу найбільш розповсюджена модель, що припускає створення комбінованого міністерства туризму та інших видів діяльності? Назвіть основні риси даної моделі.
7. Яку модель державного регулювання туристичною галуззю доцільно йменувати «європейською»? Обґрунтуйте відповідь.
8. Назвіть основні причини відсутності центрального органу виконавчої влади у сфері туризму деяких країн. Яким чином відбувається державне регулювання туризму в даних випадках?
9. До якої моделі державного регулювання відноситься туристична сфера України та які характерні риси даної моделі їй властиві?
10. Як можна охарактеризувати структуру державного управління туризмом в Україні?
11. Яке відомство визначено у даний час центральним органом виконавчої влади у сфері туризму України?
12. Які вам відомі основні нормативно-правові акти, що регламентують туристичну діяльність в Україні?

Тема 2 . Основи державної політики у сфері туризму

Пріоритетними напрямками реалізації державної політики у сфері туризму та курортів є такі:

- удосконалення правових норм державного управління туристичною індустрією;
- сприяння розвитку туризму як високорентабельної частини сфери послуг народного господарства України; залучення вітчизняних та закордонних інвесторів з метою активізації розвитку туристичної індустрії, створення нових робочих місць;
- стимуляція розвитку сільського та зеленого туризму, в'їзного та внутрішнього туризму;
- розгортання міжнародного співробітництва, інтеграція України в світовий туристичний ринок;
- забезпечення доступності туристично-рекреаційних послуг для дітей, молоді, людей похилого віку, інвалідів та малозабезпечених верств населення завдяки впровадженню пільгової системи відносно вказаних категорій осіб;
- формування сприятливих умов для розвитку туристичної індустрії шляхом спрощення й узгодження таких напрямків її державного регулювання, як: податковий, валютний, митний, прикордонний [103].

На основі загальнодержавної політики у сфері туризму та курортів місцеві органи самоврядування з туризму визначають відповідні цілі регіональної спрямованості, яких можна досягти, спираючись на місцевий потенціал туристичної сфери.

В загальному випадку ключовими функціями державної політики у сфері туризму та курортів є такі:

- залучення населення до ефективного використання вільного часу, змістовної організації власного дозвілля;
- ознайомлення громадян з особливостями спадщини історико-культурного характеру, природного середовища; забезпечення громадських прав на здійснення відпочинку та оздоровлення;
- раціоналізація використання ресурсів туристичного характеру та сприяння їх охороні; розвиток туристичної сфери України як перспективної з точки зору високої рентабельності; побудова ефективної системи діяльності у сфері туризму та курортів з метою оптимального забезпечення потреб іноземного та внутрішнього туризму;
- захист державних прав та інтересів в туристичній сфері на міжнародному рівні;
- формування й систематичне вдосконалення нормативно-правового забезпечення у сфері туризму та курортів спираючись на вітчизняне законодавство, а також на встановлені міжнародні норми і правила;
- забезпечення сприятливих умов для здійснення контролю щодо валютних, податкових, митних, прикордонних відносин; стимулювання вітчизняного розвитку туризму на основі забезпечення відповідних оптимальних економічних умов;
- надання пільг для здійснення екскурсійної діяльності, орієнтованої на дітей та молодь, а також на малозабезпечені верстви населення й інвалідів;
- залучення інвестицій вітчизняного та закордонного походження до розвитку індустрії туризму;
- закріплення порядку здійснення стандартизації, сертифікації та ліцензування в туристичній сфері;
- впровадження системи здійснення суб'єктами туристичної діяльності статистичної звітності;
- встановлення норм управління державною власністю в туристичній сфері;
- забезпечення рівнозначних можливостей для ринкової діяльності суб'єктів підприємницької діяльності різних форм власності;
- активізація конкурентного розвитку та забезпечення дотримань законодавчо встановлених вимог у сфері туризму та курортів;
- захист прав та інтересів туристів, а також їх майна, гарантування туристам безпеки їх переміщення та проживання;
- надання державної підтримки регіональному розвитку індустрії туризму, закріплення статусу відокремлених туристичних центрів на цій території;
- сприяння розвитку системи забезпечення туристичної сфери з наукової точки зору;
- активізація процесів підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, що задіяні у сфері туризму та курортів;
- підтримка плідної взаємодії з країнами близького та дальнього зарубіжжя, а також з міжнародними організаціями;

- обговорення й укладання двосторонніх та багатосторонніх угод на міжнародному рівні, формування ефективного механізму їх практичної реалізації [2].

Таким чином, державна політика у сфері туризму та курортів формується під впливом таких ключових принципів:

- визначення та розробка оптимальних вихідних положень державної політики у сфері туризму та курортів, програм їх реалізації, ефективних механізмів контролю та дослідження результатів відповідної діяльності;

- створення сприятливих умов для організації туристичної діяльності, координація дій окремих елементів міжгалузевого туристичного комплексу з метою формування розвиненої інфраструктури туристичної індустрії;

- підтримка туризму та маркетингу держави, орієнтованого на формування сприятливого іміджу країни та її регіонів завдяки стимулюванню нововведень і кооперації з розвиненими країнами [85];

- інтереси національного рівня, котрі формуються державою у відповідності до чинників, що впливають на державну політику у сфері туризму та курортів і втілюються у вигляді відповідних нормативно-правових актів та державних програм;

- інтереси міжнародного рівня, котрі є визначальними для ролі та завдань держави щодо процесів розвитку міжнародного співробітництва в туристичній сфері [95].

Протягом останнього десятиліття державна політика у сфері туризму та курортів в Україні еволюціонувала у вигляді таких етапів:

- *політика "єдиного центру"* - політика, що орієнтована на вертикальну та горизонтальну координацію заходів стимулювання розвитку туристичної індустрії;

- *політика ресурсного перерозподілу та мінімізації диспропорцій соціально-економічного характеру* - політика забезпечення рівних можливостей для комплексного розвитку туристичної індустрії;

- *прямі стимулюючі інструменти* - комплексний регуляторний вплив.

При цьому слід зазначити, що під вертикальною та горизонтальною координацією заходів стимулювання розвитку туристичної індустрії мається на увазі забезпечення її вдосконалення як за допомогою управлінських ланок різних рівнів, так і на одному рівні, проте за умов належності до різних відомств.

Під політикою забезпечення рівних можливостей для комплексного розвитку туристичної індустрії слід розуміти створення сприятливих умов для всебічного вдосконалення складових туристичної індустрії замість вирівнювання диспропорцій соціально-економічного характеру. Тобто пріоритетним стає виявлення й ефективне використання ресурсно-інституційного потенціалу країни та регіонів з урахуванням середньострокової та довгострокової перспективи замість тимчасового балансування поточного стану туристичної індустрії [2].

У межах політики комплексного та регуляторного впливу застосовуються інструменти та механізми, що дозволяють здійснювати всебічне регулювання туристичної індустрії державою, з урахуванням особливостей усіх її складових. В цілому ж слід зазначити, що останніми роками спостерігається перетворення державної політики у сфері туризму та курортів, яке супроводжується активним впровадженням новітніх принципів, що базуються на реалізації державної політики у сфері туризму та курортів не виключно центральним урядом в межах традиційного підходу, а на різних рівнях державного управління та самоврядування [70].

При цьому слід прийняти до уваги, що сформовані принципи політики у сфері туризму та курортів можуть бути реалізовані за умов наявності наступних елементів:

- ефективного механізму державного регулювання розвитку індустрії туризму;

- чітко окреслених органів державної влади, які створюють та практично використовують правові інструменти стосовно державного регулювання індустрії туризму;

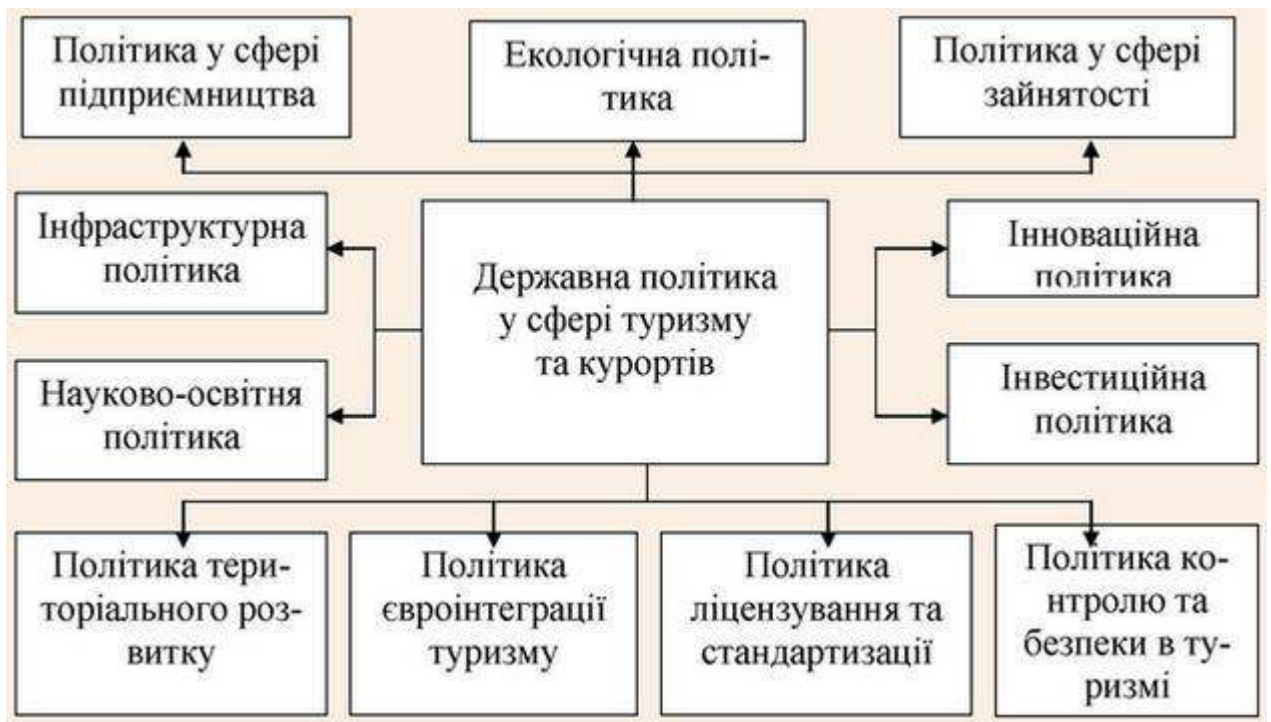
- сталої та дієвої нормативно-правової бази державного регулювання індустрії туризму [87].

При цьому доцільно визначити загальні критерії, що дозволять оцінити майбутню ефективність державної політики у сфері туризму та курортів:

- *основоположні* - ключові цінності, державна стратегія, стратегічні пріоритети, механізми державного управління розвитком туристичної індустрії;

- *організаційно-правові* - стан і структура державного апарату, що регулює відносини у сфері туризму та курортів; стиль і методи регулювання діяльності в туристичній індустрії; рівень участі громадських організацій в реалізації державної політики у сфері туризму та курортів; нормативно-правова база;

- *соціально-економічні* - рівень соціально-економічного розвитку та стабільності в країні.



Фактично всі зазначені складові створюють синергетичний ефект для стимулювання розвитку державної політики у сфері туризму та курортів. Тому доцільно припустити, що державну політику у сфері туризму та курортів можна назвати комплексною [92].

Більшість із зазначених складових державної політики у сфері туризму та курортів базуються на переліку сфер, зазначених у загальній частині Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2020 року, затвердженій Постановою Кабінету Міністрів України від 06 серпня 2014 р. - №385:

- транспорт та інфраструктура;
- економічний розвиток та інвестиції;
- підприємництво і регуляторне середовище;
- конкурентна політика;
- ринок праці; освіта і наука;
- інноваційна діяльність.

Отже, формування та реалізація державної політики у сфері туризму та курортів здатне забезпечити створення сприятливих умов для подальшого розвитку вітчизняної індустрії туризму.

Тема 3 . Стандартизація: сутність, види

1. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму;
2. Види стандартів у сфері туризму;
3. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні;

1. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму

Стандартизація в туризмі, як і ліцензування, і сертифікація, являє собою один зі способів державного регулювання туристичної діяльності.

Жодне суспільство не може обійтися без технічного законодавства й нормативних документів у сфері виробництва продукції та надання послуг, за допомогою яких контролюється їх якість і гарантується безпека життя, здоров'я людей, захист їх майна та охорона навколишнього середовища. Діяльністю, що покликана виконувати ці функції, є стандартизація.

У нашій країні на державному рівні створення стандартів і процес стандартизації регулюється низкою нормативно-правових актів, центральним серед яких є Закон України «Про стандартизацію» № 2408 – III, прийнятий 17 травня 2001 року (зі змінами та доповненнями). Цей закон установлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні та спрямований на забезпечення єдиної технічної політики у цій сфері.

Згідно з українським законодавством, стандартизація – це діяльність, що полягає у встановленні єдиних норм і вимог, які застосовуються до однотипних товарів і послуг.

Об'єктами стандартизації у сфері туризму є туристичні послуги і процеси туристичного обслуговування.

Метою стандартизації в Україні є:

забезпечення раціонального використання природних ресурсів;

установлення відповідності об'єктів стандартизації їх функціональному призначенню; інформування споживачів про якість продукції, процесів та послуг;

підтримка розвитку і міжнародної конкурентоспроможності продукції та торгівлі товарами і послугами [16].

У статті 18 чинного Закону України «Про туризм» визначено, що задачами державної системи стандартизації у сфері туристичної діяльності є наступні: захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та навколишнього середовища; класифікація туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично допустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля; підвищення якості товарів, робіт, послуг у туризмі відповідно до потреб споживачів; забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій; взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг, їх уніфікація; створення нормативної бази функціонування систем стандартизації і сертифікації товарів, робіт, послуг [7].

Відповідно до українського законодавства розрізняють міжнародну, регіональну і національну стандартизацію:

– міжнародна стандартизація – проводиться на міжнародному рівні, у ній можуть брати участь відповідні органи стандартизації всіх країн;

– регіональна стандартизація – проводиться на відповідному регіональному рівні, у ній можуть брати участь відповідні органи країн певного географічного або економічного простору;

– національна стандартизація – проводиться на рівні однієї країни при участі національного органа зі стандартизації [16].

На рисунку 5.1 представлено структуру управління національною стандартизацією в Україні.

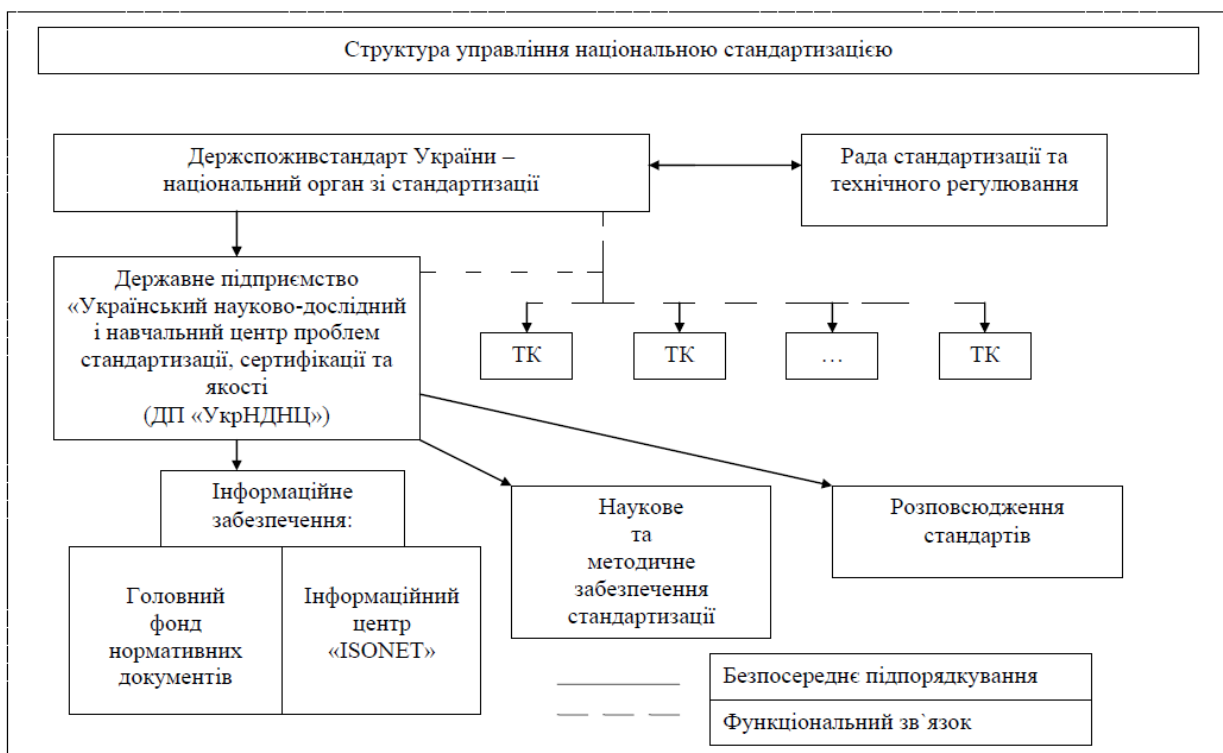


Рисунок 5.1. Структура управління національною стандартизацією в Україні

Згідно зі статтею 6 Закону України «Про стандартизацію» суб'єктами стандартизації в Україні є:

- 1) центральний орган виконавчої влади з питань стандартизації;
- 2) рада стандартизації та технічного регулювання;

- 3) технічні комітети стандартизації;
- 4) інші суб'єкти, що займаються стандартизацією.

Розглянемо суб'єктів стандартизації докладніше.

По-перше, центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації на даний момент є Державний комітет з питань технічного регулювання та споживчої політики (скорочено – Держспоживстандарт).

Створення Держспоживстандарту має свою історію:

– до 1991 року – державну політику зі стандартизації здійснювало Українське республіканське управління Державного комітету зі стандартизації СРСР;

– 23 вересня 1991 року – перетворення у Державний комітет України зі стандартизації, метрології і сертифікації (Держстандарт України) відповідно до постанови Кабінету Міністрів України № 293;

– 1 жовтня 2002 року – розширення функцій Держстандарту України з метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів шляхом удосконалення системи технічного регулювання, до якої відноситься стандартизація, метрологія і сертифікація, що спричинило створення Держспоживстандарту України.

Основними функціями Держспоживстандарту є:

– забезпечення реалізації державної політики у сфері стандартизації;

– гармонізація розроблених національних стандартів із відповідними міжнародними (регіональними) стандартами;

– установа правил розроблення, схвалення, прийняття, перегляду, зміни та втрати чинності національних стандартів, їх позначення, класифікації за видами та іншими ознаками, кодування та державної реєстрації;

– формування програми робіт зі стандартизації та організація її виконання;

– прийняття рішень щодо створення та припинення діяльності технічних комітетів стандартизації;

– співробітництво у сфері стандартизації з відповідними органами інших держав;

– створення і ведення національного Фонду нормативних документів;

– розповсюдження офіційних публікацій національних стандартів, класифікаторів та іншої друкованої продукції стосовно прийнятих національних стандартів;

– сприяння співробітництву між виробниками, постачальниками, споживачами продукції, процесів і послуг та відповідними державними органами у сфері стандартизації;

– надання інформаційних послуг з питань стандартизації тощо.

Держспоживстандарт України має розгалужену систему, до складу якої входять науково-дослідні установи і підлеглі йому територіальні органи: Наукові установи Держспоживстандарту:

– Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»), м. Київ;

– Державне підприємство «Науково-дослідний Інститут метрології вимірвальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»), м. Львів;

– Національний науковий центр «Інститут метрології» (ННЦ «Інститут метрології»), м. Харків. Територіальні державні центри стандартизації, метрології і сертифікації – усього 28 підрозділів, які розташовані переважно по обласних центрах України (наприклад, в Одеській області – це ДП «Одесастандартметрологія», що знаходиться за адресою: м. Одеса, вул. Чорноморська, 10); Територіальні управління у справах захисту прав споживачів – усього 27 підрозділів, які те ж переважно розташовані по обласних центрах України (до них відноситься Головне управління у справах захисту прав споживачів у Одеській області, що знаходиться за адресою: м. Одеса, вул. Канатна, 83).

Обласні лабораторії з контролю за якістю продуктів – 6 (Дніпропетровська, Донецька, Миколаївська, Одеська, Полтавська, Харківська).

По-друге, рада стандартизації та технічного регулювання (далі – Рада стандартизації), яка є колегіальним консультативно-дорадчим органом при Кабінеті Міністрів України.

Основні цілі діяльності Ради стандартизації:

– налагодження взаємодії між виробниками, споживачами продукції (послуг) і органами державної влади,

– узгодження інтересів у сфері стандартизації,

– сприяння розвитку стандартизації.

Рада формується з представників Кабінету Міністрів України, відповідних центральних органів виконавчої влади, зокрема, центрального органу виконавчої влади з питань технічного регулювання, центрального органу виконавчої влади з питань стандартизації, а також суб'єктів господарювання, виробників та споживачів. До складу Ради входять 17 членів. Не менше половини складу Ради стандартизації повинні становити представники об'єднань суб'єктів господарювання, об'єднань споживачів, а також представники наукових установ [15].

По-третє, технічні комітети (ТК) стандартизації, які створюються Держспоживстандартом України. Технічні комітети стандартизації формуються з урахуванням принципу представництва всіх зацікавлених сторін.

Головними функціями ТК є розроблення, розгляд та погодження міжнародних (регіональних) та національних стандартів.

До роботи в технічних комітетах стандартизації залучаються на добровільних засадах уповноважені представники:

- органів виконавчої влади;
- органів місцевого самоврядування;
- суб'єктів господарювання та їх об'єднань;
- науково-технічних та інженерних товариств (спілок);
- товариств (спілок) споживачів;
- відповідних громадських організацій;
- провідні науковці та фахівці.

Організаційне забезпечення діяльності технічних комітетів здійснюють їх секретаріати.

Положення про технічні комітети затверджує Держспоживстандарт України.

Членство в технічних комітетах стандартизації є добровільним. Технічні комітети стандартизації не можуть переслідувати одержання прибутку від своєї діяльності [16].

По-четверте, інші суб'єкти, які займаються стандартизацією. Центральні органи виконавчої влади (міністерства, відомства) і організації (підприємства) мають право у відповідних сферах діяльності та у межах своїх повноважень з урахуванням своїх господарських та професійних інтересів організовувати і виконувати роботи зі стандартизації – тобто займатися стандартизацією на рівні галузі та окремих підприємств, у тому числі:

- розробляти, схвалювати, приймати, переглядати, змінювати стандарти відповідного рівня та припиняти їх дію, встановлювати правила їх розроблення, позначення та застосування;
- представляти Україну у відповідних спеціалізованих міжнародних та регіональних організаціях стандартизації, виконувати зобов'язання, передбачені положеннями про ці організації;
- створювати і вести реєстри нормативно-правових актів та нормативних документів для забезпечення своєї діяльності та інформаційного обміну;
- видавати і розповсюджувати свої стандарти, документи спеціалізованих відповідних міжнародних та регіональних організацій стандартизації, членами яких вони є чи з якими співпрацюють на підставі положень про ці організації або відповідних договорів, а також делегувати ці повноваження іншим організаціям.

Центральні органи державної влади та організації повинні інформувати Держспоживстандарт про роботи зі стандартизації за своїми напрямками для виконання Кодексу добросовісної практики з розроблення, прийняття та

застосування стандартів відповідно до Угоди Світової організації торгівлі (СОТ) про технічні бар'єри в торгівлі, що є додатком до Маракеської угоди про заснування СОТ 1994 року (Марокко) [16].

2. Види стандартів у сфері туризму

Згідно з Декретом Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.1993 року (зі змінами та доповненнями) нормативні документи зі стандартизації поділяються на:

- ☛ національні стандарти України (ДСТУ);
- ☛ галузеві стандарти (ГСТУ);
- ☛ стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок (СТТУ);
- ☛ технічні умови (ТУ У);
- ☛ стандарти підприємств (СТП) [18].

Основні нормативні документи зі стандартизації в Україні систематизовано представлені у таблиці 5.1.

ДСТУ (Державний стандарт України). Варто звернути увагу, що у теперішній час термін «державний стандарт» перетворено на «національний стандарт» згідно зі статтею 1 «Основні

терміни та їх визначення» Закону України «Про стандартизацію»: «національні стандарти – державні стандарти України, прийняті центральним органом виконавчої влади з питань стандартизації та доступні для широкого кола користувачів» [18].

До національних стандартів України прирівнюються:

- державні класифікатори техніко-економічної та соціальної інформації;
- міждержавні стандарти, передбачені Угодою про проведення погодженої політики в сфері стандартизації, метрології та сертифікації, підписаної у м. Москві 13 березня 1992 року (надалі – міждержавні стандарти, ГОСТи);
- республіканські стандарти Української РСР (застосовуються як національні до їх заміни чи скасування).

Таблиця 5.1
Нормативні документи України зі стандартизації

Види нормативних документів зі стандартизації	Цілі розроблення нормативних документів	Виконання вимог, що містяться у нормативних документах	Затвердження і реєстрація нормативних документів
Національні стандарти України (ДСТУ)	Розробляються: - на організаційно-методичні, загально технічні об'єкти; - на продукцію міжгалузевого призначення; - продукцію для населення та національної економіки тощо. Вимоги, що включаються в ДСТУ: 1. обов'язкові – наприклад, вимоги, необхідні для забезпечення безпеки продукції (послуги) для життя, здоров'я й майна громадян, охорони довкілля тощо;	Обов'язкові вимоги ДСТУ підлягають обов'язковому виконанню органами державної виконавчої влади та усіма СПД, на діяльність яких поширюється дія національних стандартів	<ul style="list-style-type: none"> ● розробляються переважно ТК; ● затверджуються Держспожив-стандартом України; ● підлягають державній реєстрації в Держспожив-стандарти України
	2. рекомендовані – наприклад, категоризація готелів та аналогічних їм засобів розміщення по «зірках», ресторанів і барів – по класах	Рекомендовані вимоги ДСТУ підлягають обов'язковому виконанню, якщо: - це передбачено чинним законодавством; - ці вимоги включені в договори на розробку, виготовлення й поставку продукції тощо	

Продовження таблиці 5.1

Види нормативних документів зі стандартизації	Цілі розроблення нормативних документів	Виконання вимог, що містяться у нормативних документах	Затвердження і реєстрація нормативних документів
Галузеві стандарти (ГСТУ)	Розробляються на продукцію (послуги) у випадку: 1. відсутності ДСТУ; 2. необхідності встановлення вимог, які перевершують або доповнюють вимоги ДСТУ	Обов'язкові вимоги ГСТУ підлягають обов'язковому виконанню підприємствами, установами і організаціями, які входять у сферу управління органа, який їх затвердив	<ul style="list-style-type: none"> ● затверджуються галузевим органом управління; ● підлягають державній реєстрації в Держспожив-стандарти України
Стандарти науково-технічних і інженерних товариств (СТТУ)	Розробляються у разі необхідності поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень, отриманих в окремих галузях знань або сферах професійних інтересів		<ul style="list-style-type: none"> ● затверджуються органами науково-технічних і інженерних товариств, до компетенції яких відносяться питання організації робіт зі стандартизації; ● підлягають державній реєстрації в Держспожив-стандарти України

Закінчення таблиці 5.1

Види нормативних документів зі стандартизації	Цілі розроблення нормативних документів	Виконання вимог, що містяться у нормативних документах	Затвердження і реєстрація нормативних документів
Технічні умови (ТУ У)	Розробляються для встановлення вимог, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виготівником) продукції, на яку відсутні ДСТУ або ГСТУ, і споживачем, або для конкретизації вимог цих стандартів		<ul style="list-style-type: none"> ● реєструються в територіальних органах Держспоживстандарту України; ● за державну реєстрацію сплачується реєстраційний збір
Стандарти підприємств (СТП)	Розробляються на продукцію (процеси, послуги), які запроваджуються тільки на даному конкретному підприємстві		<ul style="list-style-type: none"> ● затверджуються керівником або іншою відповідальною особою підприємства; ● не підлягають державній реєстрації

Національні стандарти України розробляються на організаційно-методичні та загально технічні об'єкти, до яких відносяться: організація проведення робіт зі стандартизації; науково-технічна термінологія; класифікація і кодування техніко-економічної та соціальної інформації; технічна документація; інформаційні технології; організація робіт з метрології; достовірні довідкові дані про властивості матеріалів і речовин тощо; а також на продукцію міжгалузевого призначення, продукцію для населення та національної економіки, методи випробувань тощо.

Національні стандарти містять обов'язкові та рекомендовані вимоги. До обов'язкових вимог ДСТУ належать:

- вимоги, що забезпечують безпеку продукції (послуг) для життя, здоров'я і майна громадян, охорону навколишнього середовища;
- вимоги до методів випробувань цих показників;
- вимоги техніки безпеки і гігієни праці з посиланням на відповідні санітарні норми і правила;
- метрологічні норми, правила, вимоги та положення, що забезпечують достовірність і єдність вимірювань;
- положення, які забезпечують технічну єдність під час розроблення, виготовлення, експлуатації, застосування продукції тощо.

Обов'язкові вимоги національних стандартів підлягають безумовному виконанню органами державної виконавчої влади, всіма підприємствами, організаціями та громадянами-підприємцями, на діяльність яких поширюється дія цих стандартів.

Рекомендовані вимоги ДСТУ підлягають обов'язковому виконанню, якщо:

- це передбачено чинними актами законодавства;
- ці вимоги включено до договорів на розроблення, виготовлення та поставку продукції;
- виготівником (постачальником) продукції (послуг) зроблено заяву про відповідність продукції (процесів, послуг) цим стандартам.

У сфері туризму обов'язковими для виконання є вимоги щодо:

- безпеки життя, здоров'я людей,
- захисту їх майна,
- охорони навколишнього середовища,
- а також упровадження обов'язкової термінології.

Рекомендованими вимогами ДСТУ у сфері туризму є, наприклад, вимоги щодо категоризації готелів та аналогічних їм засобів розміщення за системою «зірок». Однак якщо такий заклад одержав сертифікат на відповідність певній категорії (зірці), то виконання рекомендованих вимог стандарту стає для нього обов'язковим. Подібна ситуація складається й у сфері застосування рекомендованих вимог ДСТУ щодо сертифікації послуг ресторанів і барів на відповідність певному класу.

Національні стандарти України затверджуються Держспоживстандартом України і підлягають обов'язковій державній реєстрації в Держспоживстандарті [18]. Право власності на ДСТУ належить державі.

ГСТУ (Галузевий стандарт України). Галузеві стандарти розробляються на продукцію (послуги):

- за відсутності національних стандартів України;
- у разі необхідності встановлення вимог, які перевершують або доповнюють вимоги ДСТУ.

Обов'язкові вимоги галузевих стандартів підлягають безумовному виконанню підприємствами, установами та організаціями, що входять до сфери управління органу, що їх затвердив.

Галузеві стандарти затверджуються відповідним міністерством (відомством) і підлягають державній реєстрації у Держспоживстандарті України.

СТТУ (Стандарт науково-технічних та інженерних товариств України). Стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок розробляються у разі необхідності розповсюдження результатів

134

фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних в окремих галузях знань чи сферах професійних інтересів.

Ці стандарти можуть використовуватися на основі добровільної угоди користувачів.

СТТУ розробляються органами науково-технічних і інженерних товариств, до компетенції яких відносяться питання організації робіт зі стандартизації.

СТТУ підлягають державній реєстрації в Держспоживстандарті України.

Майнова частина авторських прав на ГСТУ і СТТУ належить органам, що їх затвердили [18].

ТУ У (Технічні умови України). Технічні умови містять вимоги, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виготівником) продукції, на яку відсутні ДСТУ або ГСТУ, і споживачем, або для конкретизації вимог цих стандартів.

Технічні умови розробляються на:

- один певний виріб, матеріал, одну послугу тощо;
- декілька конкретних виробів, матеріалів, групу послуг (групові технічні умови).

Технічні умови мають право розробляти так звані «інші суб'єкти, що займаються стандартизацією», до яких відносяться організації, які виконують роботи зі стандартизації у відповідних сферах діяльності з урахуванням своїх господарських і професійних інтересів.

Технічні умови повинні бути зареєстровані у територіальних органах Держспоживстандарту України. Технічні умови та зміни до них, які не пройшли державної реєстрації, вважаються недійсними.

За державну реєстрацію технічних умов і змін до них справляється реєстраційний збір, розмір якого встановлює Держспоживстандарт України за погодженням з Міністерством економіки України.

СТП (Стандарти підприємств). Стандарти підприємств розробляються на продукцію (процеси, послуги), що використовується лише на конкретному підприємстві.

Розробка стандартів проводиться службою стандартизації підприємства (організації). Це може бути відділ (на великому підприємстві або об'єднанні), група фахівців або просто працівник, відповідальний за стандартизацію.

Стандарт підприємства затверджується відповідальною особою, яка має на це право, оформляється наказом із датою введення у дію.

Державна реєстрація стандартів підприємств не провадиться.

Майнова частина авторських прав на технічні умови і стандарти підприємств належить підприємствам або органам, які їх затвердили [18].

У сфері туризму стандарти підприємств (СТП) установлюють вимоги:

- до конкретних туристичних послуг, включаючи умови обслуговування,
- до організації управління виробництвом та обслуговуванням,
- до технічного оснащення,

– до технологічних процесів і методів, які застосовуються лише на конкретному туристичному підприємстві.

Щодо національних стандартів (ДСТУ), то у сфері туризму вони установлюють загальні обов'язкові вимоги до туристичного обслуговування (тобто забезпечення безпеки, охорони здоров'я та життя людей, охорони навколишнього середовища, комплексність, точність і своєчасність виконання), а також рекомендаційні вимоги (комфортність, естетичність тощо) до видів послуг, включаючи умови обслуговування.

Показники, що встановлюються національними стандартами, повинні забезпечувати високу якість послуг і враховувати передовий вітчизняний та зарубіжний досвід.

У сфері туризму України на національному рівні зараз діють 11 стандартів, з яких: 5 національних стандартів України (ДСТУ) – 2 з них стосуються закладів харчування і 3 – засобів розміщення; 6 міждержавних стандартів країн СНД (ГОСТ), що адаптовані згідно з українським законодавством як національні – з них 3 стосуються підприємств харчування і 3 – туристично-екскурсійного обслуговування.

Інформацію про національні стандарти України, що застосовуються у сфері туризму, представлено у таблиці 5.2, яку створено за матеріалами офіційного сайту Державної служби туризму і курортів України та на підставі чинних нормативних документів зі стандартизації.

Стандарти для ресторанного господарства:

☑ ДСТУ 3862-99. Прийняття національних стандартів України для сфери туризму започатковано у 1999 році зі створення ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення». У березні 2004 року до даного стандарту було внесено зміну № 1, згідно з якою термін «громадське харчування» замінено на термін «ресторанне господарство», а деякі інші поняття викладено в новій редакції. Зараз даний стандарт має назву «Ресторанне господарство. Терміни та визначення».

У національному стандарті ДСТУ 3862-99 представлені наступні розділи:

🌐 Загальні поняття – базова термінологія з організації ресторанного господарства (продукція власного виробництва; різноманітні вироби: булочні, хлібобулочні, борошняні, кондитерські, кулінарні; класифікація процесів виготовлення продукції: технологічних, виробничих; види харчування: раціональне, дієтичне; показники діяльності закладу ресторанного господарства: обсяг товарообороту, прибуток, валовий дохід; а також визначення понять щодо безпеки та якості продукції власного виробництва).

🌐 Заклади ресторанного харчування за типами: ресторан, кафе, бар, закусошна (шинок), їдальня, кафетерій, буфет, магазин кулінарних виробів, мережа закладів.

🌐 Організація та матеріально-технічна база – характеристика різних видів приміщень – наприклад: торговельне, виробниче, роздавальня, торговельна зала, а також їх торговельної та функціональної місткості та обладнання; визначення понять: меню, преїскурант тощо.

Таблиця 5.2
Стандарти у сфері туризму

Заклади харчування		Засоби розміщення		Туристично-екскурсійне обслуговування	
Національні стандарти України					
1	ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення	1	ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги		
2	ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація	2	ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів		
		3	ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення		
Міждержавні стандарти країн СНД					
1	ГОСТ 30390-95. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия			1	ГОСТ 28681.1-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг
2	ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования			2	ГОСТ 28681.2-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования
3	ГОСТ 30524-97. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу			3	ГОСТ 28681.3-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

🌐 Технологія ресторанного харчування – види обробляння (кулінарне, механічне, хімічне) та їх конкретизація (нарізання, порціонування, панірування, маринування, збивання, протирання, шпигування, варіння, смаження, запікання, розігрівання, термостатування, охолодження, пражання тощо).

☉ Кулінарна продукція та її види – різноманітні страви (фірмові, банкетні, охолодні, замовні, солодкі) та напівфабрикати.

ДСТУ 3862-99 встановлює терміни та визначення стосовно ресторанного харчування. Терміни, регламентовані в цьому стандарті, є обов'язковими для застосування у всіх видах нормативної документації, що належить до ресторанного господарства.

Вимоги стандарту чинні для застосування у роботі підприємств, установ, організацій, що діють на території України, технічних комітетів зі стандартизації, науково-технічних та інженерних товариств, міністерств (відомств).

ДСТУ 3862-99 розроблено на замовлення Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України. Організація-розробник – ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», де функції секретаріату на той час виконувала Українська академія зовнішньої торгівлі. ДСТУ 3862-99 затверджено наказом Держстандарту України від 26 березня 1999 р. № 163, надано чинності – 01.10.1999 р. [47].

☐ ДСТУ 4281:2004 – національний стандарт України «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Цей стандарт поширюється на сферу ресторанного господарства та містить нормативні посилання на попередній ДСТУ 3862-99 і низку ГОСТів щодо організації пожежної безпеки, вибухо- та електробезпеки, дотримання санітарно-гігієнічних правил та вимог з охорони довкілля тощо.

У даному стандарті представлені наступні розділи:

☉ Терміни та визначення понять – впорядкована термінологія щодо визначення окремих видів підприємств ресторанного господарства (РГ), а саме: заклад РГ (повносервісний, загальнодоступний, закритий, швидкого обслуговування, майдан харчування); тип закладу РГ – ресторан, ресторан-бар,

139

ресторан за спеціальними замовленнями (catering), кафе, кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій, закусошна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня.

☉ Класифікація закладів ресторанного господарства – визначено, що вона базується на комплексі вимог до асортименту продукції, рівня обслуговування та комплексу надаваних послуг, у результаті чого всі заклади ресторанного господарства поділяють на такі групи:

– продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них (ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій, закусошна);

– продаж напоїв і страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них (бар, нічний клуб, пивна зала);

– продаж їжі і напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками (їдальня, буфет);

– постачання їжі, виготовленої централізовано, для споживання в інших місцях (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями).

☉ Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства, які включають такі основні характеристики (відповідно до їх типу і класу):

– місце розташування закладу і стан прилеглої території;

– вид, тип та особливості будівлі;

– комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;

– рівень оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, столовою білизною;

– процес обслуговування;

– асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, преїскуранту і карти вин;

– освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу;

– номенклатура додаткових послуг тощо.

☉ Характеристика структурно-функційних параметрів закладів РГ різних типів і класів – у спеціально розроблених таблицях наведені рекомендовані відмінні вимоги до закладів РГ основних типів, які згруповані наступним чином: Місце розташування закладу і стану прилеглої території – будівля (автономна або та, що входить до складу торговельного центру, готелю тощо), під'їзні шляхи, наявність стоянки для паркування автомобілів. Вид, тип та особливості будівлі – капітальна або некапітальна, сучасна або та, що має оригінальне архітектурно-планувальне рішення. Комфортність внутрішнього і зовнішнього дизайну приміщень – вивіска, вхід до закладу харчування, кондиціонування повітря, системи вентиляції, архітектурно-художнє оформлення

приміщень, внутрішній і зовнішній дизайн, високо функційні торговельні та виробничі приміщення, створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон, наявність естрадного і танцювального майданчика, декоративне озеленення. Оснащеність закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною – автоматизована система керування закладом, сучасне технологічне устаткування, меблі (стандартні та зручні, підвищеної комфортності, з вишуканим дизайном тощо), різноманітний столовий посуд та столова білизна (скатерки і серветки). Процес обслуговування – існують різні підходи до цього процесу в залежності від типу і класу закладу харчування: обслуговування офіціантами, самообслуговування, накривання столів за попереднім замовленням; чітке дотримання стильової єдності сервування столів; впровадження дисконтних, передоплатних пластикових карт, Інтернет-технології; рівень сервісу: «відмінний», «вище доброго», «добрий»; наявність живої музики. Асортимент продукції та вимог до оформлення меню, прейскуранту і карти вин – асортимент може бути: широкий, різноманітний, обмежений, специфічний; існують вимоги до художнього оформлення меню та до мов, якими воно складено.

Освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу – досконале володіння правилами і технікою обслуговування; знання порядку розрахування за кредитними картками та іноземною валютою; знання і дотримання правил міжнародного етикету; знання особливостей технології готування, оформлювання та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь. Додаткові послуги – бронювання місць, фінансові послуги (банкомати, пункти обміну валют, розрахування за кредитними картками тощо), послуги зв'язку (телефони-автомати, Інтернет, факс) та супутникового телебачення, послуги торгівлі (продаж сувенірів, преси, квитків тощо), побутові послуги (чищення одягу та взуття, камера схову, сейф), організація дозвілля (дискотека, музика, більярд, дартс, боулінг, міні-гольф), доглядання дітей, обслуговування в автомобілях, організування проведення конференцій, семінарів тощо.

У даному ДСТУ 4281:2004 підкреслено, у всіх закладах РГ має бути передбачено відповідність обов'язковим вимогам щодо безпеки життя і здоров'я споживачів. Разом із тим, рекомендовані вимоги включають можливість встановлення класу обслуговування («перший», «вищий», «люкс») таким закладам РГ, як ресторан і бар, інформація про що повинна бути розміщена на фасаді їх приміщення.

ДСТУ 4281:2004 розроблено на замовлення Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України. Організація-розробник – ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», де функції секретаріату на той час виконувала Українська академія зовнішньої торгівлі. ДСТУ 4281:2004 прийнято наказом Держспоживстандарту України від 31 березня 2004 р. № 59, надано чинності – 01.07.2004 р. [50]. Одночасно в Україні було скасовано ГОСТ 30389-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

Крім ДСТУ, у сфері ресторанного обслуговування застосовуються ще 3 міждержавних стандарти країн СНГ, адаптованих в Україні як національні:

☞ ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия». Даний стандарт установлює загальні технічні вимоги до кулінарної продукції, яка реалізується населенню, правила приймання, методи контролю, що забезпечують її безпеку для життя і здоров'я людей, навколишнього середовища.

Положення цього стандарту поширюються на кулінарну продукцію, яка випускається підприємствами ресторанного господарства різних форм власності, а також фізичними особами-підприємцями.

ГОСТ 30390-95 розроблено Міждержавним технічним комітетом зі стандартизації МТК 347 «Услуги торговли и общественного питания», прийнято Міждержавною Радою зі стандартизації, метрології і сертифікації (протокол № 8 від 10 жовтня 1995 р.) [44].

☞ ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования». Даним стандартом встановлено класифікацію послуг громадського харчування, загальні вимоги щодо якості послуг та обов'язкові вимоги щодо безпеки послуг, надаваних у сфері громадського харчування. Дія стандарту поширюється на підприємства харчування всіх форм власності, різних типів та класів, а також на приватних підприємців, які проваджують діяльність у сфері громадського харчування.

У ГОСТ 30523-97 наведена класифікація послуг, надаваних споживачам, у такий спосіб: послуги харчування; послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів; послуги з організації споживання та обслуговування; послуги з реалізації кулінарної продукції; послуги з організації дозвілля; інформаційно-консультативні послуги тощо.

Крім того, указані загальні вимоги, які пред'являються до послуг, надаваних у сфері громадського харчування: відповідність цільовому призначенню; точність та своєчасність надання, безпечність та екологічність; ергономічність і комфортність; естетичність; культура обслуговування; соціальна спрямованість; інформативність.

ГОСТ 30523-97 розроблено Всеросійським інститутом харчування, внесено на розгляд Держстандартом Російської Федерації, прийнято Міждержавною радою зі стандартизації, метрології та сертифікації (протокол № 11 від 23 квітня 1997 р.) [45].

☒ ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу». Даним стандартом встановлено вимоги до обслуговуючого персоналу підприємств громадського харчування різних типів і класів незалежно від форм власності. Стандарт варто застосовувати при проведенні сертифікації послуг харчування, а також використовувати при присвоєнні кваліфікації персоналу.

У ГОСТ 30524-97 заявлені категорії робітників, які віднесені до обслуговуючого персоналу: метрдотель (адміністратор залу), офіціант, бармен, кухар, який займається випуском продукції при роздачі, буфетчик, касир, гардеробник, швейцар, продавець магазину (відділу) кулінарії.

Також визначені критерії оцінки персоналу: рівень професійної підготовки і кваліфікації; здатність до керівництва; знання та дотримання правил професійної етики поведінки, знання нормативних документів стосовно професійної діяльності.

Стандарт містить вимоги до конкретних посад і професій обслуговуючого персоналу.

ГОСТ 30524-97 розроблено Технічним комітетом зі стандартизації ТК 347 «Послуги торгівлі та громадського харчування», прийнято Міждержавною радою зі стандартизації, метрології та сертифікації 26 квітня 1997 р. [46].

Стандарти для засобів розміщення туристів:

Два національних стандарти України, які стосуються загальних вимог до засобів розміщення та класифікації готелів, були прийняті у 2003 році на заміну міждержавного ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», а третій, який спрямовано на упорядкування термінів та визначень, – у жовтні 2006 року.

☒ ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». Сфера застосування цього національного стандарту поширюється на засоби розміщення, призначені для проживання туристів.

ДСТУ 4268:2003 містить нормативні посилання на міждержавні стандарти (ГОСТ) та санітарні норми і правила (СніП), які стосуються комплексу вимог щодо припустимого рівня шуму в житлових та громадських приміщеннях, пожежної безпеки, гігієнічних властивостей питної води, внутрішнього водопроводу та каналізації будівель, теплопостачання, вентиляції та кондиціонування, природного та штучного освітлення, містобудування, охорони навколишнього середовища, а також організації харчування споживачів та їх туристично-екскурсійного обслуговування.

У даному стандарті представлені наступні розділи:

🌐 Класифікація засобів розміщення: розподіл на дві основні групи – колективні та індивідуальні – з наступною конкретизацією та визначенням понять:

– колективні – готелі; аналогічні готелям засоби розміщення; інші колективні засоби розміщення (помешкання, призначені для відпочинку, майданчики для кемпінгу, стоянки морського та річкового транспорту тощо); спеціалізовані засоби розміщення (оздоровчі засоби розміщення, табори праці та відпочинку, громадські транспортні засоби, конгрес-центри);

– індивідуальні – кімнати, орендовані в сімейних будинках; житло, орендоване у приватних осіб або через агентства; інші типи індивідуальних засобів розміщення (неосновне власне житло: житло, яке надають безоплатно родичам та знайомим тощо).

🌐 Загальні вимоги до засобів розміщення – у даному розділі представлені правила, які стосуються матеріально-технічної бази засобів розміщення, а саме: будівлі, прилеглої території, площі житлової кімнати та її устаткування (меблів, постільної білизни, інвентарю), санвузла, громадських приміщень (кімнати побутового обслуговування, місць для прання та сушіння одягу, приміщень для надавання послуг харчування, зали для переглядання телепередач та інших культурних заходів, камери зберігання, пристроїв зручного користування для інвалідів тощо). Крім того, засоби розміщення повинні мати систему електро-, тепло-, водопостачання (холодного та гарячого), вентиляцію, каналізацію, кондиціонування, телефонний зв'язок, мережу радіомовлення, пасажирський ліфт (за потреби).

🌐 Загальні вимоги щодо надаваних послуг – усі засоби розміщення повинні надавати мінімальний перелік послуг, які вважаються обов'язковими: цілодобове приймання; послуги харчування (або умови для самостійного готування їжі); щоденне прибирання житлової кімнати та

санвузла (за виключенням окремих типів засобів розміщення); регулярне змінювання постільної білизни та рушників; відправлення, отримання і доставлення листів та телеграм; зберігання цінностей та багажу; медична допомога (викликання швидкої допомоги та користування аптечкою); туристична інформація.

Залежно від типу засобу розміщення перелік асортименту послуг треба доповнювати. Спеціалізовані засоби розміщення повинні надавати додаткові послуги відповідно до їх спеціалізації.

🌐 Вимоги безпеки – даний розділ містить правила щодо забезпечення життя та здоров'я туристів, збереження їх майна. Організація безпеки обслуговування стосується як зовнішнього середовища (розташування засобу розміщення в екологічно безпечній зоні), так і внутрішнього (наявність аварійних виходів, сходів, інформаційних показників для вільного орієнтування у звичайних та надзвичайних ситуаціях). Крім того, засоби розміщення потрібно устаткувати системами протипожежного захисту; необхідно дотримуватися санітарно-технічних, санітарно-гігієнічних та протиепідемічних правил і норм, затверджених у відповідних стандартах та СніПах. Обслуговуючий персонал колективних засобів розміщення має бути підготовлений до дій у надзвичайних ситуаціях.

🌐 Вимоги охорони навколишнього середовища – при функціонуванні засобів розміщення треба передбачити систему санітарного очищення та прибирання території, яка включає раціональне збирання, тимчасове зберігання, швидке видалення, регулярне вивезення твердих та рідких відходів, їх надійне знешкоджування та доцільну утилізацію. Засоби розміщення повинні мати екологічний паспорт або висновок природоохоронних служб, що підтверджує відсутність шкідливих впливів на навколишнє середовище, та довідку щодо екологічного стану довкілля.

ДСТУ 4268:2003 розроблено на замовлення Державної туристичної адміністрації України, яка була центральним органом виконавчої влади в галузі туризму в 2002 – 2006 роках. Організація-розробник – Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»). ДСТУ 4268:2003 затверджено наказом Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225, надано чинності – 01.07.2004 р. [48].

☒ ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» – національний стандарт України, прийнятий одночасно з попереднім ДСТУ 4268:2003 та розроблений на заміну колишнього міждержавного ГОСТ 28681.4-95, який до 2003 року регулював відносини щодо встановлення категорій готелям.

Сферою застосування стандарту є встановлення класифікації готелів та аналогічних їм засобів розміщення (далі для спрощення сприйняття – готелів) незалежно від форм власності та відомчої підпорядкованості.

У даному стандарті представлені наступні розділи:

🌐 Загальні положення – включають вимоги до класифікації готелів за категоріями («зірками»). Категоризацію здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до:

- матеріально-технічної оснащеності;
- переліку надаваних послуг;
- кваліфікації персоналу.

Категорії позначають символом – «*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями, з яких найвища – «*****» (5*), найнижча – «*» (1*). Якщо готель за результатами сертифікації отримав категорію, вона повинна зазначатися на його вивісці, на квитанціях, у реєстраційній картці та в рекламних документах.

У «Загальних положеннях» представлені обов'язкові вимоги, які застосовуються до готелів усіх категорій – зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядкована і освітлена прилегла територія, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування, окремий вхід (якщо готель займає частину будинку), оснащеність всіма інженерними системами та устаткуванням тощо. У готелі потрібно створити умови для забезпечення життя, здоров'я туристів, збереження їх майна та захисту навколишнього середовища.

🌐 Вимоги до готелів різних категорій – представлені у вигляді таблиці та містять певні вимоги до кожної з п'яти категорій. Дані вимоги віднесені до рекомендованих, однак у разі отримання готелем сертифікату на певну зірку, виконання цих вимог стає для нього обов'язковим.

Вимоги до кожної категорії готелів, наведені у ДСТУ 4269:2003, є мінімальними й їх потрібно виконувати у повному обсязі. У стандарті дані вимоги згруповані у такий спосіб: Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою – вивіска, вхід до готелю, вхід до

ресторану (кафе, бару), автостоянка, декоративне або огорожувальне озеленення території). Громадські приміщення – зона приймання (рецепція), служба приймання та зона відпочинку, сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання, холи (салони) на поверхах, зали для переглядання телепередач. Загальне технічне устаткування – аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізоване аварійне енергопостачання, резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу або резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт, кондиціонування приміщень, вентиляція санвузлів, опалення, пасажирські та вантажні ліфти, телефонний зв'язок. Номерний фонд – певна кількість місць в одно-, двомісних номерах для різних категорій готелів, багатокімнатні номери, звукоізоляція номерів. Технічна оснащеність номерів – двері та замки, освітлення, електричні розетки, телевізор, радіоприймачі, холодильник, міні-бар, міні-сейф.

Оснащеність номерів меблями та інвентарем – ліжко, комплект постільної білизни, килим або килимовий покрив підлоги, тумбочка біля кожного спального місця, вішалка, шафа, крісло для відпочинку, стіл або письмовий стіл, журнальний столик, стільці або інші меблі для сидіння, підставка для багажу, цупкі та прозорі завіски або жалюзі, дзеркало, дрібний інвентар, інформаційні матеріали у номері. Санітарне устаткування номера – повний санвузол, неповний санвузол, розташування санвузла на поверсі, інвентар для предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла. Устаткування санітарних об'єктів загального користування – різноманітний санітарний інвентар та обладнання відповідно до категорії готелю. Приміщення для надавання послуг харчування – починаючи з категорії 2* у готелі повинен бути щонайменше один об'єкт з перерахованих: ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна. Додаткові приміщення для надавання інших послуг – в залежності від категорії: зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою; бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до Інтернету; приміщення для біологічного відновлювання організму та занять спортом (плавальний басейн, сауна, тренажерний зала, солярій, масажний кабінет, спортивний зал) медичний кабінет; перукарня; кімната побутового обслуговування; камера схову; магазин та торговельні кіоски з продажу сувенірів, парфюмерно-косметичної продукції, газет, журналів тощо. Послуги – цілодобова служба приймання, піднесення багажу, прибирання номера та заправлення ліжок покоївкою, замінювання постільної білизни, рушників, прання, прасування, чищення одягу (хімчистка), дрібний ремонт одягу, чищення взуття, послуги секретаря (стенографіста, перекладача, посильного), надавання в користування оргтехніки, обмінювання валюти, приймання кредитних карток, організація трансферу, викликання таксі, оренда автомобіля, бронювання квитків на різні види транспорту, бронювання квитків до театру та інші розважальні заходи, туристичні послуги, прокат спортивного та відпочинкового інвентарю, викликання швидкої допомоги та користування аптечкою. Послуги харчування – надавання сніданків, робота принаймні одного бару цілодобово, обслуговування в номері. Вимоги до персоналу та його підготовленості – наявність посадових інструкцій для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи, відповідність кваліфікації персоналу щодо виконуваної роботи, знання іноземних мов, вимоги до зовнішнього виду працівників, а також обов'язки персоналу створювати в готелі атмосферу гостинності.

☞ Загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів – даний розділ стандарту містить вимоги щодо пристосування входу до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення. Крім того, служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку. Готелі усіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований для потреб інвалідів, а також один санвузол у загальнодоступній частині готелю. У громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) потрібно визначити місця для особи, що рухається на візку.

☞ Загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів різних категорій – містяться вимоги щодо будівельних матеріалів, з яких побудовано готелі, щодо інтер'єру, меблів та устаткування номерів і санвузлів, щодо постільної білизни тощо.

ДСТУ 4269:2003 розроблено на замовлення Державної туристичної адміністрації України. Організація-розробник – ДП НДІ «Система». ДСТУ 4269:2003 прийнято наказом Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225, надано чинності – 01.07.2004 р. [49].

☞ ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» – даний національний стандарт України створено для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.

Терміни, встановлені цим стандартом, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації готельних послуг; для наукової та навчально-методичної літератури терміни цього стандарту – рекомендовані.

ДСТУ 4527:2006 містить посилання на такі нормативні документи, як: ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» та ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

У даному стандарті представлені наступні розділи:

🌐 Основні поняття – визначені терміни: засіб розміщення – окремо колективний та індивідуальний, заклад ресторанного господарства, готельна послуга, послуга з тимчасового розміщення, виконавець послуги, споживач, тип засобу розміщення, тип номеру тощо.

🌐 Колективні засоби розміщення – наведені формулювання певних типів засобів розміщення та їх різновидів, наприклад:

– готель (засіб розміщення, який має номерний фонд, службу приймання, інші служби, які забезпечують надавання готельних послуг) та його 15 різновидів: агроготель, акватель, апарт-готель, ботель, готельно-офісний центр, клуб-готель, конгрес-готель, курортний готель, мотель, готель-люкс, готель-резиденція, палац-готель, санаторій, флотель, хостел;

– аналогічний готелю засіб розміщення: база відпочинку, будинок відпочинку, гостьовий будинок, пансіонат, профілакторій, туристична база, туристичний комплекс;

– інші колективні та спеціалізовані засоби розміщення – гуртожиток, дитячий табір, кемпінг, конгрес-центр, круїзне судно, табір праці та відпочинку, туристичний потяг, гірський (туристський) притулок тощо.

🌐 Індивідуальні засоби розміщення, до яких віднесені бунгало, гостьова квартира, гостьова кімната, дача, караван, збірно-розбірний караван, караван-будиночок, котедж, намет, намет-причіп, сільський будинок, фермерський будинок.

🌐 Типи номерів – включають наступні: президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс, напівлюкс (студію), стандарт (номер першої категорії), номери другої – п'ятої категорій, суміжні номери, одномісний номер, двомісний з одним двоспальним ліжком, двомісний з двома односпальними ліжками, багатомісний номер.

🌐 Типи тарифів – «лише номер» (розміщення без харчування), «ліжко та сніданок», напівпансіон, повний пансіон, «усе включено».

🌐 Типи ліжок – односпальне, двоспальне, дитяче та двоярусне ліжко.

ДСТУ 4527:2006 розроблено на замовлення Державної туристичної адміністрації України. Організація-розробник – ДП НДІ «Система». ДСТУ 4527:2006 прийнято та надано чинності наказом Держспоживстандарту України від 01.10.2006 р. [51].

Стандарти для туристично-екскурсійного обслуговування:

У сфері туристично-екскурсійного обслуговування у даний час не існує стандартів, розроблених в Україні, тому на національному рівні застосовуються три міждержавних ГОСТи країн СНД.

☑️ ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». Даним стандартом встановлено порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг. Дія стандарту поширюється на всі підприємства й організації різних організаційно-правових форм та фізичних осіб-підприємців, які надають туристичні послуги.

ГОСТ 28681.1-95 містить певні терміни: тур, програма обслуговування туристів, туристичний маршрут, туристична траса, технологічні карти екскурсії та подорожі, портфель екскурсовода тощо.

У розділі стандарту «Проектування туристичних послуг» визначені вимоги щодо порядку та процедури розробки конкретних послуг (туристична подорож, туристичний похід, екскурсія), ведення відповідної документації, змісту та послідовності етапів створення послуги, визначення методів контролю якості їх надання, затвердження проекту послуги за позитивних результатів його аналізу.

У додатках до стандарту містяться зразок технологічної карти туристичної подорожі, графік завантаження туристичного підприємства групами туристів на певний місяць, інформаційний листок до путівки на туристичну подорож (з обов'язковою та додатковою інформацією), структура та основний зміст звіту про проведення експедиційного обстеження маршруту туристичного походу, паспорт траси походу, технологічна карта екскурсії, бланк схеми маршруту транспортної екскурсії.

ГОСТ 28681.1-95 розроблено російським Технічним комітетом зі стандартизації ТК 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание», внесено на розгляд Держстандартом Російської Федерації, прийнято Міждержавною радою зі стандартизації, метрології та сертифікації (протокол № 7 від 26 квітня 1995 р.). Дата набрання чинності в Україні – 01.01.1997 р. [40].

☒ ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования». Даний стандарт установлює обов'язкові та рекомендовані вимоги щодо якості туристичних послуг, надаваних туристичними підприємствами незалежно від їх відомчої підпорядкованості та організаційно-правової форми.

У міждержавному стандарті ГОСТ 28681.2-95 упорядкована термінологія – визначені поняття «туристична послуга» та її різновиди: «екскурсія», «похід», «подорож», для організації надання яких розроблені певні вимоги:

- обов'язкові для усіх видів туристичних послуг – забезпечення безпеки життя та здоров'я, збереження майна туристів та екскурсантів, охорона навколишнього середовища;
- рекомендовані, відповідні вимогам, що передбачають додаткові зручності для споживачів, привабливість та престижність послуг – відповідність призначенню, точність та своєчасність виконання, комплексність, етичність обслуговуючого персоналу, комфортність, естетичність, ергономічність.

Даний стандарт містить опис певних методів контролю якості туристичних послуг та обслуговування, надаваних туристичним підприємством:

- візуальний контроль, який проводиться шляхом огляду об'єкта – його інтер'єру, обладнання, інвентарю, посуду, столової та постільної білизни;
- аналітичний контроль, який передбачає аналіз документації – реєстраційних журналів, санітарних книжок персоналу тощо;
- медичний контроль, при якому здійснюється медичний огляд персоналу, проведення санітарно-епідеміологічних аналізів;
- інструментальний контроль, за умови якого визначається якість води, повітря, проводиться перевірка технічного стану та режимів роботи обладнання;
- соціологічний контроль, який здійснюється шляхом опитування туристів та обслуговуючого персоналу.

ГОСТ 28681.2-95 розроблено російським Технічним комітетом зі стандартизації ТК 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание», внесено на розгляд Держстандартом Російської Федерації, прийнято Міждержавною радою зі стандартизації, метрології та сертифікації (протокол № 7 від 26 квітня 1995 р.). Дата набрання чинності в Україні – 01.01.1997 р. [41].

☒ ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». У даному стандарті представлена детальна конкретизація обов'язкових вимог щодо безпеки надання туристичних послуг на підставі систематизації шкідливих чинників (фактори ризику), до яких віднесені:

- травмонебезпечність (виникнення у разі переміщення механізмів та предметів, складного рельєфу місцевості, несприятливих ергономічних характеристик використовуваного туристичного спорядження, небезпечних атмосферних явищ тощо);
- вплив навколишнього середовища (підвищена або знижена температура навколишнього середовища, вологість та рухомість повітря, різкі перепади тиску);
- пожежебезпечність (експлуатація об'єктів обслуговування туристів без дотримання правил пожежної безпеки);
- біологічні фактори ризику (патогенні мікроорганізми та продукти їх життєдіяльності, отруйні рослини, тварини, які є переносниками інфекційних захворювань);
- хімічні фактори ризику (токсичні, дратівні, сенсibiliзуючі);
- психофізичні фактори (фізичні та нервово-психічні навантаження);
- небезпечні випромінювання (підвищений рівень ультрафіолетового та радіологічного випромінювання);
- підвищена запиленість та загазованість (невиконання санітарно-гігієнічних норм щодо додержання припустимого рівня шкідливих речовин у повітрі зон обслуговування туристів, приміщень, транспортних засобів);
- інші специфічні фактори ризику (можливість виникнення природних та техногенних катастроф, страйків, громадського безладдя, терактів та інших надзвичайних ситуацій у зоні обслуговування туристів).

У стандарті 28681.3-95 містяться вимоги щодо запобігання впливу перерахованих вище факторів ризику, які полягають у наступному:

- додержання встановлених норм та правил щодо матеріально-технічної бази туристичного підприємства, номенклатури надаваних послуг, кваліфікації обслуговуючого персоналу;
- інформування туристів про ризики, які можуть виникнути під час туристичного обслуговування, та про заходи, що допомагатиме їх уникнути;
- розроблення та затвердження планів дій персоналу при настанні надзвичайних ситуацій, які включають взаємодію з місцевими органами влади та аварійно-рятувальними службами.

ГОСТ 26861.3-95 розроблено російським Технічним комітетом зі стандартизації ТК 199 «Туристско-экскурсионное обслуживание», внесено на розгляд Держстандартом Російської Федерації, прийнято Міждержавною радою зі стандартизації, метрології та сертифікації (протокол № 7 від 26 квітня 1995 р.). Дата набрання чинності в Україні – 01.01.1997 р. [42].

Варто відзначити, що деякі з перелічених міждержавних стандартів (ГОСТів) містять застарілі вимоги і потребують перегляду або внесенню змін.

3. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні

Залежно від рівня суб'єкта стандартизації, що затверджує стандарти, розрізняють:

- національні стандарти, прийняті центральним органом у сфері стандартизації, тобто Держспоживстандартом України;
- всі інші стандарти, прийняті іншими суб'єктами, які займаються стандартизацією.

Національні стандарти. Порядок розроблення, перегляду, внесення змін, запровадження в дію і скасування дії національних стандартів установлюється Законом України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» № 3164-IV від 1 грудня 2005 року.

Організація робіт із стандартизації на національному рівні включає наступні етапи:

1. пропозиції щодо проведення робіт зі стандартизації (стаття 8);
2. підготовка програми робіт зі стандартизації (стаття 9);
3. розроблення і повідомлення про проекти стандартів, запити щодо коментарів та включення коментарів в остаточний проект стандарту (стаття 10);
4. прийняття національних стандартів (стаття 11);
5. перегляд, внесення змін та скасування національних стандартів (стаття 12).

Механізм розроблення національних стандартів у сфері туризму представлено у таблиці 5.3, яку створено за матеріалами Закону України № 3164-IV [15].

Варто звернути увагу, що розробленням стандартів для сфери туризму в цей час займаються два спеціалізованих органи зі структури Держспоживстандарту.

☞ ДП НДІ «Система» (м. Львів) – з 1998 року визначено на законодавчому рівні організаційно-методичним центром по стандартизації туристичних і готельних послуг. Цією організацією проводиться науково-дослідна і методична робота, семінари і консультації з питань стандартизації та сертифікації в туризмі.

Таблиця 5.3

Порядок розроблення та прийняття національного стандарту (ДСТУ) у сфері туризму

Етапи робіт		Зміст робіт	
I	Пропозиції щодо проведення робіт зі стандартизації (стаття 8)	1	Міністерство культури і туризму (МКТ) надає пропозиції щодо проведення робіт зі стандартизації Держспоживстандарту України
		2	Пропозиції розглядаються державною організацією-розробником (у сфері туризму – це НДІ «Система» або ТК 118) з урахуванням пріоритетів у стандартизації
		3	Держспоживстандарт України повідомляє МКТ про рішення НДІ «Система» (або ТК 118) не пізніше ніж через 60 днів з дня отримання пропозицій
		4	При позитивному рішенні НДІ «Система» (або ТК 118) починається розроблення проекту національного стандарту
II	Підготовка програми робіт зі стандартизації (стаття 9)	1	Держспоживстандарт України на основі пропозицій всіх заінтересованих сторін готує загальнодержавну програму робіт зі стандартизації, до якої включаються роботи з розроблення, перегляду, внесення змін до національних стандартів
		2	Програма робіт зі стандартизації складається для координації розроблення ДСТУ для різних видів діяльності та гармонізації цих ДСТУ з відповідними міжнародними і регіональними стандартами
		3	Програма робіт зі стандартизації публікується один раз на 6 місяців в офіційному виданні Держспоживстандарту України
III	Розроблення і повідомлення про проекти стандартів (стаття 10)	1	НДІ «Система» (або ТК 118) розробляє першу редакцію проекту ДСТУ
		2	Держспоживстандарт публікує в ЗМІ <i>інформацію</i> (але не зміст) про проект ДСТУ
		3	Заінтересовані в цьому ДСТУ національні або іноземні організації можуть отримати текст проекту ДСТУ і направити свої коментарі (тобто пропозиції та зауваження) протягом 60 днів з дня оприлюднення інформації про проект національного стандарту
		4	Розробник (НДІ «Система» або ТК 118) розглядає отримані коментарі та враховує їх в остаточному проекті ДСТУ або обґрунтовано відхиляє
		5	Розробник створює остаточний варіант проекту ДСТУ

Етапи робіт		Зміст робіт	
IV	Прийняття національних стандартів (стаття 11)	1	У разі схвалення остаточного проекту національного стандарту Держспоживстандарт України приймає рішення про його прийняття
		2	Держспоживстандарт України визначає термін набрання чинності національним стандартом з урахуванням періоду підготовчих заходів
		3	Перелік національних стандартів, схвалених та прийнятих протягом місяця, оприлюднюється в офіційному виданні Держспоживстандарту України
		4	Тиражування текстів ДСТУ здійснюється Держспоживстандартом України, а розповсюдження – ДП УкрНДНЦ (м. Київ, вул. Святошинська, 2)
		5	Право власності на ДСТУ належить державі, розповсюдження текстів ДСТУ без дозволу Держспоживстандарту України переслідується за законом. Власник ДСТУ має право на відшкодування збитків, завданих йому недозволенним розповсюдженням стандарту, відповідно до закону
V	Перегляд, внесення змін та скасування національних стандартів (стаття 12)	1	Перевірка національних стандартів на відповідність законодавству, потребам виробників та споживачів, рівню розвитку науки і техніки, інтересам держави, вимогам міжнародних та регіональних стандартів проводиться один раз на 5 років організацією-розробником (НДІ «Система» або ТК 118)
		2	Перегляд ДСТУ: МКТ має право вносити пропозиції для перегляду національного стандарту. У разі схвалення їх розробником Держспоживстандарт України включає ці пропозиції до програми робіт зі стандартизації
		3	Внесення змін до чинного національного стандарту проводиться з реєстрацією кожної поправки
		4	Скасування ДСТУ здійснюється у разі припинення випуску продукції (послуг) або розробки замість даного національного стандарту іншого нормативного документа

На замовлення колишньої Державної туристичної адміністрації (ДТА) України в НДІ «Система» було розроблено всі 3 національних стандарти, що стосуються засобів розміщення туристів, останній з яких уведено в дію вже після реорганізації ДТА – ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», який набрав чинності з 1 жовтня 2006 року.

На даний момент в НДІ «Система» планується розроблення національних стандартів по двох напрямках:

- у галузі зеленого (сільського) туризму;
- у галузі активного туризму (розроблення системи знаків, покажчиків, позначень на туристичних трасах).

☒ Технічний комітет № 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові». Функції секретаріату в цьому ТК виконує у цей час Київський національний торговельно-економічний університет Міністерства освіти і науки України.

ТК 118 було розроблено 2 національних стандарти, які використовуються в ресторанному господарстві. Однак вони виконувалися за заявкою не ДТА України, а Міністерства економіки. Функції секретаріату на той момент виконувала Українська академія зовнішньої торгівлі.

Стандарти, що затверджують інші суб'єкти стандартизації. Порядок розроблення ГСТУ, СТТУ, ТУУ, СТП та деяких інших нормативних документів зі стандартизації викладено у

національному стандарті ДСТУ 1.5:2003 «Правила побудови, викладання, оформлення та вимоги до змісту нормативних документів», який створено Українським науково-дослідним інститутом стандартизації, сертифікації та інформатики Держспоживстандарту України (УкрНДІССІ). Даний стандарт набув чинності згідно з наказом Держспоживстандарту України від 16 травня 2003 року № 85.

У ДСТУ 1.5:2003 представлено схему створення стандартів, включаючи такі розділи, як: «Сфера застосування», «Нормативні посилання», «Терміни та визначення понять», «Структура стандарту» (тобто основний зміст, починаючи з титульного аркушу та закінчуючи додатками та бібліографічними даними), «Внесення змін і поправок до стандарту та його перевидання», «Оформлення та видання стандарту» тощо.

Підприємства (заклади, організації, фізичні особи-підприємці), які діють у сфері туризму, можуть створювати власні стандарти підприємств. Наприклад, у готельному бізнесі отримали розповсюдження наступні види СТП:

- стандарт створення першого враження;
- стандарт телефонного етикету;
- стандарт розв'язування проблем туриста;
- стандарт відповіді на прохання або питання клієнта;
- стандарт роботи зі скаргами споживачів;
- стандарт поведінки у випадку похвали;
- стандарт поведінки з «важким клієнтом»;
- стандарт безпеки клієнта;
- стандарт продажу послуг;
- стандарт зовнішнього вигляду;
- стандарт поведінки в колективі та багато інших.

Об'єктами стандартизації на підприємстві є: послуги підприємства, технологія обслуговування, функції управління і забезпечення діяльності підприємства, зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу тощо.

Стандарт підприємства затверджує посадова особа, що має на це право, підписом або наказом із вказівкою дати набрання ним чинності. СТП не повинен суперечити обов'язковим вимогам національних, міждержавних і галузевих (якщо є) стандартів.

Стандарт підприємства не підлягає реєстрації в органах Держспоживстандарту України. Скасування дії стандарту підприємства відбувається у тих випадках, коли відпадає необхідність в об'єкті стандартизації.

У таблиці 5.4 представлені основні документи зі стандартизації, які використовуються в сфері туризму України в теперішній час.

Таблиця 5.4
Нормативно-правова база стандартизації туристичних послуг в Україні

Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Закони України:			
1	Про внесення змін до Закону України «Про туризм»	18.11.2003	№ 1282
2	Про стандартизацію	17.05.2001	№ 2408-III
3	Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності	01.12.2005	№ 3164-IV
4	Про захист прав споживачів	01.12.2005	№ 3161-IV
Декрет Кабінету Міністрів України:			
5	Про стандартизацію і сертифікацію	10.05.1993	№ 46-93
Національні стандарти (ДСТУ):			
6	Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги	01.07.2004	ДСТУ 4268:2003
7	Послуги туристичні. Класифікація готелів	01.07.2004	ДСТУ 4269:2003

8	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення	01.10.2006	ДСТУ 4527:2006
9	Ресторанне господарство. Терміни та визначення	01.10.1999	ДСТУ 3862-99
10	Заклади ресторанного господарства. Класифікація	01.07.2004	ДСТУ 4281:2004
Міждержавні стандарти (ГОСТ):			
11	Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование услуг»	01.07.1996	ГОСТ 28681.1-95
12	Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования	01.07.1996	ГОСТ 28681.2-95
13	Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов	01.07.1996	ГОСТ 28681.3-95
14	Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия	01.07.1997	ГОСТ 30390-95
15	Услуги общественного питания. Общие требования	27.11.1997	ГОСТ 30523-97
16	Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу	27.11.1997	ГОСТ 30524-97

Тема 4 . Сертифікація та її сутність. Сертифікація в сфері послуг

1. Сутність сертифікації туристичних послуг
2. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму

1. Сутність сертифікації туристичних послуг

Сертифікація, як і стандартизація, і ліцензування є способом державного регулювання туристичної діяльності.

У нашій країні перші спроби проведення сертифікації продукції здійснювались ще за часи Радянського Союзу. Ініціатором робіт у цій сфері виступив Всесоюзний науково-дослідний інститут стандартизації, у якому на той момент були зосереджені основні фахівці, що займалися сертифікацією. Однак внаслідок того, що сертифікація – це інструмент ринкової економіки, тоді було досить складно створити справжню, діючу систему сертифікації.

Україна, ставши незалежною, почала займатися сертифікацією продукції з 1993 року, коли набув чинності Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію», згідно з яким з'явилася система національної сертифікації УкрСЕПРО. У рамках цієї системи спочатку були розроблені керівні нормативні документи, а тепер сертифікація продукції та послуг здійснюється на основі національних стандартів.

Форми сертифікації. Із історії сертифікації відомо, що вона може існувати у трьох формах: однією з найстаріших і найпростішою формою сертифікації є завірення про високу якість, зроблене продавцем покупцеві; це – «самосертифікація», або сертифікація, що зроблена першою стороною; підтвердження покупцем відповідності послуг вимогам, які заявлені продавцем, тобто сертифікація, що зроблена другою стороною;

підтвердження відповідності послуг установленим законодавством вимогам, зроблене незалежною особою або організацією, тобто третьою стороною.

Звичайно, найбільшою довірою в міжнародній і вітчизняній практиці користується третя форма сертифікації, в якій здійснюється незалежна експертиза товарів і послуг. Тому далі розглядатиметься саме її.

Сертифікація – процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність об'єкта сертифікації вимогам, установленим законодавством.

Документальне проведення сертифікації підтверджується певним сертифікатом. Слово «сертифікат» перекладається з латинської мови як «зроблено правильно», тобто відповідає вимогам нормативного документа.

Сертифікати бувають різних видів. Наприклад, документ, за допомогою якого можна встановити виготівника продукції або виконавця послуги, країну-виробника, найменування підприємства (фірми), юридичну адресу та інше має назву «сертифікат походження», розповсюдження якого здійснюється за умовами національної і міжнародної торгівлі.

Існує також поняття «сертифікат якості», де виготівником указуються кількісні показники різних характеристик продукції, які стосуються її якості. Такий сертифікат несе вибірккову інформацію і використовується звичайно в рекламних цілях.

Найбільше поширення одержав «сертифікат відповідності». Про застосування саме цього документа у сфері туризму України буде викладено детальніше в наступних пунктах даного розділу. Особливістю сертифіката відповідності є документальне підтвердження підсумків спеціальної процедури – сертифікації відповідності.

Об'єктами сертифікації в туризмі є туристичні послуги та процеси надання цих послуг.

Органи сертифікації – незалежні від споживача і виконавця послуг організації, акредитовані в національній системі сертифікації УкрСЕПРО.

Загальне керівництво УкрСЕПРО здійснює Держспоживстандарт України, а його функції безпосередньо виконує Управління сертифікації.

До організаційної структури УкрСЕПРО відносяться:

- Національний орган з сертифікації (Держспоживстандарт України);
- науково-технічна комісія;
- органи з сертифікації продукції;
- органи з сертифікації системи якості;
- випробувальні лабораторії;
- аудитори з сертифікації;
- науково-методичний та інформаційний центри;
- територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держспоживстандарту України;
- УкрНДНЦ.

Цілями сертифікації туристичних послуг є: 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; гармонізація стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відвідування і туристичних послуг [7].

Види сертифікації. Сертифікація поділяється на два види – обов'язкову і добровільну.

▣ Обов'язкова сертифікація проводиться згідно з «Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації» [35], який постійно оновлюється у зв'язку зі змінами та доповненнями до діючих законів України та постанов Кабінету Міністрів, або з набуттям чинності нових законодавчих актів нашої держави.

В Україні з усієї розмаїтості послуг у сфері туризму обов'язковій сертифікації підлягають тільки послуги розміщення та послуги харчування.

Обов'язкова сертифікація послуг розміщення і послуг харчування в УкрСЕПРО здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів щодо безпеки життя і здоров'я людей, захисту їх майна, охорони навколишнього середовища тощо. Обов'язкову сертифікацію мають право проводити тільки державні організації, акредитовані в системі УкрСЕПРО.

Перелік послуг засобів розміщення і підприємств харчування, які підлягають обов'язковій сертифікації, наведено у табл. 6.1.

▣ Добровільна сертифікація проводиться з ініціативи самих суб'єктів туристичної діяльності на відповідність їх послуг вимогам національних стандартів, які не є обов'язковими, а носять тільки рекомендований характер. Так, в Україні у цей час сертифікація готелів та аналогічних їм засобів розміщення, ресторанів і барів на певну категорію або на систему якості здійснюється на добровільній основі. Крім того, добровільною є сертифікація послуг туристичних фірм та послуг екскурсиводів.

Добровільна сертифікація послуг турагентів і туроператорів, а також екскурсиводів проводиться на відповідність рекомендованим вимогам, установленим наступними нормативними документами:

- ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;
- ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования»;
- ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

Послуги туристичних фірм, які можуть бути сертифікованими, наведені у таблиці 6.1, разом з послугами розміщення та послугами харчування.

Таблиця 6.1
Послуги, які сертифікуються у сфері туризму України

Послуги розміщення	Послуги харчування	Послуги турагентств і туроператорів
Послуги готелів з ресторанами	Послуги ресторанів	Послуги з організації подорожей
Послуги готелів без ресторанів	Послуги барів	Послуги із забезпечення проживання туристів
Послуги місць короткотермінового проживання, у т.ч.:	Послуги кафе	Послуги туристичні інформаційні
● послуги молодіжних баз та гірських притулків	Послуги їдалень	Послуги екскурсиводів
● послуги кемпінгів, включно з послугами майданчиків для автофургонів	Послуги закусочних	
● послуги дитячих та студентських літніх таборів		
● послуги центрів та будинків відпочинку		
● послуги курортних закладів оздоровлювального характеру		
● здавання під найом умебльованих приміщень на короткий термін		
● послуги з надання спальних місць у спальних вагонах та інших транспортних засобах		
● послуги індивідуальних засобів розміщення		

Докладніше їх можна представити у такий спосіб: Послуги з організації подорожей. Включають: розроблення подорожей, що передбачає надання комплексних послуг з перевезення, забезпечення проживання

в готелях, надання спортивних та культурно-розважальних заходів тощо, призначених для безпосереднього продажу чи для перепродажу іншими агентствами, у тому числі:

- туристичний відпочинок і подорожі транспортними туристичними маршрутами з різною побудовою траси, крім радіальної, з розміщенням у транспортних засобах (залізничних, на річкових і морських судах);

- туристичний відпочинок і подорожі транспортними туристичними маршрутами з переїздом на автобусах, літаках, власному автомобілі;

- туристичний відпочинок і подорожі маршрутами з різною категорією складності і різною побудовою траси, з активним способом пересування – пішохідним, гірсько-пішохідним, велосипедним, водним (з використанням гребних, парусних і моторних маломірних плавзасобів), лижним, з використанням верхових, в'ючних і запряжних тварин, санним (з використанням технічних засобів);

- організація спелеотуризму;

- організація екотуризму. Забезпечення проживання туристів (тобто тут сертифікації підлягає посередницька послуга туристичної фірми із забезпечення проживання, інакше кажучи – турфірма повинна мати договори тільки з тими засобами розміщення, які пройшли процедуру сертифікації і одержали сертифікат відповідності):

- у туристичних підприємствах (готелях, турбазах, пансіонатах, мотелях, кемпінгах, наметових містечках, туристичних притулках);

- у приватному секторі, міських квартирах;

- у приватному секторі, будинках сільських жителів. Послуги туристичні інформаційні:

- надання інформаційних і рекламних матеріалів про туристичні маршрути;

– видання довідок і надання консультацій громадянам з питань організації туризму, забезпечення безпеки на туристичних маршрутах;

– виготовлення туристських схем, описів маршрутів, складних природних перешкод і об'єктів (печер, річкових порогів, течій та інших).

Послуги екскурсоводів. Включають: послуги провідників груп, незалежних чи надаваних агентствами, з метою допомоги туристам, якщо вони оплачуються окремо, у тому числі: екскурсії оглядові, тематичні, музейні, пішохідні, міські, з використанням транспортних засобів (теплоходів, літаків, гелікоптерів, автобусів, міського транспорту: метро, трамваїв, тролейбусів, легкових автомобілів, «ретро»-транспорту тощо) [36].

2. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму

Сертифікація туристичних послуг застосовується в усьому цивілізованому світі. Існують різні підходи до сертифікації, які залежать від моделі державного регулювання в сфері туризму, прийнятої в тій або іншій країні:

– так, в одних державах сертифікація на одержання певної категорії засобами розміщення і підприємствами харчування проводиться в обов'язковому порядку, а в інших країнах ця процедура здійснюється повністю на добровільній основі;

– крім того, питання із сертифікації можуть вирішуватися на різних рівнях державного управління – у Франції, наприклад, це прерогатива центральних органів влади у сфері туризму, а у сусідній Іспанії – регіональних;

– також сертифікація може проводитися й недержавними організаціями, якщо в країні відсутній механізм державного регулювання в цій галузі. Так, наприклад, у Швейцарії сертифікація готельних послуг не є предметом нормативно-правових актів, тобто не носить офіційного характеру, а проводиться з ініціативи представників готельного бізнесу, або за домовленістю між власниками готелів. Крім того, багато готельних ланцюгів уводять власні стандарти обслуговування, на основі яких добровільно сертифікують свої послуги і визначають розрядність готельних підприємств.

Підсумком сертифікації в готельному бізнесі стає одержання засобами розміщення певного сертифіката про відповідність рівню безпеки надаваних послуг. Також різні засоби розміщення можуть одержувати сертифікат, який підтверджує їх розряд, що є складовою прийнятої в даній країні системи категоризації.

Різні підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в окремих країнах представлені в таблиці 6.2 [77; с. 71].

Таблиця 6.2
Підходи щодо застосування систем категоризації засобів розміщення в різних країнах світу

Країни, у яких стандарти, норми та процедури категоризації встановлюються		Країни, у яких категоризація проводиться	
державними органами	недержавними організаціями	обов'язково	на добровільній основі
Болгарія	Велика Британія	Бельгія	Австрія
Угорщина	Данія	Угорщина	Велика Британія
Греція	Норвегія	Греція	Німеччина
Індія	США	Індія	Данія
Іспанія	Швейцарія	Іспанія	Норвегія
Італія	Швеція	Італія	Росія
Марокко	Австрія	Швейцарія	Словенія
Мексика			США
Португалія			Фінляндія
Росія			Швеція
Словенія			Франція
Франція			

У цей час єдиної, прийнятої в усьому світі системи категоризації засобів розміщення не існує. За оцінками фахівців, налічується близько 30 систем класифікації готелів, які або встановлюються законодавчо, тобто на рівні держави, або застосовуються окремими готельними

ланцюгами для своїх підрозділів, або є підсумком діяльності недержавних громадських організацій.

Найпоширенішими у світі системами класифікації засобів розміщення є наступні:

- система «зірок» (від * до *****), яку ще називають «європейською» або «французькою», що застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Україні тощо;
- система букв, що паралельно із зірковою, застосовується в Греції (Deluxe = 5 зіркам, далі у порядку убування – А, В, С);
- система «корон», «ключів» і «місяців», що була характерна для Великої Британії (зараз у цій країні здійснюється поступовий перехід на зіркову класифікацію);
- система балів – від 100 балів (категорія *) до 290 балів (категорія *****) – так звана «індійська» система, що застосовується звичайно в країнах Азії та Африки;
- система розрядів (Ізраїль);
- система «алмазів» (у США нарівні із зірками);
- система «сонечок» (переважно у скандинавських країнах нарівні із зірками);
- система «яблук» (використовується в Словенії для позначення категорії фермерських господарств);
- система «левів» (існує в Чехії, зокрема, на курорті Карлові Вари для відмінності справжнього санаторію від простого готелю) тощо.

Таким чином, створити єдині для всіх норми, за якими можна класифікувати засоби розміщення, дуже важко, а контролювати їх дотримання практично неможливо. Системи класифікації відрізняються одна від одної не тільки символікою, кількістю категорій, але й стандартами обслуговування.

Подібні розходження виникають із культурно-історичних, соціально-економічних і юридичних особливостей держав, їх кліматичних умов, менталітету місцевого населення, тобто його національних традицій, звичаїв і звичок. Це пов'язано з тим, що основними клієнтами готелів є вітчизняні туристи, які у 70 – 90% забезпечують завантаження засобів розміщення протягом року. Внутрішні туристи фактично і визначають вимоги щодо готельної бази та рівня сервісу.

Численні спроби UNWTO та інших міжнародних організацій у сфері готельного бізнесу впровадити єдину класифікацію готелів для того, щоб вона була зрозуміла будь-якому іноземному туристові, закінчились безуспішно. Проте, фахівці UNWTO рекомендують використовувати саме зіркову класифікацію готелів, виходячи з розміру номерів, їх планування, зручностей та оснащення, наявності інших приміщень і встаткування для проведення дозвілля гостей та роботи ділових туристів, наявності додаткових видів надаваних послуг тощо.

Зірковий розподіл готельних підприємств вважається одним із самих удалих, але й він не є універсальним, тому що засоби розміщення різних країн мають багато розходжень як у кількості встановлюваних зірок, так і в умовах присвоєння певної категорії.

Розглянемо систему сертифікації послуг розміщення на прикладі окремих країн світу.

Франція. Незважаючи на те, що Франція є родоначальницею зіркової системи класифікації засобів розміщення, ця країна тривалий час (з 1986 року) не мала категорію 5*, тому що максимальним уважався рівень 4*Luxe. Зараз на підставі Закону «Про розвиток і модернізацію туристичного сервісу» від 22.07.2009 р. [88] у Франції здійснюється реформа класифікації готелів, яка проводиться по двох основних напрямках: зміна норм категоризації та реорганізація процедури одержання певної кількості зірок.

Попередня система класифікації готельного сервісу від 1986 року ґрунтувалася, головним чином, на нормах технічного оснащення готелю, що поступово перестало відповідати вимогам сучасного туристичного ринку. Нова класифікація готелів спрямована на те, щоб:

- поліпшити якість сервісу готельного комплексу у Франції;
- відповідати міжнародному рівню 5*-вих готелів конкурентних для Франції туристичних напрямків;
- модернізувати готельну інфраструктуру, підтримуючи інвестиції в цей сектор економіки за допомогою спеціального плану фінансування підприємств малого й середнього бізнесу Франції;
- сприяти подальшому збільшенню популярності Франції на міжнародному туристичному ринку.

Сертифікація послуг розміщення у Франції носить добровільний характер, але проводиться на підставі норм, установлених державною структурою – Агентством по розвитку туризму «Atout France». Сертифікат відповідності діє протягом 5 років (раніше він був безстроковим). Після закінчення цього терміну необхідна повторна перевірка комісією, щоб підтвердити зірковий рівень готелю.

Згідно з новою класифікацією засобів розміщення визначені основні критерії, за якими проходить процедура класифікації готелів. У ході сертифікації готель перевіряється по 240 пунктах. Присвоєнням категорії готелям, а також перевіркою їх відповідності зазначеним вимогам займається спеціальна експертна комісія, уповноважена Французьким комітетом з акредитації (COFRAC). Оплачувати роботу експертної комісії повинен власник засобу розміщення.

У готелях 1-3* перевірка проходить відкрито, а для категорії 4-5* деякі процедури сертифікації повинні проводитися таємно. У довіднику з контролю готелів визначені методи перевірки й способи їх реалізації.

Тепер на проходження процедури класифікації готелю знадобиться всього 2 місяці, замість 6 – 12, як це було раніше. Основні етапи сертифікаційної перевірки, які застосовуються за новими правилами, включають наступні:

1. виклик експертної комісії, надання їй необхідних документів та здійснення оцінки готельного сервісу;
 2. затвердження протягом 2 тижнів звіту про роботу оцінюючої комісії;
 3. надіслання запиту у Префектуру про присвоєння певної кількості зірок готелю.
- Співробітники цього відомства проводять перевірку документів і висновків експертної комісії й ухвалюють рішення щодо присудження готелю того або іншого рівня «зірковості».

Після завершення процедури сертифікації Префектура передає своє рішення про присудження певної кількості зірок готелю до «Atout France», який формує до опублікування повний список готелів усіх категорій.

Австрія. Починаючи с 1950-х років Австрія пройшла шлях від категоризації засобів розміщення по літерах (від А до F) до зірок (від 1* до 5*S) [82]. Сертифікація послуг засобів розміщення в Австрії носить добровільний характер і проводиться спеціалізованими комісіями недержавного професійного об'єднання готельєрів «Fachverbände Hotellerie», який визнано органом сертифікації готельних послуг.

Австрійські готелі проходять процедуру сертифікації послуг розміщення по 270 критеріях; при цьому максимально можна набрати 860 балів. Критерії оцінки процесу готельного обслуговування переглядаються кожні п'ять років з урахуванням дослідження ринку й відображають переваги гостей.

У систему австрійської системи сертифікації послуг засобів розміщення закладені критерії, що свідчать про рівень розвитку матеріально-технічної бази, санітарно-технічного й гігієнічного стану, безпеки надання основних і додаткових послуг, якості обслуговування, кваліфікації персоналу, задоволеності гостей, наявності їх скарг і методів розв'язання виникаючих конфліктів.

В Австрії, починаючи з 2010 року, готелі класифікуються по п'ятьом категоріям – від однієї до п'яти зірок. Крім того, після здійснення спеціальної перевірки готелям може бути надана можливість використовувати додатковий знак – «Supereg» (S), який служить для позначення високого рівня якості, надаваного засобом розміщення певної категорії. Так, для одержання знака «Supereg» у категоріях 3-5 зірок необхідне проведення додаткового контролю з боку органа сертифікації, а також позитивне рішення «таємного відвідувача». У категоріях 1-2 зірки готелю необхідно досягти певної кількості балів.

Загалом сертифікація послуг розміщення в Австрії є безкоштовною. Однак для присвоєння категорій 3*S, 4*S, 5* і 5*S засобам розміщення необхідно сплатити певний внесок за «таємне відвідування», а також збір за обробку даних (від €200 до €500), незалежно від ухваленого рішення.

Оцінка відповідності готелю заявленій категорії проводиться комісією регіонального (для категорій 1-4*S) або центрального органу сертифікації (для категорій 5* і 5*S) на підставі заяви власника засобу розміщення та формуляра з відомостями про дане підприємство. Сертифікат видається на п'ять років, протягом яких засіб розміщення регулярно перевіряється. За результатами перевірки органів сертифікації дане право підтверджувати отриману готелем категорію, змінювати її, а також анулювати. Рішення комісії направляється власникові засобу розміщення в письмовій формі. Комісія може відвідувати категоризоване підприємство без попереднього повідомлення, робити фотознімки, здійснювати відеозйомку з метою документального оформлення своїх висновків.

Крім професійної асоціації готельєрів «Fachverbände Hotellerie», що займається класифікацією засобів розміщення по зірках, в Австрії існує ще кілька систем категоризації. Наприклад, власники приватних пансіонів створили власне об'єднання та сертифікують рівень надаваних ними послуг за допомогою знака «Едельвейс» (від 2 до 4 «едельвейсів»). Асоціація фермерських будинків Австрії привласнює своїм членам категорії, які позначаються квітками

маргаритки (від 2 до 4 «маргариток»). Участь у подібних системах категоризації також проводиться на добровільній основі.

Туреччина. Згідно з турецьким законодавством в області туризму, сертифікації підлягають послуги різних підприємств, до яких відносяться: засоби розміщення, підприємства харчування, спортивні, розважальні та гірськолижні центри, тематичні парки, поля для гольфа, басейни.

Крім того, сертифікат відповідності зобов'язані мати продукти харчування, використовувані для готування їжі в ресторанах. Повинна проводитися також сертифікація інвестиційної діяльності в туризмі, сертифікація персоналу туристичних підприємств і приміщень, в яких відбувається обслуговування туристів.

Відповідно до «Положення про сертифікацію туристичних об'єктів» від 21.06.2005 р. у Туреччині створено спеціальний Комітет із сертифікації у сфері туризму, рішення якого набувають чинності після схвалення міністром культури і туризму [87].

У Туреччині існує чіткий розподіл між засобами розміщення, що одержали ліцензію на заняття готельним бізнесом у Міністерстві культури і туризму, і засобами розміщення, зареєстрованими в місцевих органах влади (муніципалітетах).

Засоби розміщення, ліцензовані Міністерством, оцінюються відповідно до вимог національних стандартів. Залежно від типу даних підприємств існує наступна класифікація: готелі – ранжуються за системою зірок (від 1* до 5*), при цьому бутік-готелі й готелі «спеціального класу» (розташовані в історичних будинках або ті, що мають художні й архітектурні особливості) повинні відповідати категорії 5*; клубні готелі – розділяються за системою класів, при цьому 1 клас повинен відповідати нормам, застосовуваним для категорії 5*, другий клас – категорії 4*; мотелі – бувають двох класів (але вже без відповідності рівню певної зірки) або позакатегорійні; усі інші засоби розміщення, що отримали сертифікат Міністерства культури і туризму (фермерські будинки, гірські притулки, пансіони, хостели тощо) – не підлягають категоризації по зірках або класах.

Згідно з турецьким законодавством, процедура сертифікації, затверджена для готелів, які отримали ліцензію Міністерства культури і туризму, є обов'язковою. Критерії оцінки включають 174 пункти. Усі вони стосуються загальних характеристик готелю, обладнання номерів, відповідності санітарним нормам, безпеці обслуговування, кваліфікації персоналу й комплексу надаваних послуг. Для кожного з 174-х пунктів встановлено максимальне число балів, у межах яких готельному підприємству виставляється оцінка. Таким чином, загальна сума балів визначає категорію готелю. Для одержання певної «зірки» турецькі готелі повинні набрати наступне число балів: 1* готель – не менш 190 балів, 2* готель – 220 балів, 3* готель – 320 балів, 4* готель – 420 балів; 5* готель – 550 балів.

Слід зазначити, що для засобів розміщення, ліцензованих Міністерством культури і туризму Туреччини, існують поняття «діючий сертифікат» (для вже працюючих засобів розміщення) та «інвестиційний сертифікат» (для готельних підприємств, які знаходяться у стані будівництва чи реконструкції).

Варто зазначити, що в Туреччині досить не вдосконалено порядок державного нагляду за підприємствами розміщення, які перебувають на території окремих муніципалітетів та не мають реєстрації у Міністерстві культури і туризму. Як правило, це засоби розміщення, побудовані до «туристичного буму», які не здатні надавати високоякісні послуги. У даний час збір інформації про діяльність даних підприємств є справжньою проблемою. Органи державної влади Туреччини наполягають на тому, щоб усі подібні заклади проживання, розташовані на території, підпорядкованої певному муніципалітету, регулярно подавали відомості про надання ними послуг розміщення у найближчу поліцейську ділянку щодо забезпечення дієвості системи безпеки.

Сертифікація підприємств харчування в Туреччині проводиться за національними стандартами у сфері туризму. Категоризації підлягають ресторани і кафе, перелік критеріїв для яких встановлено Міністерством культури і туризму. Оцінка відповідності закладів харчування здійснюється по балах, що охоплюють усілякі параметри підприємства – естетичну привабливість зовнішнього вигляду та внутрішнього оформлення, якість обслуговування, кваліфікацію персоналу, технічну оснащеність тощо. Відповідно до даних критеріїв ресторанам і кафе привласнюється певний клас залежно від кількості набраних ними балів у ході перевірки: 1 клас – 80 балів, 2 клас – 40 балів, 3 клас – 25 балів.

Варто зазначити, що на світовому туристичному ринку підприємства харчування також не мають єдиної класифікації за міжнародними нормами. Підходи до сертифікації ресторанів, кафе, барів тощо на певну категорію різняться по окремих країнах.

Основні існуючі системи категоризації закладів харчування наведені у таблиці 6.3, створеної за матеріалами джерел [56; с. 124 – 125], [77; с. 62, 66, 70 – 71].

Таблиця 6.3
Міжнародна практика з категоризації закладів харчування

Країни	Об'єкт категори-зації			Системи категоризації	
	зірка (*)	клас	«X» (ніж і виделка)	розетка	фуршет (виделка)
Франція	ресторани			1 – 3	
Велика Британія	ресторани			1 – 5	1 – 5
Україна, Росія	ресторани, бари			першій, вищій, люкс	
Туреччина	ресторани, кафе			1 – 3	
Марокко	ресторани			1 – 3 фуршети «люкс»	
Іспанія	ресторани			1 – 5	

Аналіз міжнародної практики з сертифікації у сфері туризму дозволяє зробити висновок, що незалежно від того, які б системи класифікації засобів розміщення або підприємств харчування не вводилися в тій або іншій країні, всі вони спрямовані на досягнення однієї мети – сертифікувати їх послуги на предмет забезпечення безпеки життя і здоров'я людей, збереження їх майна та захисту навколишнього середовища.

6.3. Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні

Послуги розміщення та послуги харчування в Україні підлягають обов'язковій сертифікації з 1 жовтня 1999 року, яка проводиться за відповідними правилами [33], [34].

Об'єктами обов'язкової сертифікації у сфері гостинності є послуги з розміщення, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в колективних та індивідуальних засобах розміщення (готелях, молодіжних туристичних базах і гірських притулках, кемпінгах та майданчиках для автофургонів, дитячих та студентських літніх таборих, центрах та будинках відпочинку, санаторних та курортних закладах оздоровчо-профілактичного характеру, вмебльованих приміщеннях, морських та річкових суднах тощо) [33].

Послуги розміщення – це діяльність юридичної та фізичної особи з надання місця для ночівлі у засобі розміщення за плату, а також інша діяльність, пов'язана з тимчасовим розміщенням (проживанням), передбачена законом.

До послуг розміщення не належать:

- розміщення юридичною особою своїх працівників у засобі розміщення, що йому належить;
- розміщення осіб, з якими укладається договір про наймання житла на строк, що перевищує один місяць (для курортів строк визначається місцевими органами виконавчої влади);
- розміщення осіб, які навчаються у навчальному закладі, у засобі розміщення, що належить цьому закладу;
- безоплатне розміщення фізичною особою членів своєї сім'ї або інших осіб [27].

Перелік нормативних документів зі сфери туристичної діяльності, на відповідність яким проводиться обов'язкова сертифікації послуг розміщення, включає наступні:

- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг;
- ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»;
- ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;
- ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Крім того, у правилах обов'язкової сертифікації послуг розміщення наведено посилання на такі нормативні документи, як:

- закони України у сфері туризму, сертифікації та захисту прав споживачів;
- національні стандарти з сертифікації та управління якістю;
- державні класифікатори видів економічної діяльності та товарів зовнішньоекономічної діяльності;
- нормативи щодо громадських будинків та споруд, їх обладнання та технічного оснащення;
- санітарно-гігієнічні норми та правила пожежної безпеки тощо [33].

Обов'язкова сертифікація послуг розміщення у Системі УкрСЕПРО здійснюється з метою встановлення відповідності цих послуг обов'язковим вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів, уключених до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні.

Добровільна сертифікація послуг розміщення у Системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність вимогам, що не віднесені нормативними документами до обов'язкових вимог. Додатково на бажання заявника орган сертифікації послуг з розміщення (далі – ОС ПР) може провести сертифікацію послуг розміщення на підтвердження відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам до певної категорії згідно з ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». При цьому сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам нормативних документів виконується у будь-якому випадку.

Порядок проведення обов'язкової сертифікації послуг розміщення включає 7 основних етапів (рисунок 6.1):

I	Подача і розгляд заявки на сертифікацію послуг розміщення	Додатки Д, Е
II	Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації	Рис. 6.2, 6.2А
III	Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації	Рис. 6.3, 6.3А
IV	Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності	Рис. 6.4
V	Уведення в дію сертифіката відповідності	Рис. 6.5
VI	Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення під час їх надання	Рис. 6.6
VII	Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності	Рис. 6.7

Рис. 6.1. Процедура проведення обов'язкової сертифікації послуг розміщення

1. Подача і розгляд заявки на сертифікацію послуг розміщення. На першому етапі заявник подає до ОС ПР комплект документів, який складається із «Заявки» (Додаток Ж) на сертифікацію послуг розміщення (з присвоєнням або без присвоєння категорії готелю чи аналогічного йому засобу розміщення) і «Опитувальної анкети» (Додаток И), де повинні бути зазначені договори та акти перевірок, що є в наявності.

ОС ПР розглядає заявку, реєструє її в журналі обліку, а також перевіряє заповнену опитувальну анкету і формує окрему справу щодо сертифікації послуг розміщення, у якій надалі зберігаються всі листування і внутрішні документи ОС ПР щодо послуг розміщення, які надає виконавець послуги.

2. Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації представлено на рисунку 6.2. На другому етапі сертифікації послуг розміщення відбувається ухвалення рішення (позитивного або негативного) за заявкою на підставі комплексу документів, що додаються до неї:

- акт приймання в експлуатацію засобу розміщення (після закінчення будівництва чи реконструкції);
- паспорт технічного стану будівлі (споруди);
- дозвіл на початок роботи підприємства та оренду приміщень від органів державного пожежного нагляду;

- акт приймання ліфтів (за їх наявності) та договір на їх технічне обслуговування з підтвердженням його виконання, журнал перевірки технічного стану ліфтів;
- дозвіл на початок (продовження) експлуатації котлів, газокористувального обладнання (за наявності котельної) від органів державного нагляду за охороною праці;
- висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо відповідності засобу розміщення вимогам санітарного законодавства;
- сертифікат відповідності на послуги харчування (якщо засіб розміщення має заклад ресторанного господарства);
- сертифікат відповідності на технічні засоби телекомунікацій та радіоелектронні засоби;
- документи для засобів розміщення, облаштованих на морських та річкових суднах;
- журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки;

Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації		
<p>Негативне рішення ОС ПР (з письмовою аргументацією). Причинами відмови в проведенні сертифікації може бути відсутність документів і договорів, зазначених у п.10 Опитувальної анкети</p>		<p>Позитивне рішення ОС ПР</p>
Заявник має право:		
<p>У 10-денний термін повідомити ОС ПР про свої наміри щодо проведення коригувальних заходів</p>	<p>Протягом 1 місяця подати апеляцію до ОС ПР (дія негативного рішення при цьому не припиняється). Апеляція розглядається також протягом 1 місяця, призначається Апеляційна комісія</p>	<p>Вибір схеми сертифікації (рис. 6.2А)</p> <p>Укладання Договору про організацію і проведення потрібного комплексу робіт з сертифікації послуг розміщення</p> <p>До Договору додаються:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. календарний План робіт з сертифікації послуг розміщення; 2. вартість проведення робіт з сертифікації послуг розміщення; 3. зобов'язання заявника щодо виконання умов сертифікації послуг розміщення
<p>Якщо таке повідомлення від заявника не буде отримано, то роботи з проведення сертифікації послуг розміщення припиняються</p>	<p>Якщо Апеляційна комісія виносить негативне рішення, то заявник (у випадку незгоди з ним) може протягом 10 днів з моменту одержання негативного рішення звернутися:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. до Комісії з апеляцій Держспоживстандарту; 2. до суду. 	<p>Передоплата вартості проведення робіт з сертифікації (або окремого її етапу). У разі негативного результату обов'язкової сертифікації заявник не звільняється від оплати виконаних робіт</p>

Рис. 6.2. II етап сертифікації послуг розміщення

- журнали, що підтверджують проведення робіт з технічного обслуговування установок пожежної сигналізації та автоматичних установок пожежогашіння;
- договір про охорону приміщень засобу розміщення (за наявності власної служби охорони – посадові інструкції її співробітників);
- план дій персоналу за надзвичайних ситуацій (для колективних засобів розміщення).

Якщо рішення ОС ПР негативне, то заявникові пропонується низка дій, які він має право зробити (коригувальні заходи, подання апеляції у різні інстанції або до суду).

При позитивному рішенні ОС ПР заявник обирає одну з двох схем сертифікації, які представлені на рисунку 6.2А. При цьому враховуються особливості надання послуг розміщення.

Перша схема – схема з обстеженням засобу розміщення, що здійснюється згідно з вимогами ДСТУ 3957:2000 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції» та цими «Правилами» з метою встановлення відповідності послуг, що ним надаються, обов'язковим вимогам нормативних документів, «Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», а також додатково (на бажання виконавця послуг) з метою підтвердження відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003 до певної категорії.

Друга схема – схема із сертифікацією системи управління якістю щодо надання послуг розміщення, яка здійснюється на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги» на бажання виконавця послуг з метою забезпечення впевненості органу з сертифікації у тому, що засіб розміщення здатен систематично надавати послуги, які задовольняють вимоги замовника та обов'язкові вимоги нормативних документів, «Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», а також додатково з метою підтвердження відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003 до певної категорії.

Схеми обов'язкової сертифікації послуг розміщення

Обстеження засобу розміщення	Сертифікація системи управління якістю
<p style="text-align: center;">Нормативні документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ДСТУ 3957:2000 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції»; - Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання); - ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (додатково на бажання заявника) <p style="text-align: center;">Перевіряється:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатура заявлених послуг розміщення; - наявність матеріально-технічної бази та її стан; - відповідність санітарного-гігієнічного стану приміщень обов'язковим вимогам нормативних документів; - кваліфікаційний рівень персоналу, знання їм правил надання послуг розміщення тощо; - на бажання заявника проводиться сертифікація на певну категорію послуг готелю або аналогічного засобу розміщення згідно вимогам ДСТУ 4269:2003 <p style="text-align: center;">Схема обов'язкова для усіх засобів розміщення, у т.ч. індивідуальних</p> <p style="text-align: center;">Строк дії сертифікату відповідності – до трьох років</p>	<p style="text-align: center;">У процесі сертифікації приймають участь два органи сертифікації – орган із сертифікації систем управління якістю та ОС ПР</p> <p style="text-align: center;">Порядок дій:</p> <ul style="list-style-type: none"> - за власним бажанням заявник подає заявку в орган із сертифікації системи управління якістю на підтвердження відповідності системи забезпечення якості послуг розміщення вимогам ДСТУ ISO 9001-2001 «Система управління якістю. Вимоги»; - після отримання заявником сертифікату відповідності на систему управління якістю даний сертифікат представляється в ОС ПР для подальшого проведення робіт із сертифікації послуг розміщення (як у попередній схемі) <p style="text-align: center;">Здійснюється з ініціативи заявника з метою забезпечення впевненості ОС ПР у тому, що засіб розміщення здатен постійно надавати послуги, які відповідають:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обов'язковим вимогам нормативних документів щодо безпеки; - вимогам певної категорії (зірки) <p style="text-align: center;">Строк дії сертифікату відповідності – до п'яти років</p>

Рис. 6.2А. Додаток до II етапу сертифікації послуг розміщення

Рис.

6.2А. Додаток до II етапу сертифікації послуг розміщення

Після визначення схеми сертифікації відбувається укладання Договору про організацію і проведення необхідного комплексу робіт із сертифікації розміщення із зазначенням у ньому вартості проведення цих робіт. За узгодженням із заявником ОС ПР може виконувати роботи окремими етапами – за окремими договорами. Після підписання договору заявник оплачує вартість проведення всього комплексу робіт (або кожного окремого етапу).

У разі негативного результату обов'язкової сертифікації, тобто якщо буде доведено, що даний засіб розміщення не може забезпечувати безпеку надаваних послуг, заявник не звільняється від оплати послуг із проведення сертифікації та повинен заплатити за них у повному обсязі.

3. Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації (рис. 6.3). На третьому етапі сертифікації послуг розміщення ОС ПР формує комісію, голова якої встановлює терміни, визначає програму проведення перевірки, проводить розподіл обов'язків між членами комісії.

Для проведення робіт із сертифікації послуг розміщення заявник зобов'язаний надати комісії всі необхідні матеріали і створити умови для її роботи, у тому числі безперешкодний доступ до всіх приміщень, де надаються такі послуги, доступ до документів.

Під час здійснення процедури сертифікації послуг розміщення на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів щодо безпеки обслуговування, ОС ПР може на бажання заявника внести в програму обстеження готелю або аналогічному йому засобу розміщення додаткові пункти щодо встановлення певної категорії згідно нормам ДСТУ 4269:2003.

Для перевірки дотримання готелем або аналогічним йому засобом розміщення вимог до певної категорії комісія повинна зробити оцінку якості фактичного стану окремих елементів даних засобів розміщення на підставі вибіркового обстеження номерного фонду (не менше ніж 30% номерів з кожної цінової категорії) та інших приміщень. На рисунку 6.3А наведено основні критерії, за якими відбувається визначення параметрів певної категорії.

Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації послуг розміщення:	
Формування комісії	Голова комісії – аудитор із сертифікації послуг розміщення
<p>Члени комісії: не більше трьох фахівців ОС ПР, а також:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кваліфіковані фахівці з готельного господарства та туризму; - представники МКТ та структурних підрозділів культури і туризму місцевих державних адміністрацій. <p>Члени комісії не повинні бути співробітниками засобів розміщення, які зацікавлені в результатах сертифікації</p>	

Організація умов для роботи комісії	<ul style="list-style-type: none"> - надання заявником необхідних документів; - забезпечення доступу до всіх приміщень, де надаються послуги розміщення
Робота комісії, здійснювана на підставі затвердженої ОС ПР «Програми обстеження засобу розміщення»	<p>Комісією аналізується:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наявність дозвільних документів (актів); - наявність та стан матеріально-технічної бази; - наявність та стан загального технічного устаткування; - номенклатура заявлених послуг; - відповідність кваліфікації персоналу вимогам посадових інструкцій; - система внутрішнього контролювання безпеки та якості надання послуг розміщення. <p>Комісією здійснюється:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повне обстеження приміщень загального користування та обстеження допоміжних приміщень(у т.ч. для персоналу); - вибіркова перевірка номерного фонду (не менш 30% у межах кожної цінової категорії) – рис. 6.3А; - опитування споживачів послуг у засобі розміщення (співбесіди, анкетування тощо)
Оформлення результатів перевірки	<ul style="list-style-type: none"> - протоколи засідань комісії;
<ul style="list-style-type: none"> - протокол реєстрації виявлених невідповідностей (за наявності) із зазначення термінів їх усунення; 	
<ul style="list-style-type: none"> - протокол вибіркової перевірки номерного фонду 	
<ul style="list-style-type: none"> - звіт про оцінку відповідності готелю чи аналогічного засобу розміщення вимогам певної категорії 	
<p>На підставі всіх матеріалів складається «Акт обстеження засобу розміщення» у 2-х примірниках (для ОС ПР і заявника)</p>	

Рис. 6.3. III етап сертифікації послуг розміщення

Елементи готелів і аналогічних їм засобів розміщення		Оцінка якості фактичного стану окремих елементів готелів і аналогічних їм засобів розміщення			
		відмінно	добре	задовільно	незадовільно
1	Зовнішній вигляд фасаду і розміщення будівлі	Результати вибіркового обстеження номерного фонду:			
2	Якість і стан інтер'єру холів, салонів, інших приміщень загального користування та їх устаткування:	I. Якщо будь-який елемент таблиці оцінений на «незадовільно», то позитивне рішення щодо присвоєння певної категорії може бути прийняте тільки після усунення недоліків.			
2.1	Покриття підлоги	II. Позитивне рішення про присвоєння певної категорії приймається за умови відповідності готелю або аналогічного засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003, а також з урахуванням оцінки рівня якості всіх елементів за наступною методикою:			
2.2	Зовнішній вигляд і оформлення стін	1. категорія «5*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «5*» і мають оцінку якості «відмінно»;			
2.3	Занавіски (цупкі та прозорі)	2. категорія «4*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «4*» і мають оцінку якості «відмінно» і «добре»;			
2.4	Меблі	3. категорія «3*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «3*» і мають оцінку якості «відмінно», «добре» і не більше 20% «задовільно»;			
2.5	Технічне устаткування	4. категорія «2*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «2*» і мають оцінку якості «відмінно», «добре» і не більше 30% «задовільно»;			
3	Якість і стан устаткування санвузлів загального користування:	5. категорія «1*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «1*» і мають оцінку якості «відмінно», «добре» і не більше 40% «задовільно».			
3.1	Покриття підлоги	Критерії оцінки якості елементів готелів та аналогічних їм засобів розміщення:			
3.2	Покриття стін	- «відмінно» - стан оснащення та устаткування, який може вважатися новим, але не обов'язково тільки що придбаним;			
3.3	Санітарне устаткування	- «добре» - якщо не потрібен ремонт;			
4	Якість оснащення та устаткування номерного фонду:	- «задовільно» - при доцільності проведення незначного ремонту;			
4.1	Покриття підлоги	- «незадовільно» - при потребі проведення суттєвого (капітального) ремонту або заміни на інше			
4.2	Зовнішній вигляд і оформлення стін				
4.3	Занавіски (цупкі та прозорі)				
4.4	Меблі				
4.5	Технічне устаткування				
4.6	Посуд, інвентар				
4.7	Постільна білизна				

Рис. 6.3А. Додаток до III етапу сертифікації послуг розміщення

Рис.

6.3А. Додаток до III етапу сертифікації послуг розміщення

(на підставі вибіркового обстеження номерного фонду та інших приміщень засобу розміщення)

На підставі перевірки дотримання готелем або аналогічним йому засобом розміщення вимог до певної категорії та протоколів вибіркової перевірки номерного фонду членами комісії складається Звіт про його оцінку відповідності вимогам до певної категорії. Цей Звіт повинен містити:

- дані про готель або аналогічний йому засіб розміщення;
- мету і завдання перевірки, терміни її проведення;
- перелік представників готелю або аналогічного йому засобу розміщення із зазначенням посад, у присутності яких проводилась перевірка;
- результати перевірки відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам до певної категорії;
- висновки щодо врахування потреб інвалідів, результати оцінювання членами комісії якості будівлі та інтер'єрів засобу розміщення, устаткування та оснащення приміщень загального користування.

Звіт оформлюють у двох примірниках (для заявника та ОС ПР) та підписують голова і всі члени комісії.

Загальні результати перевірки й оцінки, висновки та рекомендації комісії оформлюють у вигляді «Акта обстеження засобу розміщення». Акт обстеження складається під керівництвом голови комісії, який відповідає за достовірність викладених у ньому відомостей. Кожний член комісії надає голові комісії матеріал до акта щодо пунктів програми, які він перевіряв. Члени комісії відповідають за достовірність відомостей, що надаються ними в матеріалах до акта.

Акт обстеження засобу розміщення повинен містити:

- відомості про орган із сертифікації (найменування, місцезнаходження, номер свідоцтва про призначення ОС ПР в Системі УкрСЕПРО) та про перевірений засіб розміщення (найменування, місцезнаходження);
- відомості про підстави для проведення перевірки, її тривалість;
- склад комісії та представників засобу розміщення, у присутності яких проводилася перевірка;
- указівку про конфіденційність інформації, яку використано в акті;
- вихідні дані про засіб розміщення за документами, наданими виконавцем послуг (засіб розміщення належить на правах власності чи оренди, найменування суб'єкта управління засобом розміщення (для об'єктів державної власності), сезонність роботи, рік введення в дію, рік реконструкції, кількість корпусів, кількість номерів, кількість працівників, відстань від центру міста й основних транспортних терміналів, перелік та характеристику всіх додаткових послуг тощо);

- результати обстеження об'єктів згідно з програмою перевірки;
- результати спостережень, зауваження та висновки про виявлені невідповідності або про їх відсутність;
- висновок щодо можливості (неможливості) надання заявлених послуг розміщення відповідно до встановлених вимог;
- рекомендації щодо усунення виконавцем послуги виявлених під час перевірки невідповідностей (за наявності) із зазначенням термінів їх усунення;
- рекомендації щодо періодичності проведення технічного нагляду за сертифікованими послугами з розміщення під час їх надання та за відповідністю готелю або аналогічного йому засобу розміщення присвоєній категорії.

Акт обстеження повинен бути підготовлений у термін, що не перевищує п'яти днів з дня проведення заключної наради. Акт складається у двох примірниках, підписується головою і всіма членами комісії, затверджується керівником ОС ПР.

4. Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності. На четвертому етапі сертифікації послуг розміщення в ОС ПР розглядаються всі матеріали з сертифікації – протоколи засідань комісії, протокол вибіркової перевірки номерного фонду, звіт про оцінку відповідності готелю або аналогічному йому засобу розміщення, акт обстеження засобу розміщення, сертифікат відповідності на систему управління якістю (за наявності) тощо. Результатом цього може бути два рішення – позитивне і негативне, інформація про які представлена на рисунку 6.4.

Аналіз
одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі
сертифіката відповідності

Розгляд ОС ПР усіх матеріалів зі сертифікації послуг розміщення, представлених комісією	
Позитивний результат	Негативний результат
Прийняття рішення про видачу сертифікату відповідності	1. ОС ПР приймає рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності <i>обов'язковим вимогам нормативних документів</i> у термін, що не перевищує 3 днів з дня підписання акта перевірки. Заявка на сертифікацію при цьому анулюється. Повторна перевірка може бути проведена після: <ul style="list-style-type: none"> - подання нової заявки до ОС ПР; - документально засвідчених даних заявника про проведення ним заходів для усунення причин невідповідності <i>обов'язковим вимогам нормативних документів</i>
2. Якщо ОС ПР приймає рішення про відмову у видачі сертифікату відповідності в частині присвоєння певної категорії, то за узгодженням із заявником йому може бути запропоноване таке: <ul style="list-style-type: none"> - надання нижчої категорії, якщо готель чи аналогічний засіб розміщення відповідає вимогам до неї; - видача сертифіката відповідності <i>обов'язковим вимогам нормативних документів</i> 	

Рис. 6.4. IV етап сертифікації послуг розміщення

5. Уведення в дію сертифіката відповідності. На п'ятому етапі (рисунок 6.5) ОС ПР оформляє сертифікат відповідності згідно ДСТУ 3498-96 «Система сертифікацій УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис» та реєструє його в Реєстрі Системи, після чого виконавець послуг може застосовувати знак відповідності проставлянням у всіх видах документації.

Уведення в дію сертифіката відповідності

Оформлення сертифіката відповідності

(оригінал видається заявникові)
Реєстрація сертифіката відповідності в Реєстрі Системи УкрСЕПРО (в строк, що не перевищує 10 днів з моменту подання акта обстеження)
ОС ПР веде облік виданих ним сертифікатів відповідності, а їх копії надсилає до Реєстру Системи УкрСЕПРО та Міністерству культури і туризму протягом 5 днів з моменту реєстрації сертифіката в Реєстрі Системи УкрСЕПРО
Заявник може застосовувати знак відповідності у рекламній та супровідній документації – картках гостя, квитанціях про оплату тощо. У разі присвоєння готелю або аналогічному засобу розміщення певної категорії, інформація про це обов'язково розміщується на фасаді засобу розміщення поряд з його назвою

Рис. 6.5. V етап сертифікації послуг розміщення

6. Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення під час їх надання. Шостий етап включає проведення технічного нагляду за сертифікованими послугами розміщення у формі планових і позапланових перевірок. На рисунку 6.6 представлені основні заходи, проведені в ході перевірок, та висновки, які містяться у звітах ОС ПР.

**Технічний нагляд
за сертифікованими послугами розміщення під час їх надання
(проводиться протягом усього терміну дії сертифіката відповідності в формі планових та
позапланових перевірок)**

Перевірки		Основні заходи, проведені в ході перевірок	Звіт ОС ПР про перевірку
Планові	Умови проведення планових перевірок:	1. Перевірка відповідності сертифікованих послуг розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів; 2. Перевірка відповідності готелю або аналогічного засобу розміщення вимогам до присвоєння категорії (за наявності)	1. Підтвердження відповідності послуг розміщення установленим вимогам 2. Наявність невідповідності послуг розміщення встановленим вимогам: - зазначаються можливі причини виявленої невідповідності; - пропонуються коригувальні заходи для їх усунення
	Перевірки проводяться 1 раз на рік		
	Обсяг та терміни проведення технічного нагляду визначає ОС ПР у кожному конкретному випадку з урахуванням схеми, за якою проводилася сертифікація		
	Розробляється Програма технічного нагляду, яка затверджується керівником ОС ПР		
Позапланові (про які виконавець послуги попереджається завчасно в письмовій формі)	Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення у засобах розміщення сезонного функціонування проводиться на початку сезону	1. Надходження до ОС ПР інформації про претензії (скарги, рекламні) від споживачів 2. Надходження до ОС ПР інформації про претензії від контролюючих органів 3. Інформація заявника про зміну технології, характеристик або номенклатури послуг розміщення, а також умов обслуговування	
	Причини проведення позапланових перевірок:		
	Надходження до ОС ПР інформації про претензії від споживачів (скарги, рекламні)		
	Надходження до ОС ПР інформації про претензії від контролюючих органів		

Рис.

6.6. VI етап сертифікації послуг розміщення

Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення під час їх надання звичайно здійснює ОС ПР, що видав сертифікат відповідності. За результатами технічного нагляду ОС ПР складає звіт, у якому зазначає причини невідповідності послуги розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів або невідповідності готелю чи аналогічного йому засобу розміщення вимогам до присвоєної категорії (за наявності) та пропонує провести заходи для їх усунення. Один примірник звіту вручається виконавцю послуги, другий – зберігається у справі заявника.

7. Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності. Сьомий етап сертифікації послуг розміщення представлено на рисунку 6.7.

Правилами обов'язкової сертифікації послуг розміщення встановлено механізм розгляду спірних питань: у разі незгоди з рішенням ОС ПР виконавець послуги може подати скаргу до органу із сертифікації не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення або до суду; скарга розглядається апеляційною комісією ОС ПР у місячний строк від дня її надходження; до скарги додаються такі документи (за їх наявності): листування із спірного питання між виконавцем послуги та ОС ПР, технологічна документація на послугу розміщення; виконавець послуги на його бажання заслуховується на засіданні апеляційної комісії; у разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ОС ПР виконавець послуги може оскаржити це рішення протягом 10 днів з дня його одержання у Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації (Держспоживстандарту України); у разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ОС ПР та/або з

рішенням Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації виконавець послуги може їх оскаржити в суді.

Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності

Призупинення дії сертифіката відповідності	Скасування сертифіката відповідності	Зміна вимог до послуг розміщення	Закінчення строку дії сертифіката відповідності
За результатами технічного нагляду:			
Невідповідність послуг розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів щодо її безпеки	Неусунення у встановлений строк порушень, які привели до призупинення дії сертифіката відповідності	ОС ПР зобов'язаний завчасно (не пізніше як за три місяці до набрання чинності) в письмовому вигляді інформувати виконавця послуг розміщення про всі зміни до нормативно-правових актів та нормативних документів, якими встановлені обов'язкові вимоги до послуг з розміщення	Якщо строк дії сертифіката відповідності вичерпано: - для 1 схеми сертифікації – 3 роки; - для 2 схеми сертифікації – 5 років
Невідповідність послуг розміщення вимогам нормативних документів щодо присвоєної категорії готелю або аналогічному засобу розміщення	О С ПР у триденний строк надає письмову інформацію про прийняте рішення щодо призупинення або скасування дії виданого сертифіката відповідності до Реєстру Системи УкрСЕПРО, МКТ і територіального органу Держспоживстандарту України		
Установлення змін, унесених до нормативної та технологічної документації на послугу розміщення без попереднього узгодження з ОС ПР			

Рис.

6.7. VII етап сертифікації послуг розміщення

Призупинення дії сертифіката відповідності	Скасування сертифіката відповідності	Зміна вимог до послуг розміщення	Закінчення строку дії сертифіката відповідності
Рішення про призупинення може бути скасовано у разі усунення виконавцем послуги порушень, які були підставою для прийняття цього рішення у встановлений ОС ПР строк	Рішення про скасування дії сертифіката відповідності набирає чинності з моменту виключення його з Реєстру Системи УкрСЕПРО	Рішення про припинення дії сертифіката відповідності набирає чинності з дати введення в дію законодавчих змін	Подача нової заявки до ОС ПР не пізніше ніж за 1 місяць до закінчення строку дії чинного сертифіката відповідності
Після закінчення цього строку проводиться технічний нагляд за скороченою процедурою, урахувавши результати попереднього технічного нагляду	Повторна сертифікація послуги розміщення може проводитися після усунення виконавцем послуги всіх порушень, виявлених під час технічного нагляду. У такому разі роботи із сертифікації проводяться без урахування результатів попередньої сертифікації цієї послуги	Новий механізм введення в дію сертифіката відповідності повинен бути запропонований на законодавчому рівні	

Закінчення рис. 6.7. VII етап сертифікації послуг розміщення

6.4. Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні

Згідно з «Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування» [34] встановлено порядок, процедура та вимоги проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в Україні.

Обов'язкову сертифікацію у даній сфері діяльності здійснюють органи сертифікації послуг харчування (ОС ПХ), які акредитовані в установленому порядку в Системі УкрСЕПРО.

Об'єктами обов'язкової сертифікації є послуги харчування, результати послуг харчування, процес надання послуг харчування, системи якості.

Послуги харчування – це результат діяльності підприємств та громадян-підприємців із задоволення потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля.

Процес обслуговування – сукупність операцій, що виконуються виконавцем послуги харчування у разі безпосереднього контакту із споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції й організації дозвілля.

Перелік нормативних документів, на відповідність яким проводиться обов'язкова сертифікація послуг харчування, включає наступні:

- ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»;
- ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;
- ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению»;
- ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»;
- ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Крім того, у правилах обов'язкової сертифікації послуг харчування наведено посилання на такі нормативні документи, як:

- закони України у сфері туризму, сертифікації та захисту прав споживачів;
- національні стандарти з сертифікації та управління якістю;
- державні класифікатори видів економічної діяльності та товарів зовнішньоекономічної діяльності;
- стандарти щодо харчових та смакових продуктів щодо мікробіологічного аналізу тощо [34].

Обов'язкова сертифікація послуг харчування у Системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам чинних в Україні нормативних документів, під час якої повинні перевірятися вимоги безпеки і екологічності послуг та умов обслуговування, використовуватися методи, які дають змогу:

- повно й достовірно підтвердити відповідність послуги харчування вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я людей, їх майна, охорони навколишнього природного середовища;
- провести ідентифікацію послуг харчування, а також кулінарної продукції;
- перевірити належність підприємства ресторанного господарства до класифікаційного угруповання.

Добровільна сертифікація послуг харчування у Системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність вимогам, що не віднесені нормативними документами до обов'язкових вимог. При цьому сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам нормативних документів виконується неодмінно.

Харчова продукція, сировина, напівфабрикати вітчизняного та імпортного виробництва, які використовуються в процесі надання послуг харчування і підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, повинні мати сертифікат відповідності.

Вартість робіт із сертифікації послуг харчування у Системі УкрСЕПРО оплачується заявником на договірних умовах.

Порядок проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування включає 7 основних етапів (рисунок 6.8):

197

– державні класифікатори видів економічної діяльності та товарів зовнішньоекономічної діяльності;

– стандарти щодо харчових та смакових продуктів щодо мікробіологічного аналізу тощо [34].

Обов'язкова сертифікація послуг харчування у Системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам чинних в Україні нормативних документів, під час якої повинні перевірятися вимоги безпеки і екологічності послуг та умов обслуговування, використовуватися методи, які дають змогу:

- повно й достовірно підтвердити відповідність послуги харчування вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я людей, їх майна, охорони навколишнього природного середовища;
- провести ідентифікацію послуг харчування, а також кулінарної продукції;

– перевірити належність підприємства ресторанного господарства до класифікаційного угруповання.

Добровільна сертифікація послуг харчування у Системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність вимогам, що не віднесені нормативними документами до обов'язкових вимог. При цьому сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам нормативних документів виконується неодмінно.

Харчова продукція, сировина, напівфабрикати вітчизняного та імпортного виробництва, які використовуються в процесі надання послуг харчування і підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, повинні мати сертифікат відповідності.

Вартість робіт із сертифікації послуг харчування у Системі УкрСЕПРО оплачується заявником на договірних умовах.

Порядок проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування включає 7 основних етапів (рисунок 6.8):

I	Подача і розгляд заявки на сертифікацію послуг харчування	Додатки Ж, И
II	Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації	Рис. 6.9, 6.9А
III	Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації	Рис. 6.10
IV	Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності	Рис. 6.11
V	Введення в дію сертифіката відповідності	Рис. 6.12
VI	Технічний нагляд за стабільністю надання сертифікованої послуги харчування	Рис. 6.13
VII	Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності	Рис. 6.14

Рис. 6.8. Процедура проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування

1. Подача і розгляд заявки на сертифікацію послуг харчування. На першому етапі заявник подає до ОС ПХ комплект документів, який складається із «Заявки» (Додаток К) на сертифікацію послуг харчування і «Опитувальної анкети» (Додаток Л), де відображена вихідна документація, необхідна для попередньої оцінки підприємства.

ОС ПХ розглядає заявку, реєструє її в журналі обліку, а також розглядає заповнену опитувальну анкету і формує окрему справу щодо сертифікації послуг харчування, у якій надалі зберігають всі листування і внутрішні документи ОС ПХ щодо послуг харчування, які надає виконавець послуги.

2. Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації представлено на рисунку 6.9. На другому етапі сертифікації послуг харчування відбувається ухвалення рішення (позитивного або негативного) за заявкою на підставі комплексу документів, що додаються до неї:

- статут підприємства;
- перелік наявних на підприємстві чинних нормативних і технологічних документів, які відображають вимоги безпеки послуг харчування, а також методи контролю та перевірок результатів надання послуг харчування;
- узгоджений перелік послуг харчування, що надаються;
- обґрунтування типу і класу підприємства (за потреби підтвердження або присвоєння);
- опис діючої на підприємстві структури відповідності за якість надання послуг харчування;
- коротка характеристика підприємства (включаючи структурну схему та опис сполучень між структурними підрозділами);
- висновки органів санітарно-епідеміологічного, технічного та пожежного нагляду (у межах їх компетенції).

Для прийняття рішення за заявкою виконавча група ОС ПХ проводить аналіз представлених вихідних документів і за потреби визначає їх додатковий перелік.

При позитивному рішенні виконавча група ОС ПХ з урахувань побажань заявника обирає одну з трьох схем сертифікації, які представлені на рисунку 6.9А. При цьому враховуються особливості надання послуги харчування, номенклатура та кількість виробленої кулінарної продукції, тип підприємства харчування.

Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації		
Негативне рішення ОС ПХ		Позитивне рішення ОС ПХ
<p><i>Причини відмови в проведенні сертифікації:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. офіційна інформація санітарно-епідеміологічної станції чи Держпожежнагляду щодо невідповідності підприємства санітарним правилам та нормам; 2. відсутність висновків даних органів 	<p><i>Заявник має право:</i> протягом 1 місяця подати апеляцію до ОС ПХ (дія негативного рішення при цьому не припиняється). Апеляція розглядається також протягом 1 місяця, призначається Апеляційна комісія</p>	<p>Вибір схеми сертифікації у залежності від специфіки та особливостей надання послуг харчування (рис. 6.9А)</p>
	<p>Якщо Апеляційна комісія виносить негативне рішення, то заявник (у випадку незгоди з ним) може протягом 10 днів з моменту одержання негативного рішення звернутися:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. до Комісії з апеляцій Держспоживстандарту; 2. до суду. 	<p>Укладання Договору про організацію і проведення потрібного комплексу робіт з сертифікації послуг харчування</p> <p>Узгодження термінів проведення окремих видів робіт зі сертифікації та їх вартості</p> <p>Визначення випробувальної лабораторії для проведення експертизи кулінарної продукції</p> <p>У разі негативного результату лабораторних випробувань роботи зі сертифікації припиняються, заявка скасовується</p>

Рис. 6.9. II етап сертифікації послуг харчування

Рис. 6.9. II етап сертифікації послуг харчування

Вибір схеми сертифікації у залежності від специфіки та особливостей надання послуг харчування (рис. 6.9А)

Обстеження процесу надання послуги харчування	Атестація виробництва	Сертифікація системи якості
Проводиться з метою оцінки технічних можливостей заявника щодо забезпечення надання сертифікованих послуг харчування із стабільними показниками, у повній відповідності до обов'язкових вимог нормативних документів	Під час проведення заявник одночасно з нормативними документами на сертифіковані послуги передає ОС ПХ інструкцію з атестації технічних можливостей, яка розроблена і затверджена у встановленому порядку	Функціонування системи якості на підприємстві харчування визначає орган з сертифікації систем якості виключно за бажанням заявника
Строк дії сертифіката відповідності – до 1 року, а у разі впровадження на підприємстві Настанови з якості – до 2-х років	Строк дії сертифіката відповідності встановлюється з урахуванням строку дії атестата виробництва – до 3-х років	Якщо сертифікат відповідності на систему якості поширюється на виробництво заявленої на обов'язкову сертифікацію продукції, ОС ПХ визначає схему сертифікації з оцінкою сертифікованої системи якості
		Строк дії сертифіката відповідності встановлюється з урахуванням строку дії сертифіката системи якості – до 5-ти років

Рис. 6.9А. Додаток до II етапу сертифікації послуг харчування

Рис. 6.9А. Додаток до II етапу сертифікації послуг харчування

Згідно з «Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування» визначено сферу застосування певних схем сертифікації:

- перша схема – «Обстеження процесу надання послуги харчування» – застосовується для послуг, якість та безпека яких визначається стабільністю процесу їх надання;
- друга схема – «Атестація виробництва» – застосовується для аналізу стану виробництва, перевірки результатів послуг харчування;
- третя схема – «Сертифікація системи якості» – застосовується для оцінки функціонування системи якості підприємства харчування.

Усі схеми сертифікації послуг харчування передбачають перевірку наявності:

- висновків органів санітарно-епідеміологічного нагляду;
- ветеринарних свідоцтв для продуктів тваринництва;
- карантинного дозволу на сировину і продукцію рослинного походження;
- акту пожежного нагляду стосовно відповідності підприємств харчування вимогам протипожежної безпеки;
- сертифікатів відповідності на використані харчові продукти та продовольчу сировину, що використовуються для виготовлення кулінарної продукції.

У рамках кожної схеми сертифікації проводиться вибіркова перевірка кулінарної продукції, яка передбачає її органолептичну оцінку, контроль маркування, пакування, транспортування та зберігання. За результатами даної процедури складають «Протокол органолептичного контролю якості кулінарної продукції, що виготовлена».

У разі сумнівної якості продукції, що контролюється, представник ОС ПХ направляє відібрані зразки до акредитованої випробувальної лабораторії, для проведення оцінки з фізико-хімічних і мікробіологічних показників. Даний процес супроводжується наступними процедурами: Відбір зразків кулінарної продукції, які є найбільш вразливими з мікробіологічної точки зору або в технологічному процесі приготування яких передбачені ручні операції після проведення термічної обробки. Відбір здійснюється в присутності представника заявника, оформлюється відповідним актом у трьох примірниках (для заявника, ОС ПХ та лабораторії). Роботи з випробування зразків оплачує заявник. Ідентифікація відібраних зразків кулінарної продукції, яка проводиться за результатами аналізу інформації, що наведена на етикетці чи в маркуванні, візуального огляду відібраних зразків щодо дати виготовлення та терміну придатності, найменування та адреси виробника, наявності сертифікатів відповідності на використану сировину тощо. Процес ідентифікації зразків кулінарної продукції оформлюється відповідним актом.

Відібрані та ідентифіковані зразки опечатують або пломбують і разом з актами передають у випробувальну лабораторію за потреби проведення випробувань з фізико-хімічних та мікробіологічних показників.

За позитивних результатів розгляду протоколу та інших робіт, що передбачені в рішенні за заявкою, виконавча група ОС ПХ продовжує подальші роботи зі сертифікації.

У разі одержання негативних результатів хоча б одного з показників випробування з метою сертифікації припиняються. Інформація про негативні результати подається у триденний термін заявнику та ОС ПХ, який скасовує заявку.

Повторні випробування можуть бути проведені тільки після оформлення нової заявки та надання заявником ОС ПХ переконливих доказів проведення коригувальних заходів щодо усунення причин, що призвели до невідповідності показника вимогам нормативного документа.

3. Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації (рисунок 6.10). На третьому етапі сертифікації послуг харчування ОС ПХ формує комісію, головою якої призначають аудитора зі сертифікації послуг. Для проведення робіт із сертифікації послуг харчування заявник повинен надати комісії всі потрібні матеріали і створити умови для її роботи, у тому числі безперешкодний доступ до всіх приміщень.

Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації послуг харчування:	
Формування комісії	Голова комісії – аудитор із сертифікації послуг харчування
Члени комісії: - аудитори і кандидати в аудитори зі сертифікації послуг (у т.ч. позаштатні), - кваліфіковані фахівці з послуг харчування, які не зацікавлені в результатах сертифікації	
Організація умов для роботи комісії	- надання заявником необхідних документів; - забезпечення доступу до всіх приміщень, де надаються послуги розміщення
Робота комісії, здійснювана на підставі затвердженої ОС ПХ «Програми обстеження підприємства харчування для підтвердження класу обслуговування та номенклатури послуг харчування, що надаються»	Комісією аналізуються: - санітарно-гігієнічні та технологічні умови виробництва і реалізації кулінарної продукції; - відповідність якості послуг харчування типу та класу підприємства харчування; - умови обслуговування споживачів; - стан метрологічного забезпечення виробництва; - стан матеріально-технічного оснащення; - відповідність асортименту кулінарної продукції класу підприємства харчування; - рівень кваліфікації персоналу. Комісією встановлюється: відповідність вимогам нормативних документів результату надання послуги харчування щодо основних споживчих властивостей, якості надання послуги та вимог безпеки для життя і здоров'я людей, їх майна і охорони навколишнього природного середовища
Оформлення результатів перевірки	На підставі всіх матеріалів перевірки складаються наступні документи, які є підставою для остаточного рішення ОС ПХ щодо видачі чи відмови у видачі сертифікату відповідності:
- Звіт про результати обстеження процесу надання послуг харчування (для схеми № 1);	
- Атестат виробництва (для схеми № 2);	
- Сертифікат на систему якості підприємства харчування (для	

Рис. 6.10. III етап сертифікації послуг харчування

4. Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності. На четвертому етапі сертифікації послуг харчування в ОС ПХ розглядаються всі матеріали з сертифікації – програма обстеження підприємства харчування, протокол органолептичного контролю якості кулінарної продукції, що виготовляється, акт відбору зразків

продукції для сертифікованих випробувань, акт ідентифікації кулінарної продукції, протоколи випробувальної лабораторії, звіти про проведення сертифікації послуг харчування у відповідності з обраною схемою сертифікації тощо. Результатом цього може бути два рішення – позитивне і негативне, інформація про які представлена на рисунку 6.11.

Аналіз
одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі
сертифіката відповідності

Розгляд ОС ПХ усіх матеріалів зі сертифікації послуг харчування, представлених комісією і випробувальною лабораторією	
Позитивний результат	Негативний результат
Прийняття рішення про видачу сертифікату відповідності	При прийнятті негативного рішення заявка на сертифікацію анулюється. Повторна перевірка може бути проведена після: - подання нової заявки до ОС ПХ; - документально засвідчених даних заявника про проведення ним заходів для усунення причин невідповідності обов'язковим вимогам нормативних документів

Рис. 6.11. IV етап сертифікації послуг харчування

5. Уведення в дію сертифіката відповідності. На п'ятому етапі (рисунок 6.12) ОС ПХ оформляє сертифікат відповідності і ліцензійну угоду на право використання сертифіката відповідності та маркування супровідних документів знаком відповідності.

Уведення в дію сертифіката відповідності Оформлення сертифіката відповідності (оригінал видається заявникові) у 3-денний термін
Реєстрація сертифіката відповідності в Реєстрі Системи УкрСЕПРО
Оформлення ліцензійної угоди на право застосування сертифіката відповідності та Знака відповідності

Рис. 6.12. V етап сертифікації послуг харчування

6. Технічний нагляд за сертифікованими послугами харчування під час їх надання проводиться спеціалістами ОС ПХ (рисунок 6.13).

Технічний нагляд
за сертифікованими послугами харчування під час їх надання

Умови проведення перевірок	Звіт ОС ПХ про перевірку
Періодичність визначається ОС ПХ	За результатами технічного нагляду складається звіт, в якому зазначаються (за наявності): - невідповідності встановленим вимогам; - можливі причини невідповідності; - коригувальні заходи, що пропонуються
Вибіркові перевірки результату послуги (випробування зразків кулінарної продукції), а також обстеження процесу надання послуги харчування (при схемі № 1)	
Періодичні випробування зразків кулінарної продукції, а також технічний нагляд за атестованим виробництвом (при схемі № 2)	
Періодичні випробування зразків кулінарної продукції, а також оцінка функціонування сертифікованої системи якості підприємства харчування (при схемі № 3)	

Рис. 6.13. VI етап сертифікації послуг харчування

7. Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності. Сьомий етап сертифікації послуг розміщення представлено на рисунку 6.14.

Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування встановлено механізм розгляду спірних питань: У разі незгоди з рішенням ОС ПХ виконавець послуги може подати скаргу до органу із сертифікації не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. Скарга розглядається апеляційною комісією ОС ПР у місячний строк від дня її надходження. Для розгляду апеляції на засіданні апеляційної комісії потрібна присутність голови та всіх членів комісії, які здійснювали сертифікацію послуг харчування. До скарги додаються такі документи: листування із спірного питання між виконавцем послуги, випробувальною лабораторією та ОС ПР, протоколи випробувань продукції, зразки та фотознімки продукції, фотознімки приміщень, відповідні матеріали перевірок, звітів щодо технічного нагляду, нормативна документація на продукцію, послуги тощо. Документація надається голові та членам апеляційної комісії органом сертифікації не пізніше як за два тижні до засідання комісії. Кожна зацікавлена сторона має право бути заслухана на засіданні апеляційної комісії та запросити експерта для надання пояснень. Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Рішення, які вона може прийняти: видати, відмовити у видачі та скасувати виданий сертифікат відповідності. Рішення комісії письмово доводиться до відома заявника та ОС ПХ протягом 5 робочих днів після проведення засідання. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації (Держспоживстандарту України) протягом 10 днів з дня одержання рішення або до суду.

Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності

Призупинення дії сертифіката відповідності	Скасування сертифіката відповідності	Закінчення строку дії сертифіката відповідності
За результатами технічного нагляду:		
Виявлення невідповідності процесу надання послуг вимогам, що встановлені під час сертифікації	Неусунення у встановлений строк порушень, які привели до призупинення дії сертифіката відповідності	Якщо строк дії сертифіката відповідності вичерпано:
Порушення заявником вимог ліцензійної угоди		
Зміни виробником нормативних документів, методів обслуговування, складу продукції тощо, які можуть вплинути на відповідність сертифікованої послуги встановленим вимогам, без попереднього узгодження з ОС ПХ		- для 2 схеми сертифікації – 3 роки;
Рішення про призупинення може бути скасовано у разі усунення виконавцем послуги порушень, які були підставою для прийняття цього рішення у термін до 1 місяця		- для 3 схеми – 5 років
Усі витрати щодо здійснення коригувальних заходів та контролю за їх використанням несе заявник		Подача нової заявки до ОС ПХ не пізніше ніж за 3 місяці до закінчення строку дії чинного сертифіката відповідності

Рис. 6.14. VII етап сертифікації послуг харчування

Відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації туристичних послуг. У разі здійснення господарської діяльності без одержання сертифіката відповідності до суб'єктів господарювання застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, установлених законом.

Наприклад, статтею 1701 Кодексу України про адміністративні правопорушення встановлено, що за продаж або використання в господарській діяльності продукції (у тому числі імпортової), яка підлягає обов'язковій сертифікації, але на яку немає сертифіката відповідності, тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб суб'єкта господарювання від 3 до 88 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (від 51 грн. до 1496 грн.).

Крім того, відповідно до статті 1889 Кодексу України про адміністративні правопорушення невиконання законних вимог посадових осіб органів виконавчої влади у сфері сертифікації щодо усунення порушень законодавства з сертифікації або створення перешкод для діяльності цих органів, а також невиконання вимог приписань, пов'язаних з порушенням вимог стандартів, норм і правил щодо якості продукції (робіт, послуг), спричиняє накладення штрафу від 3 до 20 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (від 51 грн. до 340 грн.).

Разом із тим, варто зазначити, що посадові особи органа сертифікації також несуть відповідальність у випадку недотримання законодавства у сфері сертифікації. Так, згідно статті

1721 Кодексу України про адміністративні правопорушення, за порушення встановленого порядку видачі сертифіката відповідності передбачений штраф від 3 до 44 неоподатковуваних доходів громадян (від 51 грн. до 748 грн.) [3].

Основні нормативно-правові документи з сертифікації, які використовуються в сфері туризму України в теперішній час, представлені у таблиці 6.4.

Таблиця 6.4

Нормативно-правова база сертифікації туристичних послуг в Україні

Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Закони України:			
1	Про туризм	15.09.1995	№ 324/95-ВР
2	Про підтвердження відповідності	17.05.2001	№ 2406-III
3	Про акредитацію органів з оцінки відповідності	17.05.2001	№ 2407-III
4	Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності	01.12.2005	№ 3161-IV
5	Про захист прав споживачів	01.12.2005	№ 3161-IV
Декрет Кабінету міністрів України			
6	Про стандартизацію і сертифікацію	10.05.1993	№ 46-93
Постанови Кабінету Міністрів України:			
7	Про затвердження Правил визначення вартості робіт з підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері	11.04.2002	№ 485
8	Про порядок встановлення категорій готельно-ресторанних та інших об'єктів, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)	29.07.2009	№ 803
9	Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)	15.03.2006	№ 297
Наказ міністерства культури і туризму України			
10	Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю	10.03.2010	№ 3
Накази Держспоживстандарту України:			
11	Про затвердження переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні	01.02.2005	№ 28
12	Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)	03.09.2007	№ 207
13	Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування	27.01.1999	№ 37
Наказ Держтурадміністрації України:			
14	Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	16.03.2004	№ 19

Питання для контролю за розділом 6

1. Охарактеризуйте сутність сертифікації туристичних послуг.
2. З якою метою відбувається сертифікація послуг у сфері туризму?
3. Надайте визначення термінів «сертифікат» і «сертифікація».
4. Які форми сертифікації вам відомі?
5. Які існують види сертифікації та сертифікатів?
6. Що є об'єктами сертифікації в туристичній галузі?
7. Які послуги у сфері туризму підлягають обов'язковій сертифікації?
8. Сертифікація яких послуг у сфері туризму може здійснюватися на добровільній основі?
9. Надайте характеристику системи УкрСЕПРО.
10. Що Вам відомо про міжнародну практику сертифікації туристичних послуг? Наведіть приклади.
11. Опишіть порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні.

12. Які документи треба подавати органу сертифікації для проведення обов'язкової сертифікації у сфері туризму?
13. Які схеми сертифікації послуг розміщення та послуг харчування використовуються у теперішній час?
14. Опишіть процес документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок).
15. Як відбувається аналіз одержаних результатів та прийняття органом сертифікації рішення про можливість видачі сертифіката відповідності?
16. Які події можуть спричинити призупинення, припинення та анулювання дії сертифікату відповідності послуг розміщення та послуг харчування згідно з українським законодавством?
17. Яка існує відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації туристичних послуг?

Тема 5. Ліцензійні умови провадження туристичної діяльності в Україні

1. Сутність ліцензування туристичної діяльності;
2. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності;
3. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні

1. Сутність ліцензування туристичної діяльності

Стабільність туристичного ринку і професіоналізм суб'єктів цього виду діяльності значною мірою залежать від уживання заходів щодо забезпечення контролю і регулювання у сфері туризму на державному рівні.

Одним із діючих інструментів у цьому є ліцензування туристичної діяльності.

Туризм, який є високоприбутковим бізнесом, залучає до себе увагу не тільки фахівців, але й різноманітних сумнівних ділків, кримінальних елементів, а також просто непрофесіоналів. Тому неухважність держави до даного сектору економіки може привести до появи несумлінних компаній і фірм-одноденок.

Таке положення справ може негативно відбитися на якості обслуговування туристів та їх безпеці. Послуги, реалізовані турфірмами, часто надаються туристам у зарубіжжі та на основі повної передплати. Як результат – сфера туризму займає одне з перших місць за кількістю порушень прав споживачів.

Крім того, непрофесійне ведення туристичного бізнесу ставить під загрозу відносини з фірмами-партнерами, багато з яких є іноземними. Діяльність несумлінних туристичних підприємств в остаточному підсумку обертається значними фінансовими втратами і збитками для приймаючих компаній багатьох країн. Як результат – постраждали фірми або не можуть продовжувати свою діяльність і розоряються, або вимушені сходити із даного туристичного ринку, що негативно відбивається на його іміджі.

Особливістю підприємницької діяльності у сфері туризму в останній час є вплив на неї таких неринкових факторів і форс-мажорних обставин, як війни, теракти, природні та техногенні катастрофи, епідемії, страйки тощо.

Усе це обумовлює високі споживчі ризики у сфері туризму, необхідність оперативної взаємодії турфірм і органів державного управління, а також використання спеціальних механізмів захисту як прав споживачів-туристів, так і фірм-партнерів по бізнесу. Тому зараз у багатьох країнах світу – Італії, Іспанії, Франції, Туреччині, Єгипті та інших – застосовується ліцензування туристичної діяльності.

Крім того, на цей рахунок існує спеціальна директива Європейського Союзу «Про комплексні тури, відпустки і поїздки» від 13 червня 1990 р. № 90/314/ЄЕС, що передбачає необхідність надання «гарантій, які дозволяють у разі неплатоспроможності або банкрутства забезпечити повернення споживачеві сплачених їм сум і повернення його на батьківщину» (стаття 7). Із цією метою «держави – члени Спільного ринку можуть приймати або підтримувати в силі самі суворі розпорядження з метою захисту споживача» (стаття 8).

Таким чином, країна, яка має намір активно розвивати туризм, повинна проводити на державному рівні політику підтримки інтересів туристів та створення рівних можливостей для туристичних підприємств, які їх обслуговують.

Держава, визначаючи види діяльності, що підлягають ліцензуванню, у нормативно-правових актах запроваджує умови, які необхідні та достатні з точки зору суспільних інтересів для заняття певним видом діяльності, і, таким чином, має механізм захисту прав споживачів, а також інструмент контролю за діяльністю виробників різних товарів і послуг.

Відповідно до українського законодавства з ліцензування [12] основна термінологія представлена у такий спосіб:

Ліцензія – документ державного зразка, який засвідчує право ліцензіата на провадження зазначеного в ньому виду господарської діяльності протягом визначеного строку за умови виконання ліцензійних умов.

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який одержав ліцензію на провадження певного виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Ліцензійні умови – установлений з урахуванням вимог законів вичерпний перелік організаційних, кваліфікаційних та інших спеціальних вимог, обов'язкових для виконання при провадженні видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.

Ліцензування – видача, переоформлення та анулювання ліцензій, видача дублікатів ліцензій, ведення ліцензійних справ та ліцензійних реєстрів, контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов, видача розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування.

Таким чином:

- для одержання ліцензії здобувач повинен відповідати певним вимогам;
- перелік вимог визначається державою;
- держава, маючи право відкликання ліцензії, отримує можливість регулювати та контролювати ринкову діяльність ліцензіатів, направляючи її в потрібне русло.

Основними принципами державної політики України у сфері ліцензування є наступні:

- забезпечення рівності прав, законних інтересів усіх суб'єктів господарювання;
- захист прав, законних інтересів, життя та здоров'я людей, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави;
- встановлення єдиного порядку ліцензування видів господарської діяльності на території України;
- встановлення єдиного переліку видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.

У Законі України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» підкреслено, що ліцензування не може використовуватися для обмеження конкуренції у провадженні господарської діяльності. Ліцензія є єдиним документом дозвільного характеру, який дає право на зайняття певним видом господарської діяльності, що відповідно до законодавства підлягає обмеженню.

Повноваження органів державної влади України у сфері ліцензування України розподілені наступним чином:

- Верховна Рада України визначає основні напрями державної політики у сфері ліцензування, законодавчі основи її реалізації;
- Кабінет Міністрів України здійснює реалізацію державної політики у сфері ліцензування;
- органи ліцензування (органи виконавчої влади, визначені Кабінетом Міністрів України) безпосередньо провадять ліцензування певних видів господарської діяльності.

У даний час в Україні підлягають ліцензуванню 45 видів господарської діяльності, серед яких з туризмом пов'язана тільки туроператорська, що значиться за № 30 [35], у той час як ліцензування турагентської діяльності скасовано згідно з Законом України № 2608-VI від 19 жовтня 2010 року.

Основні функції органу ліцензування у сфері туризму:

- забезпечення виконання законодавства у сфері ліцензування;
- затвердження спільно із спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування «Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності» та порядку контролю за їх додержанням;
- видання та переоформлення ліцензій, видання дублікатів ліцензій на туроператорську та турагентську діяльність, приймання рішень про визнання ліцензій недійсними;
- здійснення у межах своєї компетенції контролю за додержанням ліцензіатами Ліцензійних умов;
- видання розпорядження про усунення порушень Ліцензійних умов;
- анулювання ліцензії на туроператорську чи турагентську діяльність;

– формування і ведення Ліцензійного реєстру туроператорів і турагентів.

Фінансування органу ліцензування здійснюється за рахунок коштів Державного бюджету України або місцевого бюджету.

Варто зазначити, що перелік видів діяльності та умови ліцензування відрізняються по країнах світу, але існують деякі закономірності: Діяльність засобів розміщення, звичайно, не ліцензується. Послуги готелів, як і ресторанів, найчастіше стають об'єктами стандартизації та сертифікації у різних видах (атестація, класифікація, категоризація), ніж ліцензування. Така практика є наслідком специфіки діяльності даних суб'єктів туристичної індустрії. Діяльність туристичних фірм, що організують подорожі, звичайно, підлягає ліцензуванню, але не завжди стає об'єктом сертифікації. Діяльність фахівців туристичного супроводу – екскурсководів, гідів-перекладачів, спортивних інструкторів, провідників тощо – також звичайно не ліцензується. Найчастіше вони виконують свої професійні обов'язки на підставі дозволу на право здійснення туристичного супроводу, який видається за результатами атестації.

2. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності

Ліцензування – це найбільш сприятлива форма державного регулювання завдяки спрощеному (у порівнянні з сертифікацією) процесу одержання дозвільного документу. Однак, не всі країни світу запроваджують ліцензування як механізм державного управління туристичною галуззю. У країнах же, які здійснюють ліцензування у сфері туризму, також існують різні нюанси, що стосуються законодавства з цього питання. Розглянемо це на окремих прикладах.

Франція. Державним регулюванням туристичної діяльності у Франції займається Міністерство економіки, промисловості та зайнятості (МЕПЗ), яке визначає основні напрямки розвитку туризму в цій країні (третя модель). У рамках МЕПЗ у травні 2009 року було створено Агентство по туристичному розвитку Франції «Atout France», на яке покладено функції ліцензування у сфері туризму та ведення єдиного реєстру туристичних фірм.

Згідно законодавству Франції ліцензуванню підлягає діяльність юридичних і фізичних осіб-підприємців, які:

1. організують і реалізують групові й індивідуальні тури;
2. продають послуги, які мають бути надані під час туристичної подорожі – послуги засобів розміщення, транспорту, харчування тощо;
3. реалізують послуги, пов'язані з прийомом туристів, зокрема, з організацією відвідування музеїв чи історичних пам'яток;
4. надають послуги із проведення ярмарків, виставок, конференцій та інших подібних заходів, пов'язаних з діяльністю у сфері туризму.

Згідно з французьким законодавством, суб'єктами ліцензування у сфері туризму не можуть бути:

- держава, органи місцевого самоврядування, адміністративні, технічні та наукові державні установи;
- юридичні та фізичні особи (далі – особи), що реалізують послуги, первинними виробниками яких вони є;
- особи, які займаються продажем квитків на окремі види транспорту від імені одного або декількох перевізників;
- особи, що проваджують комерційну діяльність у сфері нерухомості, для яких організація послуг з розміщення є другорядною діяльністю;
- особи, які здійснюють продаж послуг за ціною, яку вони за них заплатили (тобто які не мають економічної вигоди від проведеної операції).

Процедура одержання ліцензії в сфері туризму полягає у наступному:

- подача заяви та пакета документів (про державну реєстрацію в комерційному реєстрі підприємств, про фінансове забезпечення, страхове покриття, професійну кваліфікацію, про володіння службовим приміщенням або про оренду офісу тощо) до реєстраційної комісії Агентства «Atout France»;
- внесення зареєстрованої особи до реєстру туристичних фірм протягом 1 місяця з моменту одержання всіх необхідних документів і за умови позитивного рішення Агентства «Atout France»;
- оплата вартості реєстрації ліцензіата в сумі €150.

Варто зазначити, що всі ліцензіати зобов'язані мати фінансове забезпечення, договір про що укладається з фінансовою, кредитною або страховою установою, яке перебуває на території Європейського Союзу. Фінансова гарантія поширюється також на діяльність, яка здійснюється філіями туристичної фірми. Постановою Міністерства економіки, промисловості та зайнятості

визначається мінімальний розмір фінансового забезпечення залежно від роду туристичної діяльності. Крім того, розмір фінансової гарантії припускає облік щорічного обсягу реалізації послуг туроператором. У випадку значної зміни об'ємів реалізації туристичних послуг протягом року (наприклад, у зв'язку з відкриттям філій, розширенням спектра туристичних послуг тощо), ліцензіат зобов'язаний проінформувати про це свого гаранта для перегляду суми фінансової гарантії.

Французьке законодавство про туризм вимагає від туристичних фірм укладання договору про страхування для їх захисту від негативних майнових наслідків і для забезпечення їх відповідальності перед туристами. Розмір страхового покриття вільно встановлюється сторонами договору залежно від планованих туристичних заходів.

Існують також вимоги до професійної підготовки – фізична особа-підприємець або засновник юридичної особи зобов'язані надати:

- або документ, що підтверджує проходження ними протягом 4 місяців стажування у центрі по перепідготовці кадрів;

- або документ про досвід роботи не менш 1 року в сфері туризму (зокрема, у засобах розміщення чи у транспортних організаціях, які обслуговують туристів тощо);

- або свідоцтво, диплом чи сертифікат про відповідну освіту в сфері туризму.

Ліцензія, видана туристичній фірмі, може бути тимчасово припинена (на максимальний строк до 3-х місяців) або повністю анульована по наступних причинах:

- невідповідність туристичної фірми умовам одержання ліцензії;

- нездатність виконувати зобов'язання, прийняті стосовно клієнтів і партнерів по туристичному бізнесу [88].

Туреччина. Державна політика у сфері туризму Туреччини здійснюється Міністерством культури і туризму, яке визначає основні напрямки розвитку туристичного сектору економіки, займається організацією маркетингових заходів та реалізацією заохочувальних мір для популяризації туризму (друга модель).

Діяльність туристичних фірм підлягає державному ліцензуванню. Ліцензія видається Міністерством культури і туризму Туреччині після обов'язкової реєстрації турфірми в Асоціації турецьких туристичних фірм «TÜRSAB».

У Туреччині існує три види ліцензій залежно від послуг, які виконують туристичні фірми:

1. ліцензія (А) видається туристичним підприємствам, які пропонують комплекс послуг з організації поїздок (перевезення, розміщення туристів, організація відпочинку, спортивних програм тощо) і комплектують тури;

2. ліцензія (В) надається туристичним установам, які організують продаж квитків на міжнародні сухопутні, морські й повітряні перевезення, а також продають квитки на екскурсії;

3. ліцензія (С) існує для турфірм, які організують та реалізують внутрішні тури для турецьких громадян.

Групи підприємств, які одержали ліцензії типів (В) і (С), можуть також виконувати послуги, які покладаються на них турфірмами групи (А) по реалізації турів.

Згідно з чинним законодавством Туреччини, усім групам турфірм надається попередня ліцензія на провадження діяльності протягом 2-х років. Попередня ліцензія може бути перетворена в діючу, якщо туристична фірма одержить протягом дворічного періоду певну суму коштів в іноземній валюті, еквівалентній 24540 турецьких лір. Варто зазначити, що іноземні туристичні фірми не мають права організувати тури в зарубіжні країни з території Туреччини.

Ліцензійні умови викладені в Законі Туреччини «Про туристичні агентства та Асоціацію туристичних агентств» № 1618, який визначає основні положення з організації туристичної діяльності в країні [87].

Перелік необхідних документів на одержання ліцензії на провадження туристичної діяльності в Туреччині включає:

- свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи;

- договір на оренду офісного приміщення або довідку про право власності на приміщення;

- свідоцтво про комерційне найменування підприємства;

- особисті документи керівника (директора) турфірми: паспортні дані, що свідчать про турецьке громадянство й про досягнення керівником 18-літнього віку, довідка про відсутність судимості, завірена нотаріусом; документи, що підтверджують володіння директором підприємства іноземними мовами; документи про стаж роботи директора в туристичному бізнесі (не менш двох років) і про отриману їм освіту (як мінімум – середню);

- копія договору зі страховою компанією на організацію страхування туристичної діяльності й організацію страхування туристів.

– довідка про внесення суми фінансової гарантії, установленої для туристичних підприємств різного типу: для турфірм групи (А) – 7000 турецьких лір; для турфірм групи (В) – 6000 турецьких лір; для турфірм групи (С) – 5000 турецьких лір.

Документи, зібрані для ліцензування діяльності туристичного підприємства, подаються на розгляд в Асоціацію «TÜRSAB», після чого направляються в Міністерство культури і туризму з виправленнями й рекомендаціями. У Міністерстві документи переглядаються, у результаті чого приймається рішення про здійснення перевірки на відповідність Ліцензійним умовам. Перевірка проводиться Асоціацією «TÜRSAB». За позитивних результатах перевірки виписується ліцензія, яка направляється в місцеві органи самоврядування (муніципалітети за місцем реєстрації турфірми), а керівництво підприємства повідомляється про це. Представник турфірми може забрати ліцензію тільки після пред'явлення квитанції про сплату вартості ліцензії.

Протягом терміну дії ліцензії туристичні фірми зазнають перевірки експертів-аудиторів, спеціалістів Міністерства культури і туризму, а також Асоціації «TÜRSAB». Кожне підприємство, що перевіряється, повинне надати повний комплект документів, необхідних для ревізії.

При неналежному виконанні своїх зобов'язань туристична фірма може притягуватися до відповідальності шляхом накладення адміністративних санкцій і штрафів: при ненаданні повного пакета послуг та наданні недостовірної інформації про тури – штраф у розмірі 500 турецьких лір; при відмові в пред'явленні необхідної документації для перевірки та при подачі несправжньої інформації – штраф у розмірі 2000 турецьких лір; при виявленні в ході перевірки порушень організації діяльності туристичної фірми – попередження від Міністерства культури і туризму про усунення зазначених порушень протягом 30 днів. Якщо порушення не усунути в указаний строк, штраф становитиме 1000 турецьких лір.

Анулювання ліцензії на провадження туристичної діяльності відбувається у наступних випадках:

- якщо туристична фірма самостійно надає послуги зі страхування туристів;
- якщо у турфірми вилучили свідоцтво про державну реєстрацію.

Заборона на ведення туристичної діяльності здійснюється при наступних обставинах:

- турфірма не зареєстрована в державному Реєстрі підприємств і організацій;
- турфірма передала свою ліцензію іншому туристичному підприємству.

Малайзія. У Малайзії туристичну політику держави визначає спеціально створене Міністерство туризму, під юрисдикцією якого знаходиться Національний відділ ліцензування (перша модель).

Варто зазначити, що у порівнянні з іншими країнами, орган ліцензування в Малайзії володіє надто широкими повноваженнями, аж до визначення оптимальної кількості підприємств, діючих у сфері туризму, що вказує на встановлення жорстких командно-адміністративних методів державного контролю за діяльністю ліцензіатів у сфері туризму.

Згідно із Законом «Про туризм», у Малайзії підлягає ліцензуванню діяльність, здійснювана туроператорами, турагентами, засобами розміщення, підприємствами харчування, транспортними компаніями (включаючи туристичні автобуси й оренду автомобілів), установами по підготовці кадрів для сфери туризму. Крім того, ліцензію в обов'язковому порядку повинні одержати фахівці туристичного супроводу – екскурсоводи, гіді-перекладачі, керівники туристичних груп тощо. Таким чином, у Малайзії ліцензування припускає здійснення державного контролю не тільки за посередницькою діяльністю в сфері туризму, але й за роботою контрагентів, які є первинними виробниками туристичних послуг.

Згідно із законодавством Малайзії, ті особи, що проваджують діяльність без отримання ліцензії, підлягають накладенню штрафу до 50 000 рінггітів (RM) або тюремному ув'язненню на строк до 5 років. У випадку не припинення здійснення туристичної діяльності, розмір штрафу збільшується на RM 5 000 за кожний день порушення закону (курс малайської валюти до євро становить приблизно RM 5 = €1).

Основні норми і правила ліцензування викладені в Законі «Про туризм» Малайзії від 1992 року (зі змінами та доповненнями). Законодавство даної країни розглядає тільки два види туризму – виїзний і внутрішній, причому останній включає будь-які переміщення туристів у межах Малайзії, тобто й внутрішніх, й іноземних.

Міністерство туризму Малайзії має право встановлювати туристичним фірмам певну пропорцію при реалізації внутрішніх і виїзних турів, примушуючи їх, таким чином, до залучення в країну іноземних туристів.

Розглянемо докладніше ліцензування туроператорської і турагентської діяльності згідно із законодавством Малайзії.

Туроператорська діяльність припускає здійснення наступних послуг:

- організація та реалізація послуг із транспортування, розміщення й будь-яких інших послуг для туристів у межах або за межами Малайзії, а також продаж турів, створених іншими туроператорами, за комісійну винагороду;
- забезпечення туристів прокатом транспортних засобів під час подорожі;
- реалізація окремих видів туристичних послуг, які потрібні туристові під час подорожі.

Турагентська діяльність полягає у наданні таких послуг:

- реалізація за комісійну винагороду послуг з розміщення, а також квитків на всі види наземного, водного й повітряного транспорту;
- будь-які інші послуги, не пов'язані з першими двома.

Для одержання ліцензії претендент повинен подати заявку в регіональний офіс Національного відділу ліцензування, приклавши до неї комплект документів, основними з яких є наступні:

- свідоцтво про державну реєстрацію компанії;
- статут підприємства;
- установчий договір із вказівкою відомостей про розподіл внесків між засновниками;
- довідка про фінансову гарантію (для туроператорів);
- відомості про кадровий склад туристичної фірми.

Відділ ліцензування має право вимагати від претендента будь-які додаткові документи, а також інформацію в усній або письмовій формі для визначення доцільності видачі ліцензії заявникові.

У Малайзії існують конкретні вимоги до офісу туристичної фірми. Так, площа службового приміщення повинна становити не менш 400 м²; при цьому, турфірмі забороняється ділити офісне приміщення з іншими підприємствами. Крім того, офіс повинен мати зручне розташування у межах міста.

Сума фінансової гарантії туроператора в Малайзії залежить від двох факторів – місця розташування офісу та виду діяльності. Так, наприклад, туроператор, що має офіси у великих містах, повинен оформити фінансову гарантію на суму RM 200 000 при здійсненні кожного із трьох видів діяльності (організація внутрішнього туризму, виїзного туризму або продаж квитків на всі види транспорту) або при комбінуванні цих видів діяльності. Суми фінансового забезпечення, необхідні для туроператорів, що працюють у приміських районах, установлюються в такий спосіб:

- при суміщенні трьох видів діяльності (організація внутрішнього туризму, виїзного туризму та продаж квитків на транспорт) – RM 200 000;
- при суміщенні двох видів діяльності (організація внутрішнього туризму та продаж квитків на транспорт) – RM 150 000;
- при здійсненні діяльності з організації виїзного туризму – RM 200 000;
- при провадженні турагентської діяльності – RM 100 000;
- при здійсненні діяльності з організації внутрішнього туризму – RM 50 000.

Термін дії ліцензії становить від одного до трьох років, залежно від категорії ліцензіата. При цьому в малайзійському законодавстві не існує поняття «плата за ліцензію» у якості одноразового платежу, а встановлюється щорічний ліцензійний внесок, розмір якого залежить від виду (видів) діяльності ліцензіата та його категорії. Так, наприклад, мінімальний ліцензійний внесок сплачують турагенти (RM 200), потім туроператори внутрішнього туризму (RM 250) тощо. Максимальний розмір ліцензійного внеску призначений для туроператорів, що займаються організацією внутрішнього та виїзного туризму, а також турагентською діяльністю (RM 950).

Туроператори і турагенти зобов'язані надавати органам ліцензування повну інформацію про діяльність підприємства, включаючи дані фінансової, податкової, статистичної звітності, а також:

- інформацію про всі тури, організовані туристичною фірмою;
- деталі контрактів із партнерами;
- ліцензійний номер і відомості про екскурсійний транспорт, що знаходиться на балансі підприємства.

Варто зазначити, що у Малайзії існують певні умови, які служать підставою для припинення діяльності туристичних фірм. Органи ліцензування мають право анулювати ліцензію в наступних випадках:

- порушення ліцензійних умов здійснення туристичної діяльності (крім анулювання ліцензії порушник зазнає штрафу в розмірі до RM 20 000 одноразово, а у випадку продовження порушень – додатково по RM 2 000 за кожний наступний день порушення, або порушникові загрожує тюремне ув'язнення на строк до 2-х років);

- надання недостовірної інформації про туристичну фірму та про організацію її діяльності;
- відсутність діяльності протягом 6 місяців;
- наявність недостатнього обсягу фінансових ресурсів для організації діяльності з обслуговування туристів;
- негативний вплив діяльності ліцензіата на національну економіку;
- осуд осіб, що займають адміністративні посади в туристичній фірмі, за шахрайство або моральні правопорушення.

Перед анулюванням ліцензії орган ліцензування повинен повідомити ліцензіата про причину її відкликання. Анулювання здійснюється після закінчення 14 днів від дати повідомлення ліцензіата, а у випадку подачі ліцензіатом апеляції до Міністерства туризму – після підтвердження законності відкликання ліцензії міністром. Повідомлення про анулювання ліцензії розміщується в одній з національних щоденних газет протягом трьох днів після настання даної події [85].

Австрія. Туристична галузь Австрії перебуває у веденні Міністерства економіки, сім'ї та молоді (МЕСМ), яке формує державну політику розвитку туризму в цій країні (третя модель).

Ліцензування у сфері туризму Австрії відсутнє. Однак відповідно до директиви Європейського Союзу «Про комплексні тури, відпустки і поїздки» від 13.06.1990 р. в Австрії було розроблено «Положення про страхування туристичних підприємств» № 316/1999 зі змінами й доповненнями, зробленими в 2001 – 2006 роках [82]. Даний документ регулює відшкодування споживачеві оплаченої ним суми й повернення його на батьківщину у випадку банкрутства або неплатоспроможності організатора подорожі. Таким чином, туристичне підприємство несе відповідальність перед туристом тільки сумою фінансової гарантії. Строк звернення туриста за виплатою йому компенсації становить 8 тижнів з моменту настання банкрутства або неплатоспроможності організатора подорожі.

Норми Положення про страхування туристичних підприємств застосовуються тільки до туроператорів. У відповідності зі ст. 33 цього нормативно-правового акту покриття ризику може здійснюватися двома шляхами:

1. укладання договору про страхування зі страховими установами, які мають право укладати подібні угоди на території Австрії;
2. укладання договору про банківську гарантію з кредитними установами, які мають право видавати подібні гарантії на території Австрії.

Договори про фінансову гарантію оформляються як мінімум на 1 рік. По закінченню терміну дії договору фінансова гарантія є чинною ще 1 місяць на всі поїздки, здійснені в цей період.

Відповідно до австрійського законодавства, розмір суми фінансової гарантії туроператора залежить від обсягу виручки від реалізації туристичних послуг за минулий рік:

- при виручці до €110 000 – сума фінгарантії складатиме €10 000;
- при виручці до €220 000 – сума фінгарантії €20 000;
- при виручці до €330 000 – сума фінгарантії €30 000;
- при виручці більш €330 000 – сума фінгарантії становитиме 8% від обороту туроператора, але не більш €72 600.

При організації подорожей з використанням чартерних літаків розмір фінансової гарантії складатиме 10% від обсягу реалізації, однак не більш €363 000.

Туроператори можуть також організовувати Союзи зі страхування туроператорів. При цьому мінімальна сума їх загальної фінансової гарантії повинна становити €3 600 000. У цьому випадку розмір фінансової гарантії для кожного зі членів даного Союзу поменшаться до 3%.

Російська Федерація. У цей час державну політику в області туризму Російської Федерації визначає Міністерство спорту, туризму і молодіжної політики (друга модель), а функції національної туристичної адміністрації при ньому виконує Федеральне агентство по туризму («Ростуризм»).

Варто зазначити, що раніше в Російській Федерації застосовувався механізм ліцензування туроператорської та турагентської діяльності, однак з 01.01.2007 р. у федеральний Закон «Про ліцензування окремих видів діяльності» були внесені зміни, які скасували ліцензування цілої низки видів діяльності, у тому числі й у сфері туризму.

Згідно із внесеними змінами, турагентська діяльність не підлягає контролю з боку «Ростуризма» взагалі. Разом із тим, для заняття туроператорською діяльністю необхідно обов'язкове внесення відомостей про дане підприємство в Єдиний федеральний реєстр туроператорів (ЄФР). При цьому туроператор несе повну відповідальність перед туристом як за

свої дії, так і за дії партнерів по бізнесу, у тому числі й за турагентів, які займаються збутом створених ним турпродуктів.

З метою посилення державного контролю над організацією туристичної діяльності в Російській Федерації була прийнята постанова Кабінету Міністрів РФ «Про затвердження Правил надання послуг з реалізації туристського продукту» № 452 від 18.07.2007 р. Основні положення даного нормативно-правового акту стосуються вимог до підприємств, які реалізують туристичний продукт, правил подачі інформації про турпродукт, а також порядку укладання і розірвання договорів про реалізацію турпродукту, порядку пред'явлення претензій і визначення відповідальності сторін, що підписали даний договір.

Для внесення туроператора до Єдиного федерального реєстру необхідно наявність у нього фінансового забезпечення відповідальності, яке може бути надане або у вигляді банківської гарантії, або у формі договору страхування можливих ризиків. При цьому сума фінансової гарантії залежить від виду діяльності туроператора:

1. для туроператорів, що здійснюють діяльність у сфері міжнародного і внутрішнього туризму – 10 млн. рублів (приблизно €250 000);
2. для туроператорів, що здійснюють діяльність у сфері внутрішнього туризму – 500 тис. рублів (приблизно €12 500).

Для внесення відомостей про туроператора в ЄФР необхідно надати заяву в письмовій формі та пакет документів, основними серед яких є наступні:

- свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи;
- установчі документи;
- довідка про постановку на облік у податковій адміністрації;
- ідентифікаційний номер платника податків;
- довідка про фінансове забезпечення відповідальності туроператора;
- наказ про призначення на посаду керівника туроператора;
- інформація про адреси (місця розташування) туроператора та його структурних підрозділів.

Строк видачі свідоцтва про внесення до Єдиного федерального реєстру туроператорів – 14 робочих днів з моменту подачі заяви і пакета необхідних документів. Дане свідоцтво має необмежений термін дії.

Підставами для відмови у внесенні відомостей про туроператора в ЄФР можуть бути наступні:

- подання недостовірних відомостей про туроператора;
- невідповідність наявного у туроператора фінансового забезпечення вимогам, передбаченим законодавством.

У випадку зміни відомостей про туроператора, внесених до Єдиного федерального реєстру, заявник зобов'язаний не пізніше 10 днів з настання цих подій направити повідомлення в письмовій формі в «Ростуризм» і представити документи, що підтверджують вірогідність змін [86].

Велика Британія. У сфері туризму Великої Британії державну політику визначає Міністерство культури, засобів масової інформації та спорту (третя модель). У якості національної туристичної адміністрації виступає «VisitBritain» – організація, створена у 2003 році даним багатопрофільним міністерством шляхом зливання двох структур: Британської туристичної адміністрації (ВТА) і Ради по туризму Англії. «VisitBritain» має змішане фінансування: близько двох третин її бюджету складають кошти, одержувані від держави, інша третина надходить від комерційної діяльності – наприклад, за рахунок бронювання туристичних послуг на глобальних Інтернет-сайтах цієї організації, а також від продажу карт, путівників, сувенірів. Варто підкреслити, що дана державно-приватна структура вибудовує довгострокове стратегічне партнерство із британським туристичним бізнесом, найкрупніші представники якого входять у Раду директорів «VisitBritain» [83].

Найбільш впливовою недержавною туристичною організацією у Великій Британії є «Travel Association», яка виникла у 2008 році в результаті об'єднання Британської асоціації туристичних агентств (АВТА) і Федерації туроператорів (ФТО). У цей час «Travel Association» нараховує понад 5000 турагентств і близько 900 туроператорів (на добровільній основі) і лобює їх інтереси у Парламенті. У зв'язку із суворими вимогами, пропонованими Асоціацією до безпеки подорожей, антикризових заходів, а також фінансового захисту туристів, членство в даній структурі є гарантією високої якості обслуговування, надійності та стабільності. Поряд із численними перевагами, які одержують члени «Travel Association», на них накладається низка серйозних зобов'язань у плані відповідності певним фінансовим і професійним стандартам. Запропонована

Асоціацією система захисту прав споживачів на випадок банкрутства турфірми – члена «Travel Association» була визнана кращою у світі. У цей час усі члени Асоціації повинні вносити заставу в Суспільний фонд, із коштів якого у випадку банкрутства компанії виплачується компенсація туристам. При цьому найбільші суми стягуються з туристичних фірм, що не мають статусу «товариства з обмеженою відповідальністю» (тобто із приватних підприємців тощо). Заставу можна оформити трьома способами:

1. Внесення турфірмою певної суми на трастовий рахунок Асоціації. При цьому турфірма не має права користуватися коштами зі свого внеску, а може тільки знімати відсотки. Як правило, ця система розрахована в основному на потужні компанії.

2. Придбання турфірмою страхового поліса на необхідну суму та щорічне внесення страхового внеску.

3. Узяття кредиту в банку для внесення необхідної суми на трастовий рахунок – або під заставу активів компанії, або під персональну гарантію правління. Щорічний внесок у цьому випадку набагато нижче, чим у випадку зі страховим полісом, але при банкрутстві компанії всю відповідальність несе її правління.

У якості додаткової гарантії «Travel Association» розробила власну систему компенсаційного страхування, яка дозволяє поповнити фонд на випадок, якщо сума індивідуальних внесків виявиться недостатньою для того, щоб покрити боргові зобов'язання збанкрутілої компанії.

Переважна більшість туристичних компаній – членів «Travel Association» мають ліцензію за назвою «АТОЛ» – документ, видаваний Управлінням цивільної авіації (Civil Aviation Authority – САА) для організації авіатурів. Слід зазначити, що в компетенції САА перебуває контроль над повітряною безпекою й регулювання повітряного простору Великої Британії, захист прав споживачів авіапослуг, консультування уряду з питань авіації, проведення економічних і наукових досліджень у даній сфері діяльності, надання статистичних даних про польоти тощо. Крім того, на відміну від багатьох країн світу, діяльність САА не фінансується за рахунок коштів державного бюджету.

Ліцензія «АТОЛ» являє собою фінансову схему захисту авіатуристів, у тому числі й від банкрутства турфірми, яка дозволяє повернути туристам гроші за недоотримані послуги та з мінімальними затримками повернути їх на батьківщину. При даній схемі власники ліцензії вносять певну суму грошей за кожного клієнта для створення гарантійного фонду, який знаходиться у трастовому управлінні САА, що забезпечує необхідні компенсації у разі фінансової неспроможності туристичної компанії – власника ліцензії. Членські внески для турфірм становлять 10% від їх річного обороту. Крім того, компанії повинні відкрити рахунок у банку й тримати на ньому не менш 5% обігових коштів.

Заявка на одержання ліцензії «АТОЛ» складається з 19 сторінок і містить докладні відомості про туристичну компанію, її фінансовий стан. У разі подачі заявки вперше турфірма повинна надати поквартальний план свого товарообігу протягом першого року роботи і взяти зобов'язання реалізовувати не менш 500 авіаквитків у рік.

Слід зазначити, що ліцензійна практика, яка склалася у Великій Британії, має низку особливостей у порівнянні з іншими країнами:

– органом ліцензування виступає Управління цивільної авіації, а не центральний орган виконавчої влади у сфері туризму;

– ліцензуванню підлягають послуги туроператорів, що створюють зарубіжні тури з використанням авіатранспорту (для організації турів із внутрішніми авіаперельотами і поїздок за кордон з використанням морського або наземного транспорту одержувати ліцензію не потрібно);

– турагентам, які реалізують тури ліцензованих туроператорів, ліцензія «АТОЛ» необов'язкова, однак при співробітництві з постачальниками з-за кордону, що не підпорядковуються британським законам, дилери повинні мати подібний документ;

– дія ліцензії «АТОЛ» не поширюється на туристів, які купують авіаквитки саме в авіакомпанії, тобто без допомоги туристичних фірм, що є істотним недоліком даної системи захисту споживачів.

Як висновок, варто зазначити, що розходження в законодавчій базі ліцензування діяльності з обслуговування туристів залежать в основному від рівня державного регулювання туристичною сферою. Так, якщо держава приділяє багато уваги саме розвитку туризму, то нормативно-правова база ліцензування охоплює значну кількість суб'єктів і об'єктів ліцензування, включаючи послуги не тільки туристичних фірм, але й засобів розміщення, підприємств харчування, транспортних і екскурсійних організацій, а також розважальних закладів. З іншого боку, якщо держава не

наголошує на розвиток туризму, то ліцензування як форма контролю за діяльністю туристичних організацій не проводиться. Однак у таких випадках державними органами залучаються інші механізми щодо захисту прав споживачів і виробників туристичного продукту і послуг, наприклад, уведення механізму фінансових гарантій відповідальності туристичних фірм. Крім того, в країнах, де законодавча система знаходиться на досить високому рівні, простежується зменшення впливу органів центральної виконавчої влади на суб'єктів господарювання, що дає їм можливість об'єднуватися в профільні недержавні асоціації з метою встановлення власних стандартів обслуговування та системи захисту прав споживачів і партнерів по туристичному бізнесу.

3. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні

Ліцензування туристичної діяльності в Україні започатковано з середини 1990-х років і зазнало великих змін.

☒ Уперше туризм було включено до ліцензійних видів діяльності на підставі Закону України «Про підприємництво» № 3714-XII в редакції від 16.12.1993 р., за умови якого ліцензуванню підлягала будь-яка діяльність, пов'язана з наданням туристичних послуг. Державним комітетом України по туризму була розроблена та затверджена 27.07.1994 р. «Інструкція про порядок видачі суб'єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг», на підставі якої ліцензуванню підлягали наступні види діяльності: Організація прийому та обслуговування іноземних туристів в Україні (міжнародний туризм); Організація прийому та обслуговування вітчизняних туристів в Україні (внутрішній туризм); Організація туристичних поїздок за межі України (зарубіжний туризм); Екскурсійна діяльність; Організація масового та оздоровчо-спортивного туризму (самодіяльний туризм).

Суб'єктами ліцензування при цьому були туристичні агентства, бюро подорожей, туристичні оператори, готелі, мотелі, кемпінги, бюро екскурсій, екскурсійні бюро, бюро по прийому туристів, туристичні комплекси та бази, квартирні бюро, підприємства харчування і транспорту, центри, фонди, об'єднання, асоціації, акціонерні товариства, компанії, корпорації, консорціуми, а також інші фізичні та юридичні особи, що здійснюють або мають намір здійснювати туристичну діяльність, передбачену їх статутами.

Треба відмітити певну недосконалість даного нормативного акту як з боку термінології (обслуговування іноземних туристів – міжнародний туризм), так і з боку визначення суб'єктів ліцензування («бюро екскурсій – екскурсійні бюро», а також їх надмірна деталізованість та ін.), що пояснюється саме початком роботи з державного регулювання в сфері туризму та відсутністю необхідної законодавчої бази. Проте прийняття даних документів дозволило вирішити низку проблем, пов'язаних із захистом інтересів споживачів туристичних послуг та створенням рівних можливостей для суб'єктів підприємницької діяльності на туристичному ринку. Згідно з Інструкцією було сформовано порядок отримання ліцензії та термін її дії (3 роки), встановлено розподіл повноважень по видачі ліцензій між Держкомтуризмом України та регіональними органами управління туризмом, визначено контроль за дотриманням правил здійснення туристичної діяльності.

З прийняттям 15.09.1995 р. Закону України «Про туризм», види туристичної діяльності, що підлягають ліцензуванню, були впорядковані в термінологічному відношенні. Крім того, реформуванню піддалися й суб'єкти ліцензування – зокрема, з їх обсягу виключили підприємства харчування та транспортні компанії, квартирні бюро тощо.

☒ Вдруге нормативно-правова база з ліцензування туристичної діяльності зазнала змін у 1998 році, коли була введена в дію чергова редакція Закону України «Про підприємництво» № 762/97 від 23.12.1997 р., на підставі якої ліцензуванню підлягали тільки два види туристичної діяльності:

- Організація іноземного туризму;
- Організація зарубіжного туризму.

☒ Втретє зміни відбулися через рік, коли законодавці повернулися до початкового варіанту ліцензування туризму, що відображено у статті 4 Закону України «Про підприємництво» № 1121-XIV в редакції від 06.10.1999 р. Таким чином, ліцензуванню підлягали знову п'ять видів діяльності, як у 1994 році.

☒ Вчетверте законодавство оновилося з прийняттям Закону України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» № 1775-III від 01.06.2000 р. На підставі даного закону ліцензуванню підлягали чотири види туристичної діяльності: Організація іноземного туризму; Організація внутрішнього туризму; Організація зарубіжного туризму; Екскурсійна діяльність.

Варто звернути увагу, що в переліку видів туристичної діяльності виключені терміни «прийом та обслуговування», тобто залишилася тільки «організація» того чи іншого виду туризму та екскурсійної діяльності.

Щодо виконання норм Закону про ліцензування, у 2001 році були розроблені «Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності» та затверджені спільним наказом Державного комітету України з питань регуляторної політики і підприємництва та Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.2001 р. № 7/62.

На відміну від Інструкції про порядок видачі ліцензій на заняття туристичною діяльністю від 1994 року, дані Ліцензійні умови містили більш конкретні вимоги щодо службового приміщення, рівня кваліфікації персоналу, рекламно-інформаційної роботи, укладання договорів на туристичне обслуговування, страхового захисту туристів, обов'язків суб'єктів туристичної діяльності.

Вп'яте зміни до нормативно-правової бази з ліцензування туристичної діяльності були зроблені згідно із Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» № 1282-IV від 18.11.2003 р., за умови якого ліцензуванню підлягають два види туристичної діяльності: Туроператорська діяльність; Турагентська діяльність.

Вшосте нормативно-правова база з ліцензування у сфері туризму оновилася у жовтні 2010 р. внаслідок уведення в дію Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності», згідно з яким було скасовано ліцензування турагентської діяльності.

Таким чином, у даний час тільки один вид туристичної діяльності – туроператорська – підлягає ліцензуванню в Україні, що закріплено у Законі України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» на підставі чинної редакції базового Закону України про туризм.

Законодавчу базу ліцензування туристичної діяльності в Україні, яка представлена у таблиці 2.2, складають чисельні нормативно-правові акти – закони України, постанови Кабінету Міністрів України, накази Міністерства культури і туризму, Державної служби туризму і курортів, листи Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва тощо.

Таблиця 2.2
Нормативно-правова база з ліцензування туристичної діяльності в Україні

Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Закони України			
1	Про туризм	15.09.1995	№ 324/95-ВР
2	Про ліцензування певних видів господарської діяльності	01.06.2000	№ 1775-III
3	Про внесення змін до деяких законів України щодо спрощення умов ведення бізнесу в Україні	15.12.2009	№ 1759-VI
4	Кодекс України про адміністративні правопорушення	07.12.1984	№ 8073-X
Постанови Кабінету Міністрів України			
5	Про затвердження переліку документів, які додаються до заяви про видачу ліцензії для окремого виду господарської діяльності	04.07.2001	№ 756
6	Про внесення змін до Порядку формування, ведення і користування відомостями ліцензійного реєстру та подання їх до Єдиного ліцензійного реєстру	21.05.2009	№ 496
7	Про затвердження переліку органів ліцензування	14.11.2000	№ 1698
8	Про запровадження ліцензії єдиного зразка для певних видів господарської діяльності	20.11.2000	№ 1719
9	Про строк дії ліцензії на провадження певних видів господарської діяльності, розміри і порядок зарахування плати за її видачу	29.11.2000	№ 1755
Документи, затверджені спільними наказами Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та центральних органів регулювання у сфері туризму (МКТ, ДТА)			

10	Ліцензійні умови провадження туроператорської та турагентської діяльності	11.09.2007	№ 111/55
11	Порядок контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності	14.11.2002	№ 121/83

4. Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні

В Україні ліцензування туроператорської та турагентської діяльності впроваджене з метою створення рівних можливостей для суб'єктів господарювання на ринку туристичних послуг та забезпечення захисту прав і законних інтересів споживачів, охорони навколишнього природного середовища та підвищення рівня туристичного обслуговування.

У рамках даного розділу розглядаються вимоги, які містяться в «Ліцензійних умовах провадження туроператорської та турагентської діяльності» в Україні (далі – Ліцензійні умови), прийнятих 11 вересня 2007 року на заміну «Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності», що застосовувались з 17 січня 2001 року.

Прийняття нових правил організації посередницької діяльності у сфері туризму України обумовлене зміною туристичного законодавства, зокрема, уведенням у дію з 1 січня 2004 року другої редакції основного закону України «Про туризм». Даним нормативно-правовим актом було узаконене ліцензування окремих видів діяльності – туроператорської та турагентської – замість ліцензування надання послуг з окремих видів туризму – іноземного, внутрішнього, зарубіжного, а також екскурсійної діяльності. Але, незважаючи на це, туристична галузь країни протягом 3,5 років була змушена працювати на підставі застарілих законодавчих актів, тобто при відсутності механізму здійснення туроператорської та турагентської діяльності.

Варто звернути увагу, що у даний час Ліцензійні умови провадження туристичної діяльності знову не відповідають остаточно іншим нормативно-правовим актам з туризму. Так, наприклад, хоч турагентська діяльність зараз не підлягає ліцензуванню, однак турагенти повинні додержуватися усіх вимог, які пред'являються до них згідно з Ліцензійними умовами. Проте контролювати діяльність турагентів буде набагато складніше внаслідок відсутності відомостей про них у ліцензійному реєстрі.

Чинні Ліцензійні умови включають 11 розділів, серед яких особлива увага приділяється організаційним вимогам щодо провадження туристичної діяльності, вимогам до службового приміщення (офісу), до рівня кваліфікації кадрового складу працівників, до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів. Окремо представлені вимоги до укладання договорів зі споживачами турпослуг та партнерами ліцензіатів, до забезпечення страхового захисту туристів та вимоги до здійснення туроператорської та турагентської діяльності. В останньому розділі містяться відомості про права й обов'язки туроператорів і турагентів.

Спрощено всі вимоги, що пред'являються до туристичних фірм-ліцензіатів, можна класифікувати на три групи:

☒ Виконання зобов'язань перед туристами. Туроператор і турагент повинні надавати туристам необхідну й достовірну інформацію про туристичні послуги; права, обов'язки і правила поведінки туристів; умови страхування; порядок відшкодування понесених збитків; умови відмови від турпослуг; правила візового й митного режиму; перетинання державного кордону та іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України.

Крім того, ліцензіати туристичної діяльності повинні дотримуватися вимог щодо безпеки життя і здоров'я туриста, збереження його майна.

Відносини з партнерами туроператори (турагенти) повинні будувати на підставі укладання договорів про співробітництво.

☒ Легалізація туристичної діяльності. Чинним законодавством України встановлено вимоги щодо наявності у туристичних підприємств усіх дозвільних документів, які дають право на провадження діяльності у сфері туризму. Так, усі суб'єкти підприємництва, які здійснюють туроператорську або турагентську діяльність, повинні одержати ліцензію. Механізм надання ліцензії докладніше розглядатиметься у розділі 4.

В обов'язок ліцензіата входить ведення облікової та іншої встановленої законодавством документації, надання в установленому порядку статистичної та бухгалтерської звітності.

Що стосується статистичної звітності, то всі ліцензіати у визначені терміни повинні подавати місцевим органам виконавчої влади в галузі туризму державну статистичну звітність про діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг, за формою та порядком, установленими наказом Державного комітету статистики України від 04.03.1998 р. № 96 «Про затвердження форм статистичної звітності з питань туризму та інструкцій щодо їх заповнення» (форма № 1-ТУР «Звіт про туристичну організацію»).

☒ Дотримання норм трудового законодавства. У своїй діяльності ліцензіати повинні дотримуватися вимог законодавства, що регулює трудові відносини, правила та норми безпеки праці. Усі ліцензіати можуть здійснювати свою діяльність, маючи персонал, що складається з професійних і кваліфікованих співробітників. При працевлаштуванні фахівців на роботу в сферу туристичної діяльності між роботодавцем і працівником виникають трудові відносини, які документально фіксуються шляхом укладання трудового договору (контракту) при зарахуванні у штат або трудової угоди, якщо робітник працюватиме за сумісництвом. Таким чином, обов'язок по дотриманню вимог законодавства, що регулює трудові відносини, а також правила та норми безпеки праці покладено на ліцензіатів повною мірою.

Чинними Ліцензійними умовами [31] впорядковано термінологію, яка необхідна при здійсненні туристичної діяльності:

ліцензіат – суб'єкт господарювання, який одержав ліцензію на здійснення туроператорської та турагентської діяльності (далі – туроператор і турагент);

туристичні оператори (далі – туроператори) – юридичні особи, створені згідно з чинним 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 з чинним 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; міжнародний туризм – в'їзний та виїзний; в'їзний туризм – подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території; виїзний туризм – подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни; внутрішній туризм – подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території; характерні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам (перелік таких послуг визначений у Методиці розрахунку обсягів туристичної діяльності № 142); супутні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

Варто зазначити, що до відміни ліцензування турагентської діяльності та до початку проведення адміністративної реформи в Україні органами ліцензування у сфері туризму були визначені наступні державні структури:

– Державна служба туризму і курортів (ДСТК) – центральний орган з ліцензування туроператорської та турагентської діяльності;

– Рада Міністрів Автономної Республіки, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації – мали право здійснювати ліцензування турагентської діяльності.

Ліцензійні умови містять вимоги до назви суб'єкту підприємницької діяльності:

– суб'єкт підприємництва не має права використовувати у своїй назві слова «туроператор» і «турагент» без одержання ним відповідної ліцензії;

– ліцензія не може бути видана суб'єкту підприємництва, назва якого тотожна назві існуючого ліцензіата, який оформив ліцензію раніше й інформація про нього внесена до Ліцензійного реєстру.

У Ліцензійних умовах представлено пакет документів (заяв), необхідних для отримання ліцензії, копії ліцензії, а також для її переоформлення та видачі дублікату, що розглядатиметься у розділі 4.

5. Вимоги до службового приміщення (офісу)

та інформаційно-рекламної діяльності ліцензіата

Для провадження туроператорської чи турагентської діяльності ліцензіат повинен мати офісне приміщення, вимоги до якого можна розділити на три групи:

☒ Зовнішнє оформлення, яке використовується при вході в службове приміщення:

- інформаційна вивіска або зовнішня реклама із зазначенням найменування згідно з установчими документами та логотипу (за його наявності);
- інформація про режим роботи ліцензіата.

☒ Внутрішнє оформлення, яке полягає у розміщенні на видному для туриста місці в офісі наступних документів:

- копії ліцензії;
- копії свідоцтва про державну реєстрацію;
- копії довідки банківського або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності ліцензіата;
- відомості про працівників: прізвище, ім'я, по батькові керівника, його заступників, головного бухгалтера, менеджерів;
- книгу відгуків та пропозицій громадян;
- чинні Ліцензійні умови;
- адреси та телефони: центрального та місцевого органів виконавчої влади в галузі туризму, територіального управління у справах захисту прав споживачів, а також перелік номерів телефонів і факсів ліцензіата.

☒ Оформлення при тимчасовому або повному закритті офісу – якщо ліцензіат планує закрити свій офіс у разі таких причин, як ремонт, санітарна обробка, зміна місцезнаходження, зупинення туристичної діяльності тощо, він повинен:

- повідомити про це споживачів туристичних послуг, з якими укладено договори про туристичне обслуговування, не пізніше ніж за 5 днів до закриття;
- вивісити відповідне оголошення при вході до службового приміщення;
- письмово сповістити про це орган ліцензування у 10-денний термін.

Крім загальних вимог до службового приміщення ліцензіата існують правила, якими він повинен користуватися під час здійснення інформаційно-рекламної діяльності. Умовно ці вимоги можна розділити на дві групи:

☒ В офісі. Туроператор і турагент повинні розмістити на видному місці інформацію про тарифи та умови обслуговування туристів за кордоном та в Україні, рекламні, інформаційні, довідкові матеріали (довідники готелів, інших засобів розміщення, підприємств харчування, розклади руху та тарифи на перевезення туристів і екскурсантів різними видами транспорту тощо).

☒ У засобах масової інформації. Здійснюючи рекламу в ЗМІ, ліцензіати повинні керуватися Законом України «Про рекламу» і нести повну відповідальність за порушення законодавства у цій сфері. Рекламуючи свої послуги, ліцензіат зобов'язаний указувати в рекламних оголошеннях:

- найменування згідно із свідоцтвом про державну реєстрацію;
- місцезнаходження;
- місцезнаходження підрозділів та філій, що здійснюють діяльність, зазначену в ліцензії;
- номери телефонів;
- номер і дату видачі чинної ліцензії та орган ліцензування.

Підставою для розміщення в рекламних оголошеннях інформації щодо туроператора (турагента), його можливостей у наданні туристичних послуг є наявність у нього ліцензії на провадження туристичної діяльності, а також документів (матеріалів) стосовно організації послуг, що рекламуються.

6. Кваліфікаційні вимоги

до кадрового складу працівників туроператора і турагента

Даний пункт розділу створено на підставі чинних Ліцензійних умов [31], а також інших нормативно-правових документів – «Кваліфікаційних вимог до екскурсіводів», «Кваліфікаційних вимоги до гідів-перекладачів», «Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу», затверджених Державною туристичною адміністрацією України наказом № 83 від 24.09.2004 р. (далі – Положення № 83).

Загальні кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туристичної фірми (окремо – туроператора та турагента), а також вимоги, які висуваються до фахівців з окремих спеціальностей, властивих туристичній галузі, представлені у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Вимоги до кадрового складу туроператора та турагента

Працівники	Загальні вимоги	Кваліфікаційні вимоги та дозвіл на туристичний супровід		
		Освіта та стаж		Дозвіл
Штат працівників (що працюють по трудових книжках)	У ліцензіата повинні зберігатися: <ul style="list-style-type: none"> • трудові книжки працівників; • копії документів про освіту або професійну підготовку працівників 	Штат туроператора	Повинно налічуватися не менше 50% фахівців, які мають <ul style="list-style-type: none"> • вищу освіту в галузі туризму • або стаж роботи в галузі туризму не менше 3-х років 	Не треба
		Штат турагента – юридичної особи	Повинно налічуватися не менше 30% фахівців, які мають <ul style="list-style-type: none"> • освіту в галузі туризму • або стаж роботи в галузі туризму не менше 3-х років 	
Керівник ліцензіата (або туристичного підрозділу)	<ul style="list-style-type: none"> • призначається за рішенням зборів засновників (згідно протоколу, наказу тощо) • назва посади керівника повинна відповідати назві його посади в установчих документах 	Керівник туроператора	<ul style="list-style-type: none"> • вища освіта + стаж роботи в галузі туризму не менше 3-х років • або вища освіта в галузі туризму 	
		Керівник турагента – юридичної особи	<ul style="list-style-type: none"> • освіта в галузі туризму • або стаж роботи в галузі туризму не менше 3-х років 	
		Турагент – фізична особа	<ul style="list-style-type: none"> • освіта в галузі туризму 	

Працівники	Загальні вимоги	Кваліфікаційні вимоги та дозвіл на туристичний супровід		
		Освіта та стаж		Дозвіл
Екскурсоводи	<ul style="list-style-type: none"> • можуть працювати позаштатно, тобто за трудовою угодою; 	<ul style="list-style-type: none"> • базова вища освіта й/або повна вища освіта; • посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку (крім осіб, що мають учений ступінь та вчене звання) 		Повинні мати дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (включення тільки для працівників підприємств, яким належать об'єкти відвідування або які їх обслуговують)
Гіди-перекладачі	<ul style="list-style-type: none"> • повинні мати документи, що підтверджують їх професійну підготовку; • трудові угоди з інструкторами повинні містити умови організації їх роботи з урахуванням обов'язкового страхування їх життя і здоров'я 	<ul style="list-style-type: none"> • повна вища освіта; • вільне володіння одним або декількома іноземними мовами; • посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку (крім осіб, що мають учений ступінь та вчене звання) 		
Інструктори з активних видів туризму		<ul style="list-style-type: none"> • повинні мати професійну підготовку з активних видів туризму 		

Туроператор зобов'язаний забезпечити групу туристів кваліфікованим фахівцем туристичного супроводу. З цією метою він може залучати до роботи з туристами як фахівців із числа своїх штатних співробітників, так і тих, які працюють за трудовою угодою. У якості останніх виступають екскурсоводи, гіди-перекладачі, керівники туристичних груп, провідники та інструктори з активних видів туризму, що мають документи, які підтверджують їх професійну підготовку, а також мають дозвіл на туристичний супровід.

Порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу визначений однойменним Положенням № 83 [37]. Цей документ установлює наступні правила: порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу; порядок створення та основні функції акредитаційних комісій; перелік документів, які повинні надавати фахівці туристичного супроводу акредитаційній комісії для одержання дозволу; порядок контролю та скасування дії дозволу на право здійснення туристичного супроводу.

Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (далі – дозвіл) є офіційним документом, який підтверджує кваліфікацію фахівця туристичного супроводу і дає право на:

- надання екскурсійних послуг екскурсоводами та гідями-перекладачами в населених пунктах та об'єктах показу, внутрішніми правилами яких це не заборонено, у межах даної адміністративної території та надання дорожньої інформації під час слідування туристичних груп до місця призначення;

- надання відповідних послуг із туристичного супроводу іншими фахівцями туристичного супроводу.

Дозвіл повинні отримувати гіді-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, за винятком осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування (музеї, парки-пам'ятки садово-паркового мистецтва, монастирські комплекси, спеціалізовані виставки тощо).

За матеріалами Положення № 83 складено таблиці 3.2 і 3.3, в яких відображено механізм одержання дозволу на туристичний супровід.

У таблиці 3.2 указуються дані про акредитаційні комісії з видачі дозволу на туристичний супровід, у тому числі:

- органи влади, які мають право створювати подібні комісії;
- формування складу акредитаційних комісій;
- основні функції акредитаційних комісій згідно з Положенням про їх утворення;
- а також сфера дії дозволу на туристичний супровід.

У таблиці 3.3 перераховані основні документи, які оформлюються акредитаційною комісією, дозвіл на туристичний супровід і довідка про внесення даних фахівця туристичного супроводу до Реєстру фахівців туристичного супроводу України. Також у таблиці 3.3 містяться відомості:

- про перелік документів, які повинні бути надані здобувачем для одержання дозволу;
- про дії акредитаційної комісії з розгляду документів здобувача;
- про строки розгляду документів і термін дії дозволу;
- про підстави для відмови в одержанні дозволу на туристичний супровід.

Крім функцій видачі дозволу на туристичний супровід і відмови в його одержанні, акредитаційні комісії зобов'язані здійснювати контроль за діями осіб, що одержали дозвіл, а також при необхідності провадити наступні операції:

- ☒ Переоформлення дозволу – дозвіл необхідно переоформити при зміні прізвища, ім'я та по батькові (ПІБ) та при зміні місцезнаходження або місця проживання фізичної особи;

- ☒ Видача дублікату – дублікат видається у випадку втрати посвідчення та у разі його пошкодження. Термін дії дублікату дозволу не може перевищувати строк, який указано у загубленому або пошкодженому документі.

Таблиця 3.2
Акредитаційна комісія з видачі дозволів на туристичний супровід

Створення акредитаційної комісії	Дія дозволу, що видається	Склад акредитаційної комісії	Положення про акредитаційну комісію	Основні функції акредитаційної комісії
Рада міністрів АР Крим	<ul style="list-style-type: none"> поширюється в межах певної адміністративної території; може поширюватися й на інші території, якщо з ними укладено відповідну угоду про видачу дозволів 	<ul style="list-style-type: none"> представники структурних підрозділів з питань туризму місцевих органів виконавчої влади і громадських організацій туристичної спрямованості; фахівці туристичного супроводу зі стажем роботи не менш 5 років; представники СПД, що надають екскурсійні послуги та послуги туристичного супроводу Чисельність комісії повинна бути не менш 5 осіб 	Затверджується відповідними органами влади після формування складу комісії	<ul style="list-style-type: none"> розгляд і прийняття рішень по заявах претендентів про видачу (поновлення дії) дозволів; підтвердження відповідності кваліфікаційним вимогам або ухвалення рішення про мотивовану відмову; розгляд і прийняття рішень про скасування дозволу; формування реєстру фахівців туристичного супроводу
Обласні державні адміністрації				
Міські адміністрації Києва і Севастополя				

Таблиця 3.3

Порядок одержання дозволу на туристичний супровід

Документи, що оформлюються Акредитаційною комісією	Надання документів, необхідних для одержання дозволу	Строки розгляду документів	Видача дозвільних документів	Підстави для відмови в дозволі
Дозвіл на туристичний супровід	1). заява; 2). 4 фотокартки; 3). паспортні дані; 4). копія довідки про присвоєння ідентифікаційного коду; 5). копія диплома про освіту; 6). копія документа про закінчення спеціальних професійних курсів; 7). копія посвідчення екскурсовода, гіда-перекладача (старого зразка - якщо є); 8). копія документа про перепідготовку або підвищення кваліфікації; 9). копія трудової книжки; 10). копія свідоцтва про державну реєстрацію СПД (якщо фізична особа самостійно надає послуги з туристичного супроводу)	<ul style="list-style-type: none"> строк розгляду документів – 15 днів; при необхідності комісія може запросити претендента протягом цих 15 днів на співбесіду й зажадати від нього додаткову інформацію про проф. підготовку; протягом 10 днів після ухвалення рішення претендент одержує або дозвільні документи, або мотивовану відмову в письмовій формі 	1. посвідчення про надання дозволу; 2. нагрудний знак (бейдж). Строк дії дозволу - 3 роки. Дія дозволу може бути продовжена - процедура продовження аналогічна процедурі одержання	1. подача документів не в повному обсязі; 2. подана інформація не є достовірною; 3. при розгляді документів виявлена їхня невідповідність вимогам законодавства
Унесення даних фахівця до Реєстру фахівців тур. супроводу України	Крім вищевказаних документів необхідно заповнити Акредитаційну карту		Унесення даних фахівця до Реєстру здійснюється на підставі отриманого їм дозволу	

На період оформлення дубліката дозволу замість загубленого або пошкодженого фізичній особі надається довідка, що дозволяє здійснювати туристичний супровід.

☒ Анулювання дозволу – на сьогоднішній день діяльність фізичної особи з надання послуг туристичного супроводу без дозволу є порушенням чинного законодавства. Крім того, анулювання (скасування) дії дозволу відбувається у тих випадках, якщо:

- зроблено порушення фахівцями туристичного супроводу норм Положення № 83;
- представлено недостовірні відомості при отриманні дозволу;
- здійснено передачу дозволу іншим особам;
- виявлено обґрунтовані скарги з боку інших суб'єктів туристичної діяльності, представників об'єктів показу, музеїв тощо, а також екскурсантів та туристів;
- не надано статистичну звітність;
- порушено умови договору між туристом (екскурсантом) та особою, яка надає послуги туристичного супроводу;
- порушено законодавчі акти, вимоги стандартів, норми та правила у сфері туризму.

Рішення акредитаційної комісії про скасування дії дозволу надсилається у письмовій формі протягом 10 днів з моменту його прийняття власникові дозволу, органам, які здійснюють контролюючі функції, та засобам масової інформації для його опублікування.

Якщо дію дозволу скасовано, то фахівець туристичного супроводу має право знову подати пакет документів на подачу для нового дозволу не раніше, ніж через рік (пункти 1 – 3) або через три місяці (пункти 4 – 7), тобто в залежності від того, що спричинило анулювання попереднього дозволу.

Фахівці туристичного супроводу, які одержали дозвіл і здійснюють дану діяльність як фізичні особи-підприємці, зобов'язані надати в певний термін:

- до органів державної статистики та місцевого органу виконавчої влади у сфері туризму – «Звіт про діяльність туристичної організації» за формами № 1-ТУР і № 1-ТУР(к);
- до органів державної статистики – «Звіт про обсяги реалізованих послуг» за формою № 1-послуги.

Екскурсоводи, гід-перекладачі та інші фахівці туристичного супроводу при провадженні туристичного супроводу повинні мати при собі: нагрудний знак (бейдж); дозвіл на право здійснення туристичного супроводу; копію свідоцтва про державну реєстрацію фізичної особи-підприємця, якщо екскурсовод, гід-перекладач або інший фахівець туристичного супроводу самостійно надає послуги туристичного супроводу.

Якщо ліцензіати при здійсненні туроператорської чи турагентської діяльності надають послуги у сфері активного туризму, організують та проводять спортивні туристичні заходи (походи, подорожі, тури, експедиції, різні види змагань), то для цього залучаються професійно підготовлені кадри спортивного туризму. Трудові угоди (контракти), які укладаються з фахівцями сфери активного туризму, повинні містити умови організації їх роботи з урахуванням обов'язкового страхування їх життя та здоров'я.

Досить високі вимоги в галузі туризму пред'являються до таких фахівців туристичного супроводу, як екскурсоводи та гід-перекладачі, які повинні мати:

- високий освітній рівень у різних галузях знань зі спеціальним акцентом на краєзнавство, історію, географію, мистецтво й архітектуру, економіку, політику, релігію тощо. Постійно вдосконалювати свої знання й професійні навички;
- знання спеціальної термінології відповідно до екскурсійної тематики;
- гуманітарні навички та навички спілкування, володіння технологією відбору інформації, уміння налагодити сприятливу дружню атмосферу в екскурсійній групі;
- перелік екскурсійних тем та шляхової інформації про визначні місця або місцевості за маршрутом слідування групи до місця призначення, підтверджених контрольними тестами та методологічними розробками, технологічними картами, рецензуванням на прослуховування тощо (наявність переліку документації відповідно до вимог чинних стандартів, норм та правил у галузі туризму), характеристики з місця екскурсійної роботи;
- відповідність критеріям оцінки розповіді гід-перекладача, зокрема, ознайомлювальна цінність, чіткість висловлювання, зацікавленість, емоційність, доступність викладення тексту екскурсії, техніка та культура мови.

Варто звернути увагу, що на даний момент окремі норми Положення № 83 носять суперечливий характер, що виявляється у наступному: Обов'язковість отримання дозволу на туристичний супровід і фізичними особами-підприємцями (які здійснюють діяльність і сплачують податки самостійно), і найманими робітниками ліцензіата (за рівень кваліфікації яких повинна відповідати турфірма, тому що вона отримала ліцензію на провадження туристичної діяльності). Здійснення організації всієї науково-методичної роботи саме фахівцем туристичного супроводу. Проведення комісією з видачі дозволів на туристичний супровід не атестації, а лише акредитації цих фахівців. Відсутність чітких та дієвих інструментів контролю над діяльністю фахівців туристичного супроводу. Відсутність механізму проведення обліку фахівців туристичного супроводу. Проблематичність здачі звітів фахівцями туристичного супроводу. Низька виконавська дисципліна в регіонах, в деяких з яких акредитаційні комісії не створені взагалі.

Таким чином, Положення про порядок здійснення туристичного супроводу в Україні потребує вдосконалювання.

7. Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності

У Ліцензійних умовах представлені чотири основні види договорів, які запроваджуються у практиці ведення туристичного бізнесу:

☒ Між турфірмою (туроператором або турагентом) та туристом – договір про туристичне обслуговування, за умови якого ліцензіат зобов'язується за встановлену договором плату забезпечити надання туристові за його замовленням комплексу туристичних послуг (туристичний продукт).

До договору про туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг. Крім того, договір про туристичне обслуговування може укладатись шляхом видачі ваучера.

При реалізації туристичного продукту через посередництво турагента договір про туристичне обслуговування укладається турагентом від імені та за дорученням туроператора і повинен містити інформацію про туроператора (найменування, місцезнаходження, номер ліцензії, телефон тощо).

Договір про туристичне обслуговування повинен відповідати вимогам статті 20 Закону України «Про туризм», де вказано, що до укладення договору на туристичне обслуговування споживачу турпродукту має бути надана інформація про:

1. основні вимоги пропонування до оформлення виїзних/в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформація щодо термінів їх оформлення;

2. медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздки;

3. місцезнаходження і поштові реквізити туроператора (турагента), наявність у нього ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4. розмір фінансової гарантії відповідальності туроператора чи турагента на випадок його неплатоспроможності чи банкрутства та відомості про кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

До початку надання туристичних послуг споживачу за його вимогою повинна бути надана інформація, до складу якої входять:

- загальні умови типового (публічного) договору про надання туристичних послуг;
- програма туристичного обслуговування;
- характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входять до складу туристичного обслуговування);

- характеристика готелів, інших засобів розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, інформація про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена Законом України «Про туризм» та чинними нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

- звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, відомості про стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

- правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;
- види і способи забезпечення харчування під час подорожі;
- види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і провідів, супроводу туристів;

- дата і час початку та закінчення туристичного обслуговування, його тривалість;
- відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;

- відомості про страхову організацію, що здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати;

- вартість туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;
- місцезнаходження організації, уповноваженої туроператором на прийняття претензій туристів, а також про адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

Якість туристичних послуг повинна відповідати умовам договору, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються законодавством про захист прав споживачів.

Кожна із сторін договору може вимагати внесення змін або розірвання договору у зв'язку з істотними змінами обставин, з яких вони виходили при укладанні договору.

Права туроператора і турагента по змінюванню ціни туристичного продукту, погодженої сторонами при укладанні договору, представлені у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Права туроператора (турагента) щодо зміни ціни туристичного продукту, яка погоджена з туристом при укладанні договору про туристичне обслуговування

Умови зміни ціни туристичного продукту	Термін до початку подорожі	Тривалість подорожі	
Зміна ціни турпродукту, погодженої сторонами (ліцензіатом та туристом), на підставі договору	Виключно: <ul style="list-style-type: none"> ● у випадках, передбачених договором, ● при істотній зміні обставин: <ul style="list-style-type: none"> - погіршення умов подорожі; - зміна термінів подорожі; - непередбачене збільшення транспортних тарифів; - уведення нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів; - різка зміна курсу національних валют; - інші підстави <i>за письмовою домовленістю сторін</i>	за 10 днів	більше ніж 10 днів
за 5 днів		від 2 до 5 днів	
за 48 годин		1 день	
Збільшення ціни турпродукту		Туроператор (турагент) має право збільшити вартість туристичного обслуговування тільки в межах 5% його первісної ціни	
У разі перевищення ціни турпродукту більше ніж на 5% первісної ціни турист має право відмовитися від тура, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому всі раніше сплачені кошти			

☒ Між туроператором та турагентом – агентський договір. Права, обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються загальними положеннями про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними, а також Законом України «Про туризм».

☒ Між туроператором (турагентом) та контрагентом (первісним виробником туристичних послуг: розміщення, харчування, перевезення тощо) – договір про співробітництво. При реалізації послуг з тимчасового розміщення на території України туроператори і турагенти повинні укласти договори про співробітництво із засобами розміщення та закладами ресторанного господарства, які пройшли обов'язкову сертифікацію послуг на відповідність вимогам безпеки, згідно з Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні.

☒ Між туроператором та іноземним партнером-нерезидентом України укладається відповідний договір (контракт) про співробітництво щодо надання туристичних послуг згідно з нормами чинного законодавства України.

Усі договори фіксуються в письмовій формі.

Загальні відомості про вищеперелічені договори, які укладають туроператори (турагенти), вимоги до їх написання, інформація про причини відмови від виконання, відповідальність ліцензіатів перед туристами тощо представлено у таблиці 3.5, створеної на підставі розділу 6 Ліцензійних умов [31].

Таблиця 3.5

Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності

Умови укладання договорів	Договори (повинні укладатися в письмовій формі та відповідати вимогам чинного законодавства України)			
	між туроператором (турагентом) та туристом	між туроператором та турагентом	між туроператором (турагентом) та контрагентом	між туроператором та іноземним партнером
Вимоги до підписання договору	При формуванні групи туристів договір укладається з кожним туристом окремо Якщо в групі є неповнолітні діти, то договір укладається з їх батьками (опікунами) Якщо заявник – юридична особа, то договір з кожним туристом окремо не укладається (у разі колективної заявки від юридичної особи договір укладається між ліцензіатом та цією юридичною особою)	<ul style="list-style-type: none"> ● укладання агентського договору; ● до договору надаються програма і розцінки на кожний турпродукт; ● наявність ліцензії у турагента обов'язкова 	<ul style="list-style-type: none"> ● укладання договору про співробітництво; ● наявність документів про сертифікацію послуг розміщення та харчування обов'язкова 	<ul style="list-style-type: none"> ● укладання договору про співробітництво
Відмова від виконання договору	Турист має право відмовитися від тура до його початку за умови оплати фактично зазначених ліцензіатом витрат за послуги, надані до цього повідомлення Ліцензіат має право відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку, крім випадків, коли це відбулося з вини туриста	Згідно з чинним законодавством України		
Відповідальність за виконання договору	Відповідальність ліцензіата перед туристами може бути обмежена розміром подвійної плати вартості турпродукту (турпослуг), якщо ліцензіат несе одноособову відповідальність за діяльність контрагентів			

8. Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності

На відміну від попереднього пункту даного розділу, де було розглянуто загальні вимоги щодо укладання різноманітних договорів між ліцензіатами та іншими сторонами (туристами, контрагентами, іноземними партнерами, а також безпосередньо між туроператором і турагентом), у цьому пункті йдеться про організацію туроператорами окремих видів туризму: в'їзного, виїзного та внутрішнього, а також про надання послуг турагентами.

У чинних Ліцензійних умовах чітко визначено, що туроператорська діяльність є виключною: туроператор не має права проводити інші види господарської діяльності, крім тих, що визначені Законом України «Про туризм».

Також у Ліцензійних умовах закріплено, що:

– туроператор може здійснювати турагентську діяльність без отримання відповідної ліцензії;

– туроператор має виключне право на посередницькі послуги з оформлення документів для виїзду за межі України з туристичною метою з обов'язковим оформленням комплексу документів, необхідних для здійснення подорожі.

У Ліцензійних умовах визначені вимоги щодо організації туроператорами групових та індивідуальних турів за різними видами туризму, указані документи, які необхідно оформити туроператору для укладання договору на туристичне обслуговування при організації в'їзного, виїзного та внутрішнього туризму, сформульовані вимоги щодо здійснення турагентської діяльності, проведено розмежування відповідальності між туроператором та турагентом.

Вимоги до здійснення туроператорської та турагентської діяльності представлені у таблицях 3.6 – 3.7, створених на підставі статей 9 – 10 Ліцензійних умов [31].

Таблиця 3.6

Вимоги до здійснення туроператорської діяльності

В'їзний туризм	Виїзний туризм	Внутрішній туризм
Організація групових та індивідуальних турів:		
По Україні на підставі: <ul style="list-style-type: none"> ● договорів з іноземними партнерами; ● договорів з вітчизняними партнерами щодо обслуговування іноземних туристів в Україні 	У зарубіжні держави на підставі: <ul style="list-style-type: none"> ● договорів про співробітництво або інших документів щодо надання туристичних послуг, які укладаються з іноземними партнерами 	По Україні на підставі: <ul style="list-style-type: none"> ● контрактів про співробітництво або інших документів щодо надання туристичних послуг з вітчизняними партнерами
Оформлення документів:		

<ul style="list-style-type: none"> ● лист-замовлення іноземного партнера на обслуговування іноземних туристів в Україні 	<ul style="list-style-type: none"> ● заявка туриста або турагента на бронювання турпослуги (турпродукту); ● договір між туроператором і туристом; ● ваучер (якщо в ньому є потреба); ● страховий поліс; ● документи про оплату тура; ● транспортні документи (якщо цим займається туроператор); ● програма туристичного обслуговування
<ul style="list-style-type: none"> ● підтвердження сторони, що приймає, щодо бронювання турпослуги (туру) 	<ul style="list-style-type: none"> ● підтвердження засобу розміщення про бронювання турпослуги
Надання практичної допомоги для одержання необхідних документів при втраті іноземним туристом національного паспорта	
Сприяння укладанню договорів про надання медичної допомоги між іноземцями та українськими страховими компаніями	
Відповідальність туроператора при депортації інтуристів, яких він приймав (у разі незаконного в'їзду), – відшкодування туроператором витрат, завданих державі, по видворенню інтуристів	
Туроператор несе відповідальність перед туристом за виконання всіх зобов'язань, пов'язаних з організацією, формуванням та наданням комплексу туристичних послуг, обумовлених договором на туристичне обслуговування	

Таблиця 3.7
Вимоги до здійснення турагентської діяльності

Вимоги до здійснення турагентської діяльності Умови здійснення турагентської діяльності	Турагенти мають право на надання туристичних послуг виключно на підставі договорів, укладених: <ul style="list-style-type: none"> ● з туроператорами; ● з вітчизняними партнерами, які забезпечують надання окремих послуг (розміщення, харчування, перевезення, організацію відпочинку, оздоровлення, розваг, екскурсійного обслуговування тощо)
Оформлення турагентом документів	Турагент під час здійснення посередницької діяльності з реалізації туристичного продукту повинен оформляти такі документи: <ul style="list-style-type: none"> ● заявка туриста на бронювання туристичної послуги (туристичного продукту); ● договір з туристом про туристичне обслуговування; ● підтвердження туроператора щодо заброньованої туристичної послуги (туристичного продукту) ● платіжні документи (корінці прибуткових ордерів, квитанції, чеки тощо), що підтверджують унесення туристом вартості туристичних послуг, обумовлених договором про туристичне обслуговування; ● платіжні документи, що підтверджують перерахування турагентом туроператору вартості послуг, обумовлених агентським договором
Відповідальність турагента	Відповідальність турагента визначається в межах юридичних та фактичних дій, пов'язаних з реалізацією туристичного продукту

Таким чином, існують суттєві відмінності при організації діяльності туроператорів та турагентів. Однак у Ліцензійних вимогах підкреслюється, що всі ліцензіати повинні чітко

виконувати свої обов'язки перед туристами та партнерами по бізнесу, які передбачені відповідними договорами.

Семинар

МЕХАНІЗМ ОТРИМАННЯ ЛІЦЕНЗІЇ НА ЗДІЙСНЕННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

1. Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності
2. Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську та турагентську діяльність
3. Контроль за додержанням Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності

1. Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності

Відповідно до чинної редакції Закону України про туризм з 1 січня 2004 року ліцензуванню підлягає туроператорська та турагентська діяльність. На підставі даного закону було внесено зміну до пункту 50 статті 9 Закону України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» (далі – Закон України про ліцензування).

Щодо суб'єктів господарювання, які раніше отримали ліцензії на турагентську діяльність, то вони мають право працювати як з використанням ліцензій, так і без них. Суб'єкт господарювання, який має намір займатися турагентською діяльністю, повинен зареєструватися в Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України за певним видом діяльності за КВЕД – «Послуги з організації подорожувань» (код 63.30.0). При здійсненні турагентської діяльності турагенти зобов'язані керуватись нормами Закону України «Про туризм», у тому числі вимогами щодо наявності у турагента банківської гарантії та іншими, які перелічені в чинних Ліцензійних умовах. Туроператори повинні працювати з турагентами на підставі укладених договорів; крім того, вони мають право ставити власні вимоги до турагентів, вимагати документальне підтвердження умов провадження ними турагентської діяльності. Контрольні функції щодо дотримання турагентами вимог чинного законодавства покладені на відповідні контролюючі органи. У разі порушень своїх прав споживач туристичних послуг або суб'єкт туристичної діяльності може звернутися до управління з питань захисту прав споживачів або до суду.

Суб'єкт господарювання, який має намір здійснювати туроператорську або турагентську діяльність, повинен звернутися в орган ліцензування із заявою встановленого зразка про видачу ліцензії.

Заява про видачу ліцензії повинна містити наступні дані: відомості про суб'єкта господарювання – заявника: найменування, місцезнаходження, банківські реквізити, ідентифікаційний код юридичної особи; вид господарської діяльності, вказаний згідно зі статтею 9 Закону України про ліцензування, на провадження якого заявник має намір одержати ліцензію; у разі наявності у заявника філій та інших відокремлених підрозділів, які провадитимуть господарську діяльність на підставі отриманої ліцензії, у заяві зазначається їх місцезнаходження; заява заповнюється на комп'ютері українською мовою (рукописна заява не приймається).

Варто відмітити, що згідно з Постановою Кабінету Міністрів «Про внесення змін до переліку документів, які додаються до заяви про видачу ліцензії для окремого виду господарської діяльності» № 501 від 21.05.2009 р. пакет документів, необхідних для провадження туроператорської діяльності значно скоротився. У даний час заявникові не потрібно подавати до органу ліцензування установчі документи суб'єкта підприємницької діяльності – юридичної особи; документи про затвердження складу органу управління та про призначення керівника підприємства; документи, що підтверджують рівень освіти, кваліфікації та стаж роботи працівників, необхідний для здійснення туристичної діяльності; навіть свідоцтво про державну реєстрацію суб'єкта підприємництва або довідку про його внесення до Єдиного державного реєстру підприємств і організацій України [6]. Однак з відсутністю останніх двох документів орган ліцензування туроператорської діяльності не погодився й наполягає на їх наявності.

Таким чином, до заяви на отримання ліцензії у сфері надання туристичних послуг необхідно представити такий пакет документів:

Виписка з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (оригінал);

Нотаріально засвідчена копія довідки банківської або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності суб'єкта господарювання у розмірі, визначеному ст.15 Закону України «Про туризм»;

Засвідчені в установленому порядку копії документів, що підтверджують право власності суб'єкта господарювання або оренди ним службового приміщення (офісу) – при цьому договір субаренди (піднайму) не допускається. Істотними умовами договору оренди є строк, на який укладається договір оренди, та орендна плата (ст.284 Господарського Кодексу України) [2];

Засвідчена в установленому порядку копія договору зі страховою компанією про обов'язкове страхування (медичне та від нещасного випадку) туристів, що здійснюють туристичні подорожі (як за кордон, так і у межах території України).

Органу ліцензування забороняється вимагати від заявника інші документи, не вказані в Законі про ліцензування та в інших нормативно-правових актах.

Заява про видачу ліцензії та копії документів, що додаються до неї, приймаються за описом, копія якого видається заявнику з відміткою про дату приймання документів органом ліцензування та підписом відповідальної особи.

Якщо заява і необхідні документи подаються органу ліцензування не керівником суб'єкта господарювання, а його довіреною особою, потрібно надати нотаріально посвідчене доручення з підтвердженням повноважень, в якому зазначається, що ця довірена особа компетентна представляти інтереси заявника з питань його господарської діяльності та мати при собі посвідчення особи (паспорт).

Далі можливі три варіанти роботи із заявою на одержання ліцензії, які представлені на рисунку 4.1:

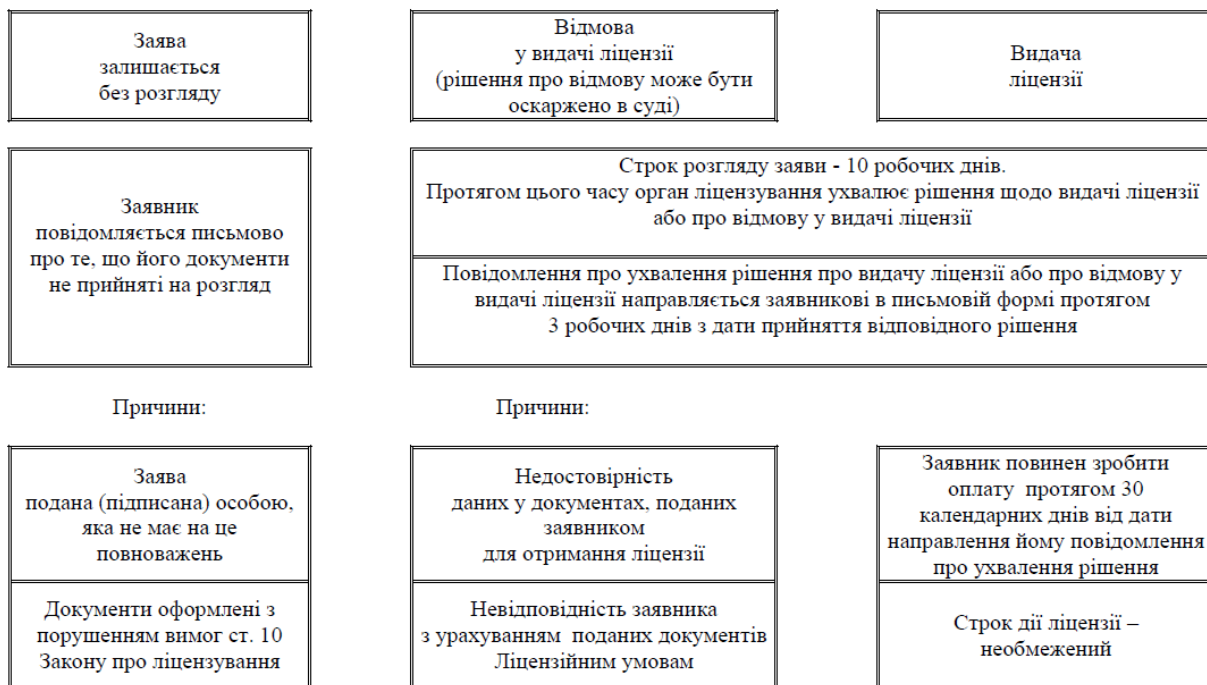


Рис. 4.1. Три варіанти роботи із заявою про видачу ліцензії на туроператорську діяльність

Заява залишається без розгляду

Відмова у видачі ліцензії (рішення про відмову може бути оскаржено в суді)

Видача ліцензії

Можливість повторної подачі заяви

Після усунення причин, що були підставою для неприйняття документів до розгляду, заявник може повторно подати заяву про видачу ліцензії

При виявленні недостовірних даних – повторна подача заяви може бути не раніше трьох місяців з дати ухвалення рішення про відмову

При невідповідності заявника Ліцензійним умовам – повторна подача заяви може бути після усунення причин, що стали підставою для відмови у видачі ліцензії

Оплата становить 1 мінімальну заробітну плату, діючу на дату прийняття центральним органом ліцензування рішення про видачу ліцензії

Якщо оплата не зроблена протягом 30 днів - орган ліцензування має право:

- скасувати рішення про видачу ліцензії;
- або ухвалити рішення про її недійсність

Бланки ліцензій є документами суворої звітності, мають облікову серію і номер. Ліцензія підписується керівником органа ліцензування або його заступником і засвідчується печаткою цього органа.

Орган ліцензування повинен оформити ліцензію не пізніше ніж за 3 робочі дні з дня надходження документа, що підтверджує внесення плати за видачу ліцензії. При цьому орган ліцензування робить відмітку про дату прийняття

документів, що підтверджують внесення заявником плати за видачу ліцензії, на копії опису, яку було видано заявнику при прийомі заяви про видачу ліцензії.

У Законі про ліцензування встановлено, що: Господарська діяльність на підставі ліцензії, виданої органом ліцензування, яким є центральний орган виконавчої влади, здійснюється на всій території України. Центральним органом ліцензування туроператорської і турагентської діяльності в Україні була призначена Державна служба туризму і курортів (ДСТК), однак зараз відбувається реорганізація цього органу виконавчої влади. Господарська діяльність на підставі ліцензії, виданої органом ліцензування, яким є місцевий орган виконавчої влади, здійснюється на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці. До регіональних (місцевих) органів ліцензування у сфері туризму були віднесені Рада Міністрів АР Крим, усі обласні (24) та дві міські державні адміністрації Києва та Севастополя, яким доручено ліцензування турагентської діяльності (разом – 27). Варто відмітити, що внаслідок відміни ліцензування турагентської діяльності ці регіональні органи виконавчої влади вже не виконують обов'язки органів ліцензування даного виду діяльності.

Взаємини ліцензіата з органом ліцензування, які виникають під час провадження туроператорської діяльності щодо отримання копій відповідної ліцензії, представлені на рисунку 4.2.

Взаємини ліцензіата з органом ліцензування щодо видачі копії ліцензії

Взаємини ліцензіата з органом ліцензування щодо видачі копії ліцензії			
Наявність філій на момент одержання ліцензії	Створення нової філії після отримання ліцензії	Відкриття офісного приміщення або зміна адреси його розташування	Ліквідація філії або припинення нею діяльності
Орган ліцензування видає ліцензіату на підставі отриманої ним ліцензії копії ліцензії для кожної філії або іншого відокремленого підрозділу	Подача заяви про видачу копії ліцензії з додатком необхідних документів (комплект документів – як при подачі заяви на одержання ліцензії)	Видача копії ліцензії на місце здійснення діяльності (офісне приміщення), що не співпадає з адресою в Свідоцтві про державну реєстрацію СПД або у разі зміни місцезнаходження офісного приміщення	Подача повідомлення в письмовій формі про ліквідацію філії або припинення нею діяльності у термін до 7 робочих днів з дати настання цих подій
Оплата за видачу копії ліцензії – у розмірі 1 неоподаткованого мінімуму доходів громадян			

Копії ліцензії потрібно отримувати всім філіям ліцензіата, а також відокремленим підрозділам і офісним приміщенням, де здійснюється туроператорська діяльність. Орган ліцензування повинен видати ліцензіату засвідчені ним копії ліцензії, які реєструються в журналі обліку заяв та виданих ліцензій.

Засвідчена органом ліцензування копія ліцензії є документом, що підтверджує право філії або іншого структурного підрозділу ліцензіата на провадження певного виду господарської діяльності на підставі отриманої ліцензії.

Варто звернути увагу, що ліцензіат не може передавати ліцензію або її копію іншій юридичній чи фізичній особі для провадження господарської діяльності.

У разі коли ліцензіат має намір провадити зазначений в ліцензії вид господарської діяльності після закінчення строку її дії (якщо такий строк йому встановлено), він повинен отримати нову ліцензію в порядку, встановленому Законом про ліцензування. Документи на одержання нової ліцензії подаються не раніше ніж за 10 календарних днів до закінчення попередньої ліцензії.

Нова ліцензія видається органом ліцензування не раніше ніж в останній робочий день дії попередньо виданої ліцензії.

У додатках окремо представлені наступні документи: «Заява про видачу ліцензії на провадження туроператорської діяльності» (додаток А), «Заява про видачу копії ліцензії» (додаток Б).

2. Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську та турагентську діяльність

Орган ліцензування зобов'язаний здійснювати взаємини з ліцензіатом із приводу отриманих їм ліцензій у наступних випадках:

- 1) переоформлення ліцензії (рисунок 4.3);
- 2) видача дублікату ліцензії (рисунок 4.4);
- 3) анулювання ліцензії (рисунок 4.5).

Переоформлення ліцензій розглядається у статті 16 Закону про ліцензування, видача дублікату – у статті 18, анулювання ліцензій – у статті 21.

Переоформлення ліцензії та видача її дублікату. Механізм взаємин ліцензіата з органом ліцензування в даних випадках включає наступні етапи:

- визначення підстав для переоформлення ліцензії або видачі її дублікату;
- порядок дій ліцензіата та органа ліцензування із вказівкою строків і пакета необхідних документів, які потрібно представити ліцензіату;
- умови переоформлення ліцензії та видачі її дублікату [12].

Бланки заяв на переоформлення та видачу дублікату ліцензії містяться у додатках В і Г. Підставами для переоформлення ліцензії вважаються наступні: Зміна найменування юридичної особи (якщо зміна найменування не пов'язана з реорганізацією юридичної особи); Зміна місцезнаходження юридичної особи, що вказана у Свідоцтві про державну реєстрацію. Варто

звернути увагу, що зміна місцезнаходження офісного приміщення, адреса якого не співпадає з адресою, яка вказана в Свідоцтві про державну реєстрацію суб'єкта господарювання, не є підставою для переоформлення ліцензії – у даному випадку ліцензіату потрібно отримати копію ліцензії на нову адресу офісу. Зміни, пов'язані з провадженням ліцензіатом певного виду діяльності:

– якщо ліцензіат має намір зменшити свою діяльність (наприклад, при бажанні здійснювати туроператорську діяльність виключно з організації в'їзного та внутрішнього туризму) – йому потрібно представити нотаріально засвідчену копію довідки з банківської або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності, тому що змінюється сума фінансової гарантії;

– якщо ліцензіат має намір розширити свою діяльність, переоформлення ліцензії здійснюється в порядку і строки, передбачені для видачі нової ліцензії.

Підстави для переоформлення ліцензії		
Зміна найменування юридичної особи	Зміна місцезнаходження юридичної особи	Зміни, пов'язані з провадженням ліцензіатом певного виду господарської діяльності (зменшення виду діяльності)
Порядок переоформлення ліцензії:		
Протягом 10 робочих днів ліцензіат зобов'язаний подати органу ліцензування:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Заяву про переоформлення ліцензії; 2. Саму ліцензію, що підлягає переоформленню; 3. Документи (копії), що підтверджують зазначені зміни 		
Орган ліцензування протягом 3 робочих днів з дати надходження заяви про переоформлення ліцензії та відповідних документів, зобов'язаний видати переоформлену ліцензію на новому бланку з урахуванням змін, зазначених у заяві про переоформлення ліцензії	У зв'язку з розширенням діяльності ліцензіата ліцензія переоформляється в порядку й у строки, передбачені для видачі нової ліцензії	
Умови переоформлення ліцензії:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Строк дії переоформленої ліцензії не може перевищувати строку дії, зазначеного в переоформлюваній ліцензії (якщо такий строк встановлено); 2. Плата за переоформлення ліцензії – 5 неоподаткованих мінімумів доходів громадян; 3. Під час переоформлення ліцензії ліцензіат здійснює свою діяльність на підставі довідки про прийняття заяви на переоформлення ліцензії; 4. Копії переоформленої ліцензії видаються ліцензіату безкоштовно 		

Рис. 4.3. Переоформлення ліцензії на туроператорську діяльність

Видача дубліката ліцензії	
Підстави для видачі дубліката ліцензії:	
Втрата ліцензії	Пошкодження ліцензії
Дії ліцензіата:	
Подача заяви про видачу дубліката ліцензії	
Документ, що підтверджує внесення плати за видачу дубліката ліцензії (5 неоподаткованих мінімумів доходів громадян)	
Повернення органу ліцензування непридатної для користування ліцензії	
Строк дії дубліката ліцензії не може перевищувати строку дії, який зазначався у втраченій або пошкодженій ліцензії (якщо такий строк встановлено)	
Ліцензіат, який подав заяву та відповідні документи для видачі дубліката ліцензії, може здійснювати свою діяльність на підставі довідки про подання заяви про видачу дубліката ліцензії	
Дублікат ліцензії видається протягом 3 робочих днів з дати одержання заяви та оплати про видачу дубліката	

Рис. 4.4. Видача дубліката ліцензії на туроператорську діяльність

Не переоформлена в установлений строк ліцензія (10 робочих днів з дати внесення змін до Свідоцтва про державну реєстрацію включно) автоматично є недійсною. В цьому випадку отримання нової ліцензії здійснюється в порядку, встановленому для її видачі.

У разі переоформлення ліцензії та у разі видачі її дублікату орган ліцензування приймає рішення про визнання ліцензії недійсною, що була переоформлена, втрачена або пошкоджена, з внесенням відповідних змін до ліцензійного реєстру не пізніше наступного робочого дня.

Причини, у результаті яких відбувається анулювання ліцензії, тільки у двох випадках залежать від самого ліцензіата – у разі його заяви про анулювання ліцензії та у разі смерті фізичної особи-підприємця. У всіх інших випадках анулювання ліцензії провадиться за результатами перевірок органом ліцензування діяльності ліцензіата, а також у результаті рішення про скасування державної реєстрації суб'єкта господарювання.

Залежно від підстави щодо анулювання ліцензії на туроператорську діяльність визначається строк набрання чинності рішення про анулювання:

– через 30 днів, якщо дану подію спричинили акти перевірок контролюючих органів, за результатами яких установлені факти передачі ліцензії іншому суб'єкту господарювання на здійснення ним туроператорської діяльності, виявлені відомості про недостовірність інформації у документах для одержання ліцензії та зроблені висновки про порушення Ліцензійних умов тощо;

– з моменту прийняття рішення, якщо підставою для анулювання є заява ліцензіата про скасування ліцензії.

Також у залежності від причини щодо анулювання ліцензії знаходиться строк, протягом якого туроператор чи турагент не матиме можливості отримувати нову ліцензію, – один рік (за підставами 4 – 7, зображеними на рисунку 4.5).

У практиці анулювання туроператорських ліцензій існує вимога щодо присутності в обов'язковому порядку ліцензіатів при розгляді питань про скасування їх ліцензій за актами перевірок контролюючими органами додержання норм Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності.

Підстави для анулювання ліцензії:		Рішення про анулювання ліцензії приймається протягом 10 робочих днів і направляється ліцензіату із вказівкою підстав анулювання не пізніше 3-х робочих днів з дати ухвалення рішення
1		Рішення про скасування державної реєстрації суб'єкта господарювання
2	Заява ліцензіата про анулювання ліцензії	Рішення про анулювання ліцензії за підставою 2 набирає чинності з дня його прийняття
3	Акт про виявлення <i>недостовірних відомостей</i> у документах, поданих суб'єктом господарювання для одержання ліцензії	Розгляд питань про анулювання ліцензії на підставі актів, перерахованих у пунктах 3 – 5, здійснюється органом ліцензування з обов'язковим запрошенням ліцензіата або його представників. Рішення про анулювання ліцензії набирає чинності через 30 днів з дня його прийняття. Якщо ліцензіат протягом цього часу подає скаргу до експертно-апеляційної ради, дія даного рішення органу ліцензування зупиняється до прийняття відповідного рішення спеціально уповноваженого органа з питань ліцензування
4		Акт про <i>встановлення факту передачі ліцензії</i> або її копій іншій юридичній або фізичній особі для здійснення господарської діяльності
5		Акт про <i>невиконання розпорядження</i> про усунення порушень Ліцензійних умов
6	Акт про повторне порушення ліцензіатом Ліцензійних умов	У випадку анулювання ліцензії на підставі пунктів 3 – 6, суб'єкт господарювання може одержати нову ліцензію не раніше, ніж через рік з дати прийняття рішення про анулювання попередньої ліцензії. Рішення про анулювання ліцензії може бути оскаржено в суді

7	Акт про неможливість ліцензіата забезпечити виконання Ліцензійних умов
8	Акт про відмову ліцензіата в проведенні перевірки органом ліцензування

Рис. 4.5. Анулювання ліцензії на туropераторську діяльність

Рішення про анулювання ліцензії може бути оскаржено в судовому порядку.

Орган ліцензування після надходження заяви про видачу ліцензії формує Ліцензійну справу щодо кожного туropератора або турагента, де зберігаються усі документи, з якими звертався ліцензіат для видачі ліцензії, а також у разі її переоформлення, видачі дублікатів та копій. Ліцензійна справа також містить документи, які стосуються: зміни керівника туropератора (або підрозділу туropератора) – повідомлення про дану зміну, в якому вказується освітньо-кваліфікаційний рівень керівника туropератора (або його підрозділу) відповідно до Ліцензійних умов провадження діяльності у сфері туризму; тимчасового припинення діяльності – повідомлення у довільній формі про дану подію та інформацію, що у разі відновлення діяльності орган ліцензування буде повідомлено додатково; зміни банківської гарантії – повідомлення у довільній формі при закінченні строку дії банківської гарантії або при отриманні нової банківської гарантії; дане повідомлення потрібно надати органу ліцензування у 10-денний строк з дня настання цієї події.

Крім того, у Ліцензійній справі зберігаються усі копії рішень органу ліцензування про видачу, переоформлення та анулювання ліцензії, про видачу дублікатів ліцензії, розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.

Орган ліцензування фіксує дату надходження документів у журналі обліку заяв та виданих ліцензій. Журнал обліку заяв та виданих ліцензій ведеться на кожний вид господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню (тобто туropераторську і турагентську).

Журнал обліку заяв і виданих ліцензій повинен містити відомості про заявника, дату надходження заяви на видачу ліцензії, номер та дату прийняття рішення про видачу ліцензії або про відмову у її видачі, а також відомості про видачу копій ліцензії.

При видачі ліцензії у журналі обліку заяв та виданих ліцензій зазначаються дата видачі ліцензії, прізвище заявника, якого ознайомлено з Ліцензійними умовами провадження туropераторської і турагентської діяльності, що засвідчується його підписом.

Орган ліцензування несе відповідальність за зберігання Ліцензійної справи.

Орган ліцензування формує і веде Ліцензійний реєстр з туropераторської і турагентської діяльності. До Ліцензійного реєстру заносяться: відомості про суб'єкта господарювання – ліцензіата (туropератора); відомості про орган ліцензування, який видав ліцензію (у даному випадку – про Державну службу туризму і курортів); вид господарської діяльності згідно з виданою ліцензією (туropераторська або туropераторська з організації в'їзного та внутрішнього туризму); дата прийняття рішення про видачу ліцензії та номер рішення; серія та номер ліцензії; строк дії ліцензії у разі його встановлення Кабінетом Міністрів України (у цей час – необмежений); відомості про переоформлення ліцензії, видачу дублікату ліцензії, видачу копій ліцензії; підстави, дата і номер розпорядження про необхідність усунення порушень ліцензійних умов; підстави, дата і номер рішення про анулювання ліцензії; підстави, дата і номер рішення про визнання ліцензії недійсною.

Інформація, що міститься у Ліцензійному реєстрі, є відкритою та розміщується на офіційному веб-сайті Державної служби туризму і курортів, крім інформації про ліцензіатів щодо їх паспортних даних, адреси місця проживання, банківських реквізитів, ідентифікаційних кодів юридичних осіб або ідентифікаційних номерів фізичних осіб – платників податків та інших обов'язкових платежів.

3. Контроль за додержанням Ліцензійних умов провадження туropераторської та турагентської діяльності

Контроль за додержанням Ліцензійних умов міститься у спільному наказі Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва і Державної туристичної адміністрації України № 121/83 від 14.11.2002 р. «Порядок контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності» (далі – Порядок контролю). Варто відмітити, що на теперішній час даний Порядок контролю за діяльністю туropераторів і турагентів не відповідає чинним Ліцензійним умовам і потребує внесення змін.

Порядок контролю за додержанням Ліцензійних умов встановлює: порядок організації перевірок ліцензіата (стаття 1); права комісії (стаття 2); обов'язки та відповідальність комісії (стаття 3); порядок проведення перевірки (стаття 4); порядок оформлення результатів перевірки (стаття 5); оскарження рішення про анулювання ліцензії (стаття 6); контроль за наявністю ліцензії у суб'єктів господарювання (стаття 7) [32].

До даного пункту розділу навчального посібника відносяться три таблиці, створені за змістом вищезазначеного документа. У таблиці 4.1 указуються види перевірок ліцензіата (планові та позапланові); частота перевірок протягом строку дії ліцензії; термін проведення перевірки; органи контролю, які мають право їх проводити; процедура призначення комісії та її склад.

Таблиця 4.1

Організація перевірок ліцензіата

Види перевірок	Органи контролю	Процедура призначення комісії	Склад комісії	Частота перевірок	Термін проведення перевірки
Планові	<ul style="list-style-type: none"> ● ДСТК України; ● Рада міністрів АР Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні служби (місцеві органи виконавчої влади у сфері туризму); ● Державний комітет України з питань регуляторної політики та підприємництва (та його територіальні органи) як спеціально уповноважений орган з питань ліцензування у межах своїх повноважень шляхом проведення планових і позапланових перевірок 	<ul style="list-style-type: none"> ● План перевірок, затверджений наказом органа контролю; ● Наказ про створення комісії; ● Видача посвідчення для проведення перевірки за підписом керівника органа контролю, з печаткою; ● Посвідчення реєструється в журналі обліку, сторінки якого пронумеровані, прошнуровані та скріплені печаткою 	<ul style="list-style-type: none"> ● Голова комісії; ● Члени комісії; ● Можуть залучатися фахівці центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, представники громадських організацій, науково-дослідних установ (за їх згодою) 	<p>1 раз у рік – з повідомленням у письмовій формі ліцензіата не пізніше, ніж за 5 робочих днів до початку перевірки без повідомлення, на підставі:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● заяви у письмовій формі про порушення Ліцензійних умов; ● з метою перевірки виконання розпоряджень про усунення порушень Ліцензійних умов 	<ul style="list-style-type: none"> ● звичайно не більше 5 робочих днів; ● при великому обсязі роботи - не більше 10 робочих днів
Позапланові					

Права, обов'язки та відповідальність комісії з перевірки діяльності ліцензіатів містяться у таблиці 4.2, яку створено за даними статей 2 – 4 Порядку контролю за додержанням Ліцензійних умов. Варто звернути увагу, що комісія зобов'язана перевірити не тільки облаштування службового приміщення ліцензіата згідно з вимогами Ліцензійних умов (наявність зовнішньої реклами; інформації про режим роботи при вході; копії ліцензії, відомостей про працівників туроператора, книги відгуків та пропозицій громадян, копії «Ліцензійних умов» на видному для туриста місці; оголошення про планове закриття службового приміщення у разі ремонту, санітарної обробки, зміни місцезнаходження, зупинення туристичної діяльності тощо), але й пакет документів, за умовами яких ліцензіат здійснює туристичну діяльність. Перелік документів, що надаються ліцензіатом для перевірки, включає повний комплект документів, що додавались до заяви на отримання певної ліцензії, а також різноманітні документи, які характеризують роботу даного туроператора: кадрове забезпечення туристичної діяльності ліцензіата, стан рекламно-інформаційної діяльності, укладання договорів (контрактів) щодо надання туристичних послуг, забезпечення страхового захисту туристів, організацію іноземного, зарубіжного, внутрішнього туризму та екскурсійної діяльності тощо.

Таблиця 4.3 розроблена на основі статті 5 Порядку контролю за додержанням Ліцензійних умов та відображає оформлення результатів перевірки: за підсумками перевірки комісія повинна скласти Акт перевірки за встановленою формою. Цей документ є обов'язковим і оформлюється в усякому випадку, тобто як за наявністю будь-яких порушень, так і коли порушень не виявлено; у разі виявлення порушень орган контролю не пізніше 10 робочих днів від дати складання акта перевірки додержання ліцензіатом ліцензійних умов видає Розпорядження про усунення виявлених порушень; у разі усунення виявлених порушень протягом 10 робочих днів, якщо це підтверджено документально і не потребує додаткової перевірки, дане розпорядження не видається;

Таблиця 4.2

Права, обов'язки та відповідальність комісії з перевірки діяльності ліцензіатів

Права комісії	Обов'язки комісії	Проведення перевірки
<ul style="list-style-type: none"> ●мають право доступу на територію та у службові приміщення ліцензіата з метою їх обстеження і з'ясування питань, безпосередньо пов'язаних з перевіркою; ●мають право ознайомлюватись з необхідними для проведення перевірки документами; ●можуть отримувати копії необхідних їм документів; ●мають право одержувати від ліцензіатів письмові пояснення з питань, що виникають під час перевірки. 	<ul style="list-style-type: none"> ●повинні керуватись у своїй роботі нормами законодавства; ●повинні об'єктивно відображати стан справ щодо додержання ліцензіатами Ліцензійних умов; ●повинні забезпечувати додержання державної та інших, передбачених законодавством таємниць (комерційної, наприклад) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Перед початком перевірки голова комісії пред'являє посвідчення та документи, які засвідчують особи голови та членів комісії. ●Комісія перевіряє: <ul style="list-style-type: none"> - виконання загальних організаційних вимог; - оснащення службового приміщення; - кадрове забезпечення туристичної діяльності; - стан рекламно-інформаційної діяльності; - укладання договорів на надання туристичних послуг; - забезпечення страхового захисту туристів; - організацію іноземного, зарубіжного, внутрішнього туризму та екскурсійної діяльності. ●Комісія зазначає в журналі відвідання ліцензіата (за наявності) строки та мету перевірки, посаду і ПІБ голови комісії. Указані дані засвідчуються підписом голови комісії
У разі недотримання законодавства у сфері ліцензування голова та члени комісії несуть відповідальність згідно із законодавством		

Таблиця 4.3
Оформлення результатів перевірки
додержання ліцензійних умов туроператорами та турагентами

Документи	Умови складання	Виявлення та усунення порушень	Ознайомлення ліцензіата з результатами перевірки
АКТ перевірки	Складається у 2-х примірниках: перший – для ліцензіата, другий – для органа контролю	Якщо під час перевірки виявлені порушення: ●вони фіксуються в Акті; ●підтверджуються посиланнями на конкретні пункти, розділи, статті чинних нормативно-правових актів. Довільне викладення або трактування вимог нормативно-правових актів при цьому не допускається. ●ліцензіат має право дати пояснення та викласти зауваження щодо змісту акта та проведення перевірки. Ці документи є невід'ємною частиною Акту	●ліцензіат – юридична особа: ставить підпис, дату та печатку ліцензіата; ●філія ліцензіата (або інший відокремлений підрозділ): уповноважений представник ставить підпис і дату

Документи	Умови складання	Виявлення та усунення порушень	Ознайомлення ліцензіата з результатами перевірки
РОЗПОРЯДЖЕННЯ про усунення виявлених порушень та АКТ про невиконання розпорядження про усунення порушення ліцензійних умов	<ul style="list-style-type: none"> ● не видається, якщо порушення усунуті протягом 10 робочих днів з дати проведення перевірки ● видається, якщо порушення не усунуті в 10-денний строк після перевірки 	<p>Усунення незначних порушень (що не потребують здійснення додаткової перевірки) протягом 10 робочих днів з дати перевірки повинно бути підтверджене документально</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Ліцензіат, який одержав Розпорядження про усунення ним порушень Ліцензійних умов, зобов'язаний його виконати в установленій у ньому строк і в письмовій формі повідомити про це орган контролю. ●У разі невиконання ліцензіатом Розпорядження про усунення порушень Ліцензійних умов чи ненадання ним повідомлення про виконання Розпорядження в письмовій формі, орган контролю складає АКТ про невиконання Розпорядження про усунення порушень Ліцензійних умов, який є підставою для анулювання ліцензії 	У випадку відмови ліцензіата підписати Акт перевірки в ньому робиться відповідний запис

у разі невиконання ліцензіатом Розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов орган контролю складає акт про невиконання розпорядження про усунення порушення ліцензійних умов, який є підставою для скасування туроператорської (турагентської) ліцензії.

Відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування туристичної діяльності.

Збиток, нанесений порушенням законодавства у сфері ліцензування, підлягає відшкодуванню по позовах зацікавлених осіб у порядку, встановленому чинним законодавством.

Разом із тим, до суб'єктів господарювання за провадження підприємницької діяльності без одержання ліцензії застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, установлених законом. Зокрема, відповідно до статті 164 Кодексу України про адміністративні правопорушення, провадження господарської діяльності без одержання ліцензії, якщо вона має бути оформлена, тягне за собою накладення штрафу від 20 до 40 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

У разі повторного виявлення факту провадження господарської діяльності протягом року без отримання відповідної ліцензії, зазначений суб'єкт господарювання, якого вже було піддано адміністративному стягненню, повинен бути оштрафований на суму від 30 до 60 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Рішення про стягнення штрафів приймаються органом, на який згідно з чинним законодавством покладено функції контролю за наявністю ліцензій. Зазначені штрафи спрямовуються до Державного бюджету України [3].

Крім того, слід зазначити, що відповідно до частини 1 статті 22 Закону України про ліцензування посадові особи органів ліцензування та спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування у разі недодержання законодавства у сфері ліцензування несуть відповідальність згідно із законом.

Наприклад, згідно з Кодексом України про адміністративні правопорушення (стаття 166-12), такі дії, як: порушення встановлених законом строків:

- для повідомлення про прийняття рішення про видачу, відмову у видачі ліцензії або її копії,
- про залишення заяви про видачу ліцензії або її копії без розгляду; порушення встановлених законом строків:

- для оформлення ліцензії або її копії,
- для видачі дубліката ліцензії,
- для видачі переоформленої ліцензії; вимагання не передбачених законодавством документів для одержання такої ліцензії або її копії; порушення встановлених законом строків складання актів перевірок щодо дотримання вимог законодавства з питань ліцензування – тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від 20 до 40 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Крім того, згідно зі статтею 166-10 Кодексу України про адміністративні правопорушення існують штрафні санкції, які висуваються до посадових осіб у разі порушення ними порядку видачі документів дозвільного характеру, до переліку яких відносяться ліцензії на провадження певного виду господарської діяльності, зокрема, туроператорської та турагентської: неповідомлення або несвоєчасне повідомлення дозвільним органом або адміністратором суб'єкта господарювання про прийняття рішення про відмову у видачі такого документа у строк, встановлений законом, – тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від 20 до 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; порушення строків прийняття дозвільним органом рішення про видачу документа дозвільного характеру, неповідомлення адміністратором суб'єкта господарювання про одержання від дозвільних органів відповідних документів у строк, встановлений законом, – тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від 20 до 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

дії, передбачені частиною першою або другою статті 166-10, вчинені посадовою особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за такі самі порушення, – тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від 50 до 70 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; безпідставна відмова дозвільним органом суб'єкту господарювання у видачі документа дозвільного характеру – тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від 20 до 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян [3].

Таким чином, держава має адміністративні та фінансові важелі впливу як на суб'єктів господарювання, працюючих без отримання відповідної ліцензії, так і на посадових осіб органів, відповідальних за порядок додержання Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності.

Бібліографічний список

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30.
2. Господарський Кодекс України від 16 січня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 18.
3. Кодекс України про адміністративні правопорушення // Відомості Верховної Ради УРСР. – 1984. – № 51.
4. Про аварійно-рятувальні служби: Закон України від 14 грудня 1999 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 4.
5. Про акредитацію органів з оцінки відповідності: Закон України від 17 травня 2001 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 32.
6. Про внесення змін до деяких законів України щодо спрощення умов ведення бізнесу в Україні: Закон України від 15 грудня 2009 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2010. – № 9.
7. Про Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. // Голос України. – 1995. – 14.11.1995.
8. Про господарчі товариства: Закон України від 7 березня 2002 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2002. – № 32.
9. Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: Закон України від 25 грудня 2008 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2009. – № 19.
10. Про захист прав споживачів: Закон України від 1 грудня 2005 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2006. – № 7.
11. Про зовнішньоекономічну діяльність: Закон України від 16 листопада 2006 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2007. – № 3.
12. Про ліцензування певних видів господарської діяльності: Закон України від 19 квітня 2007 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2007. – № 31.
13. Про підтвердження відповідності: Закон України від 17 травня 2001 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 32.
14. Про рекламу: Закон України від 11 липня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 8.
15. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності: Закон України від 10 квітня 2008 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2008. – № 23.
16. Про стандартизацію: Закон України від 17 травня 2001 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 31.
17. Про страхування: Закон України від 10 квітня 2008 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2008. – № 23.
18. Про стандартизацію і сертифікацію: Декрет Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 27.
19. Державна програма розвитку туризму на 2002 – 2010 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 р. // офіційний вісник України. – 2002. – № 18.
20. Положення про Державну службу туризму і курортів: Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лютого 2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 7.
21. Положення про Міністерство культури і туризму України: Постанова Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 45.
22. Про забезпечення дотримання законодавства під час надання послуг іноземцям та особам без громадянства: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 р. // Офіційний вісник України. – 2002. – № 34.
23. Про запровадження ліцензії єдиного зразка для певних видів господарської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 листопада 2000 р. // Офіційний вісник України. – 2000. – № 47.
24. Про затвердження переліку документів, які додаються до заяви про видачу ліцензії для окремого виду господарської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 липня 2001 р. // Офіційний вісник України. – 2001. – № 27.
25. Про затвердження переліку органів ліцензування: Постанова Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2000 р. // Офіційний вісник України. – 2000. – № 46.

26. Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. // Офіційний вісник України. – 2009. – № 58.
27. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 11.
28. Про порядок формування, ведення і користування відомостями ліцензійного реєстру та подання їх до Єдиного ліцензійного реєстру: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 травня 2009 р. // Офіційний вісник України. – 2009. – № 39.
29. Про правила визначення вартості робіт з підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2002 р. // Офіційний вісник України. – 2002. – № 15.
30. Про строк дії ліцензії на провадження певних видів господарської діяльності, розміри і порядок зарахування плати за її видачу: Постанова Кабінету Міністрів України від 29 листопада 2000 р. // Офіційний вісник України. – 2000. – № 48.
31. Ліцензійні умови провадження туроператорської та турагентської діяльності: Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Міністерства культури і туризму України від 11 вересня 2007 р. // Офіційний вісник України. – 2007. – № 74.
32. Про Порядок контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності: Наказ Державного комітету з питань регуляторної політики і підприємництва України та Державної туристичної адміністрації України від 14 листопада 2002 р. // Офіційний вісник України. – 2002. – № 50.
33. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання): Наказ Держспоживстандарту України від 3 вересня 2007 р. // Офіційний вісник України. – 2008. – № 1.
34. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування: Наказ Держстандарту України від 27 січня 1999 р. // Офіційний вісник України. – 1999. – № 16.
35. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні: Наказ Держспоживстандарту України від 1 лютого 2005 р. // Офіційний вісник України. – 2005. – № 19.
36. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності: Наказ Державної туристичної адміністрації України та Державного комітету статистики України від 12 листопада 2003 р. // Офіційний вісник України. – 2003. – № 50.
37. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 24 вересня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 42.
38. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.
39. Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю: Наказ Міністерства культури і туризму України від 10 березня 2010 р. // Офіційний вісник України. – 2010. – № 23.
40. ГОСТ 28681.1-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг. – Введ. 01.01.1997 г. – К.: Держстандарт України, 1997. – 26 с.
41. ГОСТ 28681.2-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования. – Введ. 01.01.1997 г. – К.: Держстандарт України, 1997. – 11 с.
42. ГОСТ 28681.3-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов. – Введ. 01.01.1997 г. – К.: Держстандарт України, 1997. – 14 с.
43. ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 01.01.1997 г. – К.: Держстандарт України, 1997. – 12 с.
44. ГОСТ 30390-95. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия. – Введ. 01.07.1997 г. – К.: Держстандарт України, 1997. – 26 с.
45. ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования. – Введ. 01.01.1998 г. – К.: Держстандарт України, 1998. – 15 с.
46. ГОСТ 30524-97. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 01.01.1998 г. – К.: Держстандарт України, 1998. – 16 с.

47. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. – Введ. 01.07.1999 р. – К.: Держстандарт України, 1999. – 37 с.
48. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 14 с.
49. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с.
50. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с.
51. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
52. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навчальний посібник. – К.: Знання України, 2006. – 352 с.
53. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебник. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 470 с.
54. Алексеєва Ю.В. Державне регулювання розвитку туристичної галузі України в контексті досвіду Франції: Автореферат дис. к.е.н.: 25.00.02 // Од. рег. інст. держ. управління. – Одеса: 2005. – 20 с.
55. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие. – М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2006. – 252 с.
56. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.
57. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие: 2-е изд., перераб. и доп. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
58. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко» 2009. – 352 с.
59. Бойцова М., Піроженко О. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. – Х.: Фактор, 2005. – 232 с.
60. Галасюк С.С. Вплив термінологічного апарату на окремі показники туристичної діяльності в Україні // Вісник ДІТБ: Зб. наук. праць. Вип. 13. – Донецьк: Донецький інститут туристичного бізнесу, 2009. – с. 170–176.
61. Галасюк С.С. Необхідність удосконалення державного регулювання сфери туризму України // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: Зб. наук. праць. – К.: Тонар, 2007. – с. 67–73.
62. Галасюк С.С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні // Вісник ДІТБ: Зб. наук. праць. Вип. 14. – Донецьк: Донецький інститут туристичного бізнесу, 2010. – с. 262–267.
63. Галасюк С.С. Проблеми ліцензування туристичної діяльності // Вісник соціально-економічних досліджень. Вип. 26. – Одеса: Одес. держ. екон. ун-т, 2007. – с. 71–77.
64. Галасюк С.С. Проблеми розвитку туристичної діяльності в Одеському регіоні // Вісник соціально-економічних досліджень: Зб. наук. праць. Вип. 35. – Одеса: Одес. держ. екон. ун-т, 2009. – с. 160–167.
65. Галасюк С.С. Проблемні питання щодо державного регулювання діяльності ліцензіатів з туризму // Ефективність бізнесу в умовах трансформаційної економіки: Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (29-31 травня 2009 р.). – Сімферополь, Кримський інститут бізнесу, 2009. – с. 73–77.
66. Галасюк С.С. Проблемні питання щодо статусу малих готелів в Україні // Економіка розвитку: Зб. наук. праць. Вип. 1(49). – Харків: Харк. нац. екон. ун-т, 2009. – с. 50–54.
67. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Управління національним туризмом в контексті міжнародного досвіду // Вісник ДІТБ: Зб. наук. праць. Вип. 12. – Донецьк: Донец. інститут туристич. бізнесу, 2008. – с. 160-167.
68. Гулиев Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: Учебное пособие. – М.: Флинта, МПСИ, 2008. – 240 с.
69. Дехтярь Г.Д. Лицензирование и сертификация в туризме: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 256 с.
70. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.

71. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги – XXI, 2003. – 300 с.
72. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
73. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
74. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
75. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
76. Рудяк Ю., Кузнецов В., Клименко А. Все про облік та організацію туристичної діяльності. – Х.: Фактор, 2007. – 276 с.
77. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 144 с.
78. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник /За ред. проф. В.К.Федорченка. – К.: Вища шк., 2001. – 237 с.
79. Холловой Дж.К., Тейлор Н. Туристический бизнес: Пер. с 7-го англ. изд. – К.: Знання, 2007. – 798 с.
80. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – К.: Знання, 2003. – 475 с.
81. Всесвітня туристична організація [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.unwto.org>
82. Міністерство економіки, сім'ї та молоді Австрії [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.en.bmwfj.gv.at>
83. Міністерство культури, засобів масової інформації та спорту Великої Британії [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.culture.gov.uk>
84. Міністерство економіки та технології Німеччини [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.bmwi.de>
85. Міністерство туризму Малайзії [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.tourism.gov.my>
86. Міністерство спорту, туризму та молодіжної політики Російської Федерації [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.russiatourism.ru>
87. Міністерство культури і туризму Туреччини [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.turizm.gov.tr>
88. Міністерство економіки, промисловості і зайнятості Франції [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.tourisme.gouv.fr>