



**ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**В.М. Торяник, В.В. Джинджоян**

**МЕХАНІЗМ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНОЮ  
ГАЛУЗЗЮ В УКРАЇНІ  
(ЛІЦЕНЗУВАННЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ)**

**СЛОВНИК-ДОВІДНИК  
НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК**

*За загальною редакцією  
доктора юридичних наук, професора  
**В.А. Негодченка***

Дніпро  
2020

УДК 796.2+796.093.34:796.5

ББК 75.5+75.8я73

Схвалено до друку рішенням  
Вченої ради Дніпровського  
гуманітарного університету  
(протокол № 3 від 22.10.2020 р.)

**Автори:**

**Торяник В.М.** – доктор політичних наук, професор, декан факультету туризму та готельно-ресторанної справи Дніпровського гуманітарного університету.

**Джинджоян В.В.** – кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри економіки та менеджменту туристичної діяльності Дніпровського гуманітарного університету

**Рецензенти:**

**Макушев П.В.** – доктор юридичних наук, професор, професор кафедри історії та держави та права університету митної справи та фінансів.

**Хрідочкін А.В.** – доктор юридичних наук, доцент, завідувач кафедри загально-правових дисциплін Дніпровського гуманітарного університету.

**Кусаєв К.Е.** – начальник відділу метрологічного нагляду управління захисту споживачів головного управління Держпродспоживслужби в Дніпровській області.

Механізм державного управління туристичною галуззю в Україні (ліцензування, сертифікація, стандартизація): словник-довідник/навчальний посібник. В.М. Торяник, В.В. Джинджоян. За загальною редакцією доктора юридичних наук, професора, заслуженого юриста України В.О. Негодченка. – Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2020. – 182 с.

ISBN 978 - 966 - 8676 - 91 - 4

Посібник, що пропонується подано у формі словника-довідника термінів та понять, які розкривають зміст ліцензування, сертифікації та стандартизації в туристичній індустрії України.

Адресований студентам, аспірантам, науковцям, а також усім тим, хто цікавиться питаннями туристичної індустрії.

© В.М. Торяник, В.В. Джинджоян., 2020

## Зміст

Передмова.....	4
Показчик.....	5
Словник-довідник.....	6
Післямова.....	69
Додатки.....	70
Список використаних джерел.....	178

## Передмова

При здійсненні державного управління туристичною галуззю має місце різноманітне трактування, багатьох термінів та понять, притаманних цій сфері, що може привести до зниження ефективності управління та сприяти рецесивному впливу на розвиток окремих регіонів країни.

Так, наприклад, найбільш поширеними проблемами, які здебільшого виникають внаслідок неефективності державного управління туристичними потоками, є:

- у соціальному аспекті – вплив трудових ресурсів у туристичну галузь з інших галузей національної економіки, зокрема сільського господарства; виникнення надмірного подразнення між туристом та місцевим населенням;

посилення криміногенної ситуації; надмірне споживання туристами алкоголю та тютюну;

- в економічному аспекті – високий ступінь залежності від туризму; надмірний вивіз валюти через переважання обсягів виїзного туризму; тінізація підприємницької діяльності через відсутність ефективних механізмів відстеження факту надання туристичної послуги; вплив інвестиційного капіталу з інших галузей національної економіки в туризм як високорентабельну галузь;

- в екологічному аспекті – виникнення екологічних проблем через рекреаційну дигресію (негативний вплив туристів на природне середовище, надмірне туристично-рекреаційне навантаження на територію);

- у культурному аспекті – пристосування місцевих і національних особливостей до інтересів туристів; знищення об'єктів, що мають історичну чи архітектурну цінність, через надмірне туристично-рекреаційне навантаження;

- у просвітницько-виховному аспекті – захоплення туриста чужими культурами та звичаями, способом життя через переважання приймаючої країни в соціально-економічному розвитку, стимулювання виникнення міграційної мобільності;

- у глобалізаційному аспекті – нівелювання культурних відмінностей, мовних бар'єрів, етичних норм через періодичне перебування осіб на території зарубіжних країн у статусі туриста.

Отже в зв'язку з вище визначеним і виникла необхідність в написанні представленого навчального посібника «Окремі складові механізму державного управління туристичною галуззю в Україні. Словник-довідник» Поняття та терміни які визначені в данному виданні запропоновані авторами після ретельного опрацювання чинних нормативно-правових актів України, праць науковців та практичних працівників у сфері туризму.

## Показчик

А.....	6
Б.....	8
В.....	10
Г.....	17
Д.....	20
Е.....	28
З.....	29
И.....	29
К.....	31
Л.....	33
М.....	35
Н.....	37
О.....	42
П.....	45
Р.....	49
С.....	51
Т.....	58
У.....	62
Ф.....	63
Х.....	66
Ц.....	66
Ч.....	67
Ю.....	67
Я.....	67

## СЛОВНИК-ДОВІДНИК

### А

**Абстрагування** – теоретичний метод — сходження від конкретного до абстрактного, від емпіричного до теоретичного. Цей метод має такі форми:

1) А. за допомогою відволікання — розгляд окремих рис або властивостей об'єкта (без зв'язку з іншими й об'єктом в цілому);

2) А. за допомогою ототожнення (вивчення об'єкта на підставі обмеженого набору його ознак, що є певним спрощенням і огрубленням об'єкта);

3) А. за допомогою ідеалізації (розумове конструювання ідеальних об'єктів).

**Авангард** (соціологія) – передова частина будь-якого соціального руху, групи, класу.

**Авантюра** – ризикована, сумнівна щодо чесності справа, розрахована на випадковий успіх і здійснювана без урахування реальних сил та конкретних обставин

**Автоетнографія** – одна з досить поширених методик, застосовуваних в якісних дослідженнях ринку або в соціології. Метод ґрунтується на тому, що споживач, будучи об'єктом вивчення, стає ще й його суб'єктом. Він сам спостерігає за собою, своїми звичками і особливостями поведінки і фіксує свої спостереження.

**Авторитет** – повага до влади, заснована на вірі:

**Агенти соціалізації** – певні особи, які навчають людину культурним нормам і допомагають засвоювати соціальні ролі.

**Агрегування** (соціологія) – моделювання в соціології.

**Агресія** – войовничий інстинкт, що зіштовхує баранів лобами, а людей – ідеологіями.

**Адаптація соціальна** – процес активного пристосування індивіда до навколишніх умов, соціального життя.

**Адаптація соціальна** – успішне пристосування до соціального порядку: в стабільному суспільстві – шляхом конформізму, в перехідному – шляхом бандитизму.

**Адаптація трудова** – активне пристосування індивіда до змінюваної трудової ситуації.

**Акторно-мережева теорія** – відома також як «соціологія перекладу» (sociology of translation) – підхід в соціальних дослідженнях, спочатку виник в галузі досліджень науки і технологій (STS), який розглядає об'єкти (артефакти, технічні комплекси, тварин тощо.) як діючі одиниці соціальних відносин. Основним принципом акторно-мережевої теорії (ACT) є концепція гетерогенної мережі. Це мережа, яка складається з багатьох різнорідних елементів. Ці однакові по відношенню до один одного мережі містять в собі як соціальні, так технічні елементи.

**Альтернативна соціологія** – напрям у соціологічній теорії, що базується на критиці утилітарних, прагматичних та споживацьких орієнтацій у панівній суспільній системі цінностей щодо ставлення до природи. Пропонується "культурна революція" або "революція свідомості", які докорінним чином мають змінити ставлення суспільства до екологічних проблем.

**Альтруїзм** – прагнення вчинити людям краще, ніж вони хочуть.

**Амбівалентність** (від грец. атрпі – навколо, з обох боків та лат. valentia – сила) – двоїстість переживань, яка знаходить свій вияв у тому, що один і той же об'єкт викликає у людини одночасно два протилежні почуття, наприклад, задоволення і невдоволення, симпатію й антипатію.

**Анкета** – набір питань, що дає респондентові змогу вірити, що в нього є думки, а соціологу – вірити, що в нього будуть знання.

**Анойя** – такий стан суспільства, за якого значна частина його членів, знаючи про існування обов'язкових суспільних норм, ставляться до них негативно або байдуже.

**Аномія** (від франц. апотіє і грец. а-номос – беззаконня) – термін, введений Е. Дюркгаймом для опису стану суспільства, що характеризується розпадом системи традиційних цінностей і норм, дезорієнтацією суспільства й особи, браком чіткої моральної регуляції поведінки індивідів. Згідно з Е. Дюркгаймом, є ненормальним соціальним станом, який виникає у результаті переходу від механічної солідарності традиційних суспільств до органічної солідарності індустріальних суспільств.

**Антропоцентризм** (від грец. anthropos – людина і kentron – центр) – думка і переконання, що людина є центром Всесвіту і кінцевою метою світобудови.

**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:

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

**Аттіт'юд** (соціальна установка) – готовність до нової соціальної дії під впливом застарілого соціального досвіду:

- раціональна – на вірі у власний розум;
- традиційна – на вірі в розум предків;
- харизматична – на вірі в те, що для поваги до влади розум взагалі не потрібний.

## **Б**

**Бездіяльний клас** – цей термін був запропонований Т.Вебленом (Veblen, 1899). Бездіяльний клас – це клас людей, досить багатих для того, щоб не працювати. Вони ведуть бездіяльне життя, що відрізняється показним придбанням і виставленням напоказ придбаних споживчих товарів. Члени бездіяльного класу демонструють свої статус і соціальну позицію, дистанціюючись від світу роботи, але займаючись при цьому показним споживанням.

**Бездомність** – трактується вельми широко: і як відсутність притулку, і мешкання в притулках без права на володіння ними і під загрозою негайного виселення; мешкання на горищах і в підвалах; і як мешкання в гуртожитках, нічліжках; і як мешкання в будинках, що підлягають зносу; як мешкання на площі друга.



**Безпека послуги** – комплекс властивостей послуги (процесу), при яких вона під впливом внутрішніх і зовнішніх небезпечних (шкідливих) факторів чинить дію на споживача, не піддаючи ризику його життя, здоров'я, майно.

**Безробіття** – безробітним є той, хто може працювати, але не має роботи. Він або вона може бути добровільно безробітним (тобто віддати перевагу не працювати) або вимушено безробітним (тобто хотіти працювати, але бути не в змозі знайти роботу). Саме вимушено безробітних має на увазі більшість людей, кажучи про безробіття.

**Біологізм (біологічний редукціонізм)** – ідея, згідно якої соціальні явища або соціальна поведінка можуть бути зведені до біологічних станів або значною мірою пояснюватися ними. Дана ідея виникає зазвичай в ході суперечок про інтелект, коли заявляється, що інтелектуальні здібності будь-якої людини визначаються в основному генетичними чинниками, а також при обговоренні деяких інших питань, наприклад, бідності і злочинності.

**Біологічний напрям** – у соціології напрям, головною ознакою якого є застосування понять і законів біології при аналізі суспільного життя.

**Бунт** – форма масової поведінки, яка означає ряд стихійних форм колективного протесту: масового хвилювання, повстання. Б. означає непокору офіційній владі. Причиною його виникнення є масове невдоволення чимось (умовами життя і праці, гнітом, поганим ставленням тощо), або кимось (найчастіше керівництвом).

**Бюрократія** – офіційні особи, посади яких утворюють ієрархію, вони відрізняються формальними правами й обов'язками, що визначають їх дії і відповідальність.

**Біфуркація** (від лат. bifurcus – роздвоєний) – термін сучасної інвайронментальної соціології, який характеризує глобальну екологічну катастрофу, що насувається; кінець співіснування людини, суспільства, з одного боку, і природи – з другого; супроводжується загибеллю людства як такого.

**Біхевіоризм** (від англ. behaviour – поведінка) – напрям, який вважає визначальним механізмом соціальної поведінки рефлекторну реакцію людського організму (фізичну чи вербальну) на подразники (стимули) зовнішнього середовища за принципом "стимул – реакція". Основний постулат вміщено у вимозі описувати й аналізувати лише те в людині, що безпосередньо споглядається, тобто її поведінку і вчинки.

**“Білі комірці”** – “інтелігенція” у західному світі, де для того, щоб називатися інтелігентом, не обов’язково перейматися долею всесвіту – досить щодня перевдягати сорочки

**Бриколяж** – поєднання різнорідних елементів, що утворюють стильову єдність групи: наприклад, англійські булавки і пакети для сміття в панків, мобільні телефони й розтопирені пальці в “нових росіян”, нове мислення і старі привілеї у представників влади.

## В

**Валідність** – відповідність мети і засобів соціологічного вимірювання; цілком валідними є лишень безцільні вимірювання.

**Взаємодія соціальна** – взаємний вплив різних сфер, явищ і процесів, осіб або спільностей, який здійснюється за допомогою соціальної діяльності. Розрізняють взаємодію зовнішню (між відособленими об’єктами) і внутрішню (всередині окремого об’єкта між його елементами). Якщо соціальну роботу розглядати як систему, то взаємодія між її складовими елементами (суб’єктом, об’єктом тощо) буде внутрішньою, а її взаємодія з іншими системами (економічною, політичною тощо) зовнішньою.

**Взаєморозуміння** – спосіб стосунків між окремими людьми, соціальними групами, колективами, організаціями, країнами, при якому максимально осмислюється і враховується на практиці погляд зору чи позиція сторін, які спілкуються.

**Вибірка** – респонденти, котрих змогли відібрати для опитування замість тих, кого мали відібрати.

**Вибірка** – частина населення (популяції), строго відображає особливості і співвідношення всіх елементів генеральної сукупності (досліджуваного співтовариства в цілому).

**Вибіркова сукупність** – певна кількість елементів генеральної сукупності, відібраних за певними правилами; мікро модель генеральної сукупності, структура якої має максимально збігатися зі структурою генеральної сукупності за основними якісними характеристиками і контрольними ознаками останньої.

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

**Виїзний туризм** – подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни.

### **Вимоги до службового приміщення (офісу) туроператора:**

- 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.

### **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"> <li>• трудові книжки працівників;</li> <li>• копії документів про</li> </ul>	Штат туроператора	Повинно налічуватися не менше 50% фахівців, які мають <ul style="list-style-type: none"> <li>• вищу освіту в галузі туризму</li> <li>• або стаж роботи в галузі туризму не менше 3-х років</li> </ul>	Не потребується

	освіту або професійну підготовку працівників	Штат турагента – юридичної особи	Повинно налічуватись не менше 30% фахівців, які мають <ul style="list-style-type: none"> <li>● освіту в галузі туризму</li> <li>● або стаж роботи в галузі туризму не менше 3-х років</li> </ul>	
Керівник ліцензіата (або туристичного підрозділу)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● призначається за рішенням зборів засновників (згідно протоколу, наказу тощо)</li> <li>● назва посади керівника повинна відповідати назві його посади в установчих документах</li> </ul>	Керівник туроператора	<ul style="list-style-type: none"> <li>● вища освіта + стаж роботи в галузі туризму не менше 3-х років</li> <li>● або вища освіта в галузі туризму</li> </ul>	
		Керівник турагента – юридичної особи	<ul style="list-style-type: none"> <li>● освіта в галузі туризму</li> <li>● або стаж роботи в галузі туризму не менше 3-х років</li> </ul>	
		Турагент – фізична особа	<ul style="list-style-type: none"> <li>● освіта в галузі туризму</li> </ul>	
Екскурсоводи	<ul style="list-style-type: none"> <li>● можуть працювати позаштатно, тобто за трудовою угодою;</li> <li>● повинні мати документи, що підтверджують їх професійну підготовку;</li> <li>● трудові угоди з інструкторами повинні містити умови організації їх роботи з урахуванням обов'язкового страхування їх життя і здоров'я</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● базова вища освіта й/або повна вища освіта;</li> <li>● посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку (крім осіб, що мають учений ступінь та вчене звання)</li> </ul>	Повинні мати дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (виключення тільки для працівників підприємств, яким належать об'єкти відвідування або які їх обслуговують)	
Гіди-перекладачі		<ul style="list-style-type: none"> <li>● повна вища освіта;</li> <li>● вільне володіння одним або декількома іноземними мовами;</li> <li>● посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку (крім осіб, що мають учений ступінь та вчене звання)</li> </ul>		
Інструктори з активних видів туризму		<ul style="list-style-type: none"> <li>● повинні мати професійну підготовку з активних видів туризму</li> </ul>		

## **Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів**

Усі ліцензіати зобов'язані мати фінансові гарантії забезпечення своєї відповідальності перед туристами. Згідно з Ліцензійними умовами провадження туристичної діяльності існують конкретні вимоги до визначення гарантійного випадку, до банку, до оформлення фінансової гарантії, терміну її дії та суми, до порядку відшкодування збитків, заподіяних туристу при обумовлених обставинах.

### ***Гарантійним випадком вважається сукупність двох обставин:***

- виникнення обставин неплатоспроможності ліцензіата чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом;
- невиконання ним своїх договірних зобов'язань перед туристами.

### ***Правила щодо укладання фінансової гарантії:***

- Вимоги щодо оформлення – фінансова гарантія укладання між ліцензіатом та банком або іншою кредитною установою (далі – банком) у вигляді угоди в письмовій формі.

### ***Вимоги щодо банку:***

- повинен бути внесений до реєстру фінансових установ України;
- мати ліцензію на провадження діяльності з надання фінансових послуг, яка додається до угоди з ліцензіатом;
- мати право надавати гарантії відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

### ***Вимоги щодо переоформлення фінансової гарантії:***

- у разі відкликання ліцензії у банку, з яким укладено договір гарантії, ліцензіат зобов'язаний укласти новий договір гарантії з іншим банком та подати його нотаріально засвідчену копію до органу ліцензування у 10-денний термін;
- ненадання до органу ліцензування письмового повідомлення у встановлений строк про відкликання гарантії банку є підставою для анулювання ліцензії.

### ***Вимоги до строку дії фінансової гарантії:***

- гарантія видається на термін, що перевищує на три місяці термін дії ліцензії туроператора і турагента;
- дострокове припинення терміну дії гарантії з ініціативи ліцензіата відбувається лише в тримісячний термін з дати прийняття органом ліцензування рішення про анулювання його ліцензії або визнання її недійсною;
- при настанні обставин зміни терміну дії відповідної ліцензії, у тому числі дострокової, орган ліцензування розміщує інформацію в засобах масової інформації для відома туристів про можливість у місячний строк висунування вимог до відповідного банку за наявності не виконаних ліцензіатом договірних зобов'язань; ліцензіат аналогічно повинен розмістити відповідну інформацію у своєму офісі для вільного ознайомлення туристів, а також розмістити її на власному Інтернет-сайті або в спеціалізованих друкованих ЗМІ за переліком, що визначається органом ліцензування;
- дія гарантії припиняється через три місяці після закінчення терміну дії або анулювання відповідної ліцензії.

***Вимоги до мінімального розміру фінансової гарантії:***

– мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж €20 000;

– розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму еквівалентну не менше ніж €10 000;

Фінансове забезпечення відповідальності туроператора розповсюджується виключно на договори про туристичне обслуговування, укладені в період дії відповідної ліцензії.

**Висхідна соціальна мобільність** – соціальний підйом, рух індивіда чи соціальної групи у соціальній ієрархії.

**Відкриті запитання** – форма запитань при опитуванні, які не мають варіантів відповідей, розміщених в анкеті. Основним принципом побудови є формулювання запитання і відведення спеціального місця, в якому респондент пише відповідь власноручно.

**Відповідальність соціальна** – відповідність дій соціальних суб'єктів взаємним вимогам, соціальним нормам, загальним інтересам тощо.

**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 .

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<sup>12</sup>), 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 дублікату 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<sup>10</sup> 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, турсервісної 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<sup>10</sup>, 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].

**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.).

**Відтворення населення** – постійне оновлення чисельності та структури населення як шляхом природної зміни старих поколінь новими, так і переходу одних структурних частин в інші.

**Відтворення соціальне** – процес самостановлення і самовідновлення соціальних систем; в соціальних системах включає в себе відтворення матеріальних благ, відтворення робочої сили, виробничих відносин, соціальної структури, соціальних норм і цінностей.

**Відчуження** – почуття відрази, що його людина відчуває до самої себе як до члена суспільства.

**Відчуження соціальне** – процес перетворення діяльності людини на ворожу стосовно неї силу, яка придушує і руйнує соціально-біологічну та морально-психічну цілісність індивіда; соціальні результати цього процесу у формі відсторонення людини від подій, що відбуваються у суспільстві.

**В'їзний туризм** – подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території.



**Влада** – це взаємодія, яка ґрунтується на нерівності індивідів, коли одна особа може примушувати одну чи кілька осіб до певних дій, незалежно від їхнього бажання, а іноді й всупереч йому.

**Внутрішній туризм** – подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території.

**Волонтерство** – добровільне виконання обов'язків по наданню безоплатної соціальної допомоги, послуг, добровільного патронажу над інвалідами, хворими і старезними, а також соціальними групами населення, що опинилися в складних життєвих умовах.

**Волюнтаризм** (лат. voluntas – воля) – соціальне і соціологічне поняття, центроване навколо філософського терміна "воля", що мислиться як вищий принцип буття. Термін введений Ф.Теннісом в 1883.

**Вторинна модернізація** (її ще називають "навздогінна модернізація") пов'язана із індустріалізацією країн, що розвиваються. Головною відмінністю Б. м. від первинної є та, що вона відбувається вже за умов існування зрілих соціально-економічних і культурних взірців, якими є так звані розвинуті країни.

## Г

**Гіпотеза** – недостатньо обґрунтоване припущення, яке спонукає кваліфікованого соціолога до підготовки досліджень, а некваліфікованого – до підготовки публікацій.

**Громадянське суспільство** – суспільство, створивши яке, громадянин усвідомлює, що не він повинен слугувати державі, а держава – йому.

**Громадське харчування** – сукупність підприємств різних організаційно-правових форм господарювання і власності, громадян-підприємців, які займаються виробництвом, реалізацією та організацією споживання кулінарної продукції, борошняних кондитерських та булочних виробів.

**Групове рішення** – рішення, яке ухвалюють найдурніші члени групи, а втілюють у життя – найстаранніші.

**Генетичний метод** – спосіб дослідження соціальних явищ і процесів, оснований на аналізі їх походження та розвитку.

**Географічний напрям у соціології** – перша наукова школа в соціології XIX сторіччя, котра розглядала географічний стан і природні умови як визначальні чинники розвитку суспільного життя.

**Геронтологія соціальна** – область соціологічних досліджень образу життя немолодих людей, способів їх соціальної адаптації до нових умов в зв'язку з виходом на пенсію, до змін в їх соціальному статусі і престижі, матеріальному, сімейному положенні, в соціальній ролі тощо.

**Геронтосоціологія** – относительно новая и быстро развивающаяся отрасль социологического знания, связанная с социальной геронтологией – комплексным разделом науки, в котором социальные аспекты старения изучаются также экономикой, демографией, психологией, социальной гигиеной и другими дисциплинами.

**Гетерогамія** [гр. heteros – другий + gamos – шлюб) – шлюб між людьми, які різняться між собою за соціально значимими ознаками (соціальне походження, національність, раса, релігія тощо).

**Гендер** – сукупність соціальних характеристик статі.

**Генеральна сукупність** – всі соціальні об'єкти, які є предметом вивчення у межах, окреслених програмою конкретного соціологічного дослідження.

**Громадська думка** – це сукупність поглядів індивідів щодо певної проблеми, яка стосується інтересів певної групи людей.

**Географічний напрям у соціології** – концепції, представники яких вважають, що суспільний розвиток залежить насамперед від зовнішніх географічних факторів: клімату, ландшафту, ґрунтів, річок, океанів тощо.

**Гіпотеза в соціологічному дослідженні** – наукове припущення, що його висувують для можливого пояснення певних соціальних фактів, явищ і процесів, яке потрібно підтвердити або спростувати.

**Групове мислення** – тенденція окремих осіб нехтувати своєю точкою зору на ту чи іншу проблему для збереження однаковості (гармонії) поглядів членів групи.

**Груповий егоїзм** – різновид соціальної поведінки тих виробничих груп, колективів, задоволення матеріальних потреб яких шкодить іншим групам, колективам, зачіпає інтереси останніх.

**Глобалізація** (від лат. globus – куля) – 1) процес зростання взаємозалежності суспільств, який розгортається у всесвітньому масштабі; 2) процес, унаслідок якого світ перетворюється на єдину глобальну систему.

**ГОСТ 28681.3-95 “Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів”.**

Цим стандартом установлені вимоги до туристичних та екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів та екскурсантів, методи їх контролю і потрібний для цілей обов'язкової сертифікації туристичних послуг. Він призначений для підприємств усіх організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги населенню.

**ГОСТ 28681.4-95 “Класифікація готелів”.** Нормативним документом, який встановлює якісні параметри для готельного господарства, є міждержавний стандарт “Класифікація готелів”. Відповідно до нього встановлена певна якісна ієрархічна класифікація готелів (підприємства, призначені для тимчасового проживання) і мотелів (готелі, розміщені поблизу автомобільних шляхів). Категорії готелів позначають кількістю зірок від однієї до п'яти (для мотелів – до чотирьох). Чим вищий рівень якості обслуговування, тим більша кількість зірок.

**ГОСТ 30390-95. “Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия”.**

Продукция общественного питания должна быть безопасной в течение установленного срока годности.

Качество и безопасность продукции общественного питания контролируют по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям.

**ГОСТ 28681.1-95 “Проектування туристичних послуг”**

Встановлює порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг. Він призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги.

**Готель** – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Порядок встановлення категорій готелям визначається Кабінетом Міністрів України.

**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.

## Д

**Девіантна культура** – різновид субкультури; притаманна групам із соціальне відхиленою поведінкою (наприклад, наркоманам чи сатаністам тощо).

**Девіантна поведінка** – поведінка, що не узгоджується з суспільними нормами, не відповідає очікуванням групи або суспільства у цілому.

**Девіаційне зречення** – відмова того, кого розглядають як девіанта, погодитися з даною думкою.

**Девіація** – поведінка, котру розглядають як відхилення від групових норм і соціальних правил.

**Делінквентна поведінка** – поведінка, яка зумовлена наявністю систем цінностей і норм, які відхиляються від тих, які домінують у суспільстві, при цьому індивід, який сприйняв делінквентну культуру, визначає свою поведінку як правильну.

**Демографія** – наука про населення, яка вивчає його чисельність, склад, структуру, розподіл на території, а також зміну цих об'єктів у часі.

**Деполітизація** – процес відходу соціальних груп і окремих індивідів від участі в політичному житті й зацікавлення політикою; супроводжується переміщенням інтересів у сферу приватного життя, побуту, дозвілля тощо.

**Депопуляція** (від франц. population – населення) – винародовлення; процес зменшення кількості населення внаслідок погіршення якісних показників стану його здоров'я, зменшення загальної тривалості життя, переваги показників смертності над показниками народжуваності.

**Депривація соціальна** – обмежений доступ до соціальних благ для нижчих верств суспільства за необмеженого – для вищих.

**Держава** – форма політичної організації суспільства, основне знаряддя політичної влади; орган управління суспільною структурою, формами власності і пов'язаною з нею структурою виробництва.

**Державне управління туристичною галуззю** – вид діяльності держави, що передбачає цілеспрямований вплив на галузь чи окремі її складові через дієвий механізм державного управління з метою досягнення визначених стратегічних завдань.

**Державне регулювання туристичної галузі** – це сукупність методів впливу суб'єктів управління на туристичну галузь як об'єкт, які мають практичний характер та функціональну спрямованість для досягнення визначених цілей. Особливістю державного регулювання, що відрізняє його від управління, є врахування законів ринку в ході реалізації управлінських функцій.

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

**Державне управління** є теоретичною оболонкою та концептуальною основою реалізації відповідного механізму, а державне регулювання відображене в практичному вимірі з обов'язковим включенням поточних процесів на ринку та їх прогнозів.

**Деривації** (від лат. derivatio – утворення) – термін В. Парето для означення фундаменту, основи логічних раціональних дій; Д. є вторинними і похідними від резидуїв.

**Детермінізм** (від лат. determinare – визначати) – сукупність уявлень про визначальну роль якогось певного чинника в суспільному розвитку та зумовленість його дією усіх соціальних процесів. Географічний Д., наприклад, – це визнання залежності суспільного розвитку від географічних факторів, технологічний Д. заснований на визнанні основної ролі техніки, культурний Д. – культури в розвитку людства.

**Децентрація** – термін постмодернізму, який означає руйнацію одного з основоположних принципів модерної європейської культурної свідомості з висуненням як одного центру чи то розуму (раціоцентризм), чи то континенту (європоцентризм), чи то ідеї прогресу, що сприяє переходу людства з нижчих на досконаліші й вищі шаблі розвитку (футуроцентризм).

**Діяч (соціальний діяч)** – будь який індивід, який бере участь у соціальній дії.

**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 екскурсоводів.

**Договір про туристичне обслуговування** – це між турфірмою (туроператором або турагентом) та туристом, 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 пропонованих 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 проведень, 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.

**Добровільні організації** – у соціальних науках вважається, що участь у діяльності добровільних організацій – політичних партій, церков, профспілок та

інших професійних асоціацій – сприяє інтеграції маргінальних груп (таких, як іммігранти та етнічні меншини) в суспільство.

**Договір суспільний** – соціальний механізм, що регулює дотримання інтересів різних суб'єктів шляхом угоди.

**Договором страхування** повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування. Варто відзначити, що за умови договору захист туриста з медичного страхування та від нещасних випадків розповсюджується на весь період туристичної подорожі.

**Додаткові види страхування:**

- страхування можливих ризиків, пов'язаних з умовами туру (особливо при активних видах туризму);
- страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору про туристичне обслуговування з ініціативи туриста;
- страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби тощо.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

**Дозвілля** – система різних видів людської діяльності, орієнтована на реалізацію різноманітних потреб людей і яка здійснюється у вільний час індивіда. Проведення Д. сприяє як процесам рекреації людини, так і задоволенню його потреб в міжособистісному спілкуванні і різних розвагах.

**Дозвілля** – час для вільної самореалізації, коли людина зрештою здатна зробити те, чого від неї марно вимагають на роботі.

**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 гідамиперекладачами 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 гідиперекладачі, 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, 75 організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування (музеї, парки-пам'ятки садово-паркового мистецтва, монастирські комплекси, спеціалізовані виставки тощо).



**Домінуюча культура** – сукупність цінностей, вірувань, традицій і звичаїв, якими керується більшість членів суспільства.

**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).

### 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 – 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"> <li>● розробляються переважно ТК;</li> <li>● затверджуються Держспоживстандартом України;</li> <li>● підлягають державній реєстрації в Держспоживстандарті України</li> </ul>

Технічні умови (ТУУ)	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"> <li>● реєструються в територіальних органах Держспоживстандарту України;</li> <li>● за державну реєстрацію сплачується реєстраційний збір</li> </ul>
Стандарти підприємств (СТП)	Розробляються на продукцію (процеси, послуги), які запроваджуються тільки на даному конкретному підприємстві		<ul style="list-style-type: none"> <li>● затверджуються керівником або іншою відповідальною особою підприємства;</li> <li>● не підлягають державній реєстрації</li> </ul>

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.

### **ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги"**

ДСТУ 4268:2003 регламентує вимоги до матеріально-технічної бази засобів розміщення, а також наданих ними послуг з урахуванням параметрів, висунутих ЮНВТО. Відповідно до нового стандарту, засоби розміщення поділяються на колективні та індивідуальні. До перших належать готелі та аналогічні засоби розміщення. До других – кімнати, орендовані у сімейних будинках, житло, що орендоване у приватних осіб або через агентства, а також особисте житло, яке надають безплатно родичам і знайомим .

### **ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів"**

ДСТУ 4269:2003 розроблено на заміну міждержавного ГОСТ 28681.4. Він класифікує готелі на категорії (тобто "зірки") відповідно до матеріально-технічного устаткування, наданих послуг і кваліфікації персоналу. Зауважимо, що категоризація чи присвоєння "зірок" – справа зовсім не обов'язкова. Необхідною є лише сертифікація на безпеку.

## Е

**Ейджизм** – вікова дискримінація, які ґрунтується на переконанні, що певні вікові категорії є гіршими за інші.

**Екзогамія** – це правила, які забороняють укладення шлюбу всередині певної суспільної групи. Як правило, забороняється вступати у подружні зв'язки з членами своєї родини.

**Екологічність продукції (послуг)** – комплекс властивостей продукції, послуг, при яких чиниться дія на навколишнє природне середовище, не піддаючи його ризику.

**Еліта** – коло людей, які мають високе суспільне становище, обумовлене особливими професійними, особистісними якостями і досягненнями, або також таких, що отримали свій статус у спадщину або за рахунок просування в межах закритої елітної групи.

**Ескапізм** – вихід із громадського життя з похованням у внутрішньому світі.

**Ефект ореолу** – психологічний парадокс: близьких людей ми розуміємо гірше за малознайомих; і трапляється це тому, що до малознайомих придивляємось, а близьких уже давно не помічаємо.

**Ефекти первинності й вторинності** – особливість реакції аудиторії на порядок надходження інформації: подеколи краще запам'ятовується перша висловлена дурниця, іноді – остання, але ніколи – розумне слово між ними.

**Етнос** – тип культурної спільноти, яка приділяє значну увагу спільному походженню та історичній долі і вирізняється з-поміж інших подібних спільнот однією або кількома культурними особливостями: релігією, звичаями, мовою тощо.

**Етносоціологія** – це спеціальна соціологічна теорія, яка вивчає походження, суть, функції і загальні закономірності розвитку етносів, міжетнічні взаємини та розробляє основні методологічні принципи їх досліджень.

**Етноцентризм** – тенденція оцінювати звичаї, норми і цінності інших культур, з позиції сприйняття власної культури як центральної і безумовно правильної.

**Егалітарна сімейна система** (від франц. *egalite* – рівність) – та, в якій влада розподіляється порівну між чоловіком і жінкою.

**Емпірична соціологія** (від грец. *etreigia* – дослід) – складова соціології, заснована на конкретних дослідженнях соціальних фактів.

**Ендогамія** (від грец. *endon* – усередині) – правила, які вимагають, щоби шлюби укладалися всередині певних груп.

**Етногенез** (від грец. *ethnos* – група, плем'я, народ і *genesis* – походження) – процес виникнення і розвитку етнічних спільнот.

### З

**Звичаї** – це схвалювані суспільством масові взірці дій, які рекомендується виконувати.

**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.

### І

**Ідеальний тип** – теоретична конструкція, схема, яка спочатку створюється в уяві дослідника, а потім співвідноситься з емпіричною реальністю. Категорія запропонована М. Вебером.

**Ідентифікація** – соціально-психологічний процес ототожнення індивідом себе з певною людиною, соціальною групою чи спільнотою, що допомагає індивіду оволодівати різними видами соціальної діяльності, набувати певні соціальні статуси і ролі, засвоювати і перетворювати норми і цінності.

**Ідеологія** – система філософських поглядів та ідей, які відображають ставлення їх членів до дійсності, один до одного, способи засвоєння цієї дійсності і її перетворення, відповідно до ідеалів цього суспільного руху, стійка, спадкоємна і виконує соціальну функцію, виробляючи певному суспільному рухові тип мислення, поведінки і програми соціальної дії.

**Індивід** – це окрема людина, одиничний представник людського роду.

**Ініціативні туроператори** відправляють туристів за кордон чи в інші регіони за домовленістю з приймаючими (рецептивними) операторами чи з готельними підприємствами. Відмінністю їх від туристичних агентств, що займаються винятково продажем чужих турів, є те, що вони формують свій турпродукт додаючи до пакета рецептивного оператора власну послугу (зазвичай – це транспорт).

**Інстинктивізм** (від лат. *instinctus* – спонука, натхнення) – напрям у соціології, який здійснює спробу пояснення соціальних явищ і процесів через звернення до біологічної природи людини, вказує на вроджені інстинкти як на основне джерело соціальної поведінки.

**Інституціоналізація** – шляхи регуляції людської діяльності, забезпечення організованості, упорядкованості, нормативності життя суспільства і підвищення його ефективності. У вузькому сенсі – це процес створення соціального інституту, заміна спонтанної та експериментальної поведінки передбачуваною поведінкою, яка очікується, моделюється, регулюється через визначення і закріплення соціальних норм, правил, статусів і ролей, приведення їх у систему, здатну діяти в напрямі задоволення певної суспільної потреби.

**Інтегральна соціологія** (від лат. *Integer* – цілий) – учення П. Сорокіна, який вважав, що соціологія повинна охоплювати всі соціальні аспекти культури в широкому розумінні.

**Інтелект соціальний** – спільна здатність індивідів правильно розуміти як свою поведінку, так і поведінку інших людей та будувати на цьому ефективні взаємовідносини.

**Інтерналізація** – процес функціонування соціального інституту під час якого відбувається переведення зовнішніх вимог суспільства до індивіда на рівень його внутрішньої системи цінностей.

**Інфантилізм соціальний** – відставання соціального дорослішання молоді від біологічного. Свідчить про порушення механізму соціалізованого включення молодого покоління в життя дорослих, яке передбачає прийняття ним на себе нових обов'язків. І.с. полягає в небажанні певної частини молоді, що досягла віку, що дозволяє виконувати соціокультурні функції (що вважаються функціями дорослих), здійснити якісний перехід і залучитися до трудової і суспільно-політичної діяльності, створити сім'ю тощо. Утруднює розв'язання соціальних проблем, в тому числі проблем соціальної роботи.

**Інфільтрація** – проникнення індивіда у більш високу за статусом соціальну страту в процесі вертикальної, висхідної мобільності.

## К

**Кадрове забезпечення механізму державного управління туристичною галуззю** включає підготовку та підвищення кваліфікації державних службовців, які здійснюють професійну діяльність в органах державної влади різного управлінського рівня. Особливістю таких фахівців повинно бути володіння не лише навичками управління різних сфер суспільного життя, а й досконале орієнтування в специфіці розвитку туристичної галузі, розуміння її значення для соціально-економічного розвитку території та відстоювання на цій основі інтересів туризму серед інших галузей національної (регіональної) економіки.

**Капіталістичне суспільство** – вільне суспільство, в якому можна продавати робочу силу, вільно купувати робочу силу; не можна лишень усього цього вільно не робити.

**Каста** – замкнена соціальна група. Існують практично нездоланні бар'єри: людина не може змінити К. у якій вона народилася, не дозволяються і шлюби представників різних К.

**Когнітаріат** (від англ. cognition – пізнання) – термін О. Тоффлера для означення нового класу в постіндустріальному суспільстві, який приходить на заміну пролетаріату індустріальних суспільств; його основною характеристикою стане виробництво знань та інформації.

**Когнітивний** (від англ. cognitive – пізнавальний) – прикметник, що використовується для означення пізнавальних процесів при характеристиці рівнів свідомості.

**Коеволюція** – термін інвайронментальної соціології, який означає оптимальний і гармонійний розвиток і співіснування людства та природи зі зменшенням антропологічного навантаження на біосферу за рахунок вдосконалення техніки і технологій.

**Колективізм** – здатність жертвувати особистими цілями за нездатності досягти їх.

**Колективне несвідоме** – ірраціональна складова людської психіки, здатна прориватися в свідомість у вигляді снів, обмовок і політичних переконань.

**Колективні уявлення** (термін Е. Дюркгейма) – спільні уявлення та моральні установки, які виступають у ролі єдиної сили в суспільстві.

**Комунікація** – акт передачі інформації, що набуває вельми непристойних форм, коли стає масовим.

**Комунікація** – це процес, за допомогою якого люди передають один одному інформацію, ідеї, думки.

**Консенсус** (термін, запроваджений О. Контом) – узгодженість дій основних соціальних спільнот та інститутів суспільства.

**Контроль соціальний** – механізм саморегуляції в соціальних системах (групах, колективах, організаціях, суспільстві в цілому), який здійснює її за допомогою нормативного (морального, правового, адміністративного та ін.) регулювання поведінки людей.

**Конфлікт** – один із основних соціальних процесів, в якому індивід або група прагнуть досягнення власних цілей (задоволення потреб, реалізації інтересів) шляхом усунення, знищення чи підпорядкування собі іншого індивіда або групи з близькими чи ідентичними цілями.

**Конфлікта концепція** – напрямок у соціології, який досліджує роль конфліктів у житті суспільства.

**Конфліктна ситуація** – передконфліктний стан відносин суб'єктів соціальної взаємодії, який обумовлений їх усвідомленням об'єктивної або суб'єктивної суперечності, розбіжності потреб, інтересів, цілей тощо і потенційною готовністю сторін до дій щодо реалізації власних інтересів шляхом подолання протидій.

**Конформіст** – людина, для котрої хибна думка тим ближча до істини, чим небезпечніше спростування її.

**Культура** – це система цінностей, уявлень про життя і кодів поведінки, спільних для людей, пов'язаних певним способом життя.

**Культурний прогрес** – хибне розуміння розвитку цивілізації: самий по собі прогрес, звісно, існує, але якийсь він надто вже некультурний.



## Л

**Легітимність** – це здатність системи породжувати і підтримувати віру, що існуючі політичні інститути є найбільш придатними для суспільства.

**Лідер** – член співтовариства, котрий першим біжить до ями й останнім туди потрапляє.

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

### **Ліцензійний реєстр з туроператорської діяльності.**

До Ліцензійного реєстру заносяться:

- відомості про суб'єкта господарювання – ліцензіата (туроператора);
- відомості про орган ліцензування, який видав ліцензію (у даному випадку – про Державну службу туризму і курортів);
- вид господарської діяльності згідно з виданою ліцензією (туроператорська або туроператорська 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.

**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.

**Ліцензійну справу** щодо кожного туроператора, 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 туроператора (або підрозділу туроператора) – повідомлення про дану зміну, в якому вказується освітньо-кваліфікаційний рівень керівника туроператора (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.

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

**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.

**Лобізм** – це особлива система реалізації інтересів окремих організацій і різноманітних соціальних груп, шляхом цілеспрямованого впливу на органи законодавчої та виконавчої влади, з метою отримати схвалення або несхвалення ними того чи іншого законопроекту.

**Людина** – термін, що його вживають як родове поняття, котре вказує на приналежність до людського роду – вищої сходинок розвитку живої природи на нашій планеті. Вказує на якісну відмінність людей від тварин і служить для характеристики всезагальних, притаманних усім людям якостей і особливостей.

**Люмпен** – декласована людина, яка повністю випала із соціальної структури і втратила звичайні для суспільства цінності, норми, стандарти стосунків і поведінки (бомжі, жебраки, залежні від алкоголю тощо).

## М

**Макросоціологія** – сфера соціологічного знання, яка вивчає великі елементи соціальних структур, їхній стан та взаємодію, зорієнтована на дослідження масштабних суспільних процесів.

**Малозабезпечені** – соціальна верства, якій внаслідок приватизації дісталось лишень її власне майно.

**Маргінал** – це людина, яка не зуміла пристосуватися до домінуючої культури чи субкультури і виявилася витісненою "на узбіччя" соціального життя.

**Масові опитування** – метод пізнання, значне поширення якого засвідчує, що масове неуцтво надає соціальній науці більше фактів, ніж індивідуальне знання.

**Матеріально-технічне забезпечення** механізму державного управління туристичною галуззю включає накопичення, зберігання та розподіл фінансових і матеріальних ресурсів, спрямованих на забезпечення виконання прийнятих управлінських рішень чи утримання відповідних організаційних структур, до повноважень яких належить реалізація туристичної політики на відповідному рівні.

**Мегасоціологія** (від грец. *megas* – великий, гігантських розмірів) – нова частина соціологічного знання, яка досліджує процеси утворення світової спільноти або світового суспільства як єдиної глобальної системи.

**Мезосоціологія** (від грец. *mesos* – середній) – частина соціологічного знання, яка центром своїх досліджень робить спільноти, громади, соціальні групи; соціальні інституції; соціальні рухи; добровільні асоціації; профспілки та політичні партії – тобто все те, що є посередником між громадянами (мікро) та державою (макро).

**Менеджмент** (від англ. *management* – управління) – міждисциплінарна наука, яка поєднує економічний, соціальний, політичний, організаційний, правовий, психологічний та інші підходи до управління виробництвом. Ставить за мету сформулювати і застосувати на практиці загальні принципи управління, придатні для будь-якої людської організації.

**Ментальність** (від англ. *mentality* – розумові здібності, інтелект, склад розуму) – особливий погляд на світ, специфічний спосіб світосприйняття, світовідчуження і світорозуміння, а також оцінки суспільства й людини в ньому,

сучасне відчуття духу епохи. У ментальний комплекс входять усі явища духовного життя людини включно з свідомістю та сферою позасвідомого.

**Метанаратив** – термін постмодернізму, який дослівно означає "велике оповідання". Використовується для означення традиційних систем пояснення світу включно з природничими і гуманітарними науками.

**Метод** – це спосіб, сукупність прийомів і процедур практичного і теоретичного пізнання дійсності, технологічний принцип вивчення об'єкта.

**Метод-** спосіб практичної реалізації управлінських функцій шляхом організаційно-розпорядчого впливу суб'єкта управління на поведінку і суспільну діяльність керованого об'єкта для досягнення поставлених управлінських цілей.

**Метою державного управління** туристичною галуззю є створення сприятливих умов для розвитку туризму безпосередньо та суміжних галузей.

**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 припустимих 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 .

**Механізм державного управління туристичною галуззю** – це складна, штучно створена система з чіткою структурою та взаємозв'язками, яка складається з підсистем (суб'єкт та об'єкт управління, методи та форми їх

реалізації, організаційне, інформаційне, кадрове, науково-методичне та матеріально-технічне забезпечення), що в результаті своєї взаємодії справляють відповідний вплив як на галузь безпосередньо, так і на соціально-економічний стан відповідної території загалом.

**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 укладати 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.

**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».

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

**Міжнародний туризм** – в'їзний та виїзний.

**Мікросоціологія** – галузь соціологічного знання, яка вивчає переважно міжособистісні, внутрішньо групову і щоденні взаємодії людей.

**Мова** – основне знаряддя спілкування в людини, призначене для висловлювання відсутніх думок.

## Н

**Науково-методичне забезпечення державного управління** туристичною галуззю включає науково-методичні та теоретико-методологічні напрацювання щодо державного управління туристичною галуззю конкретно, які можуть бути основою прийняття управлінських рішень і базуються на основі ціннісного, структурно-системного, раціонального, критичного,

конструктивного, порівняльно-ретроспективного, логічного підходів та їх поєднань. Виділення науковометодичного забезпечення як самостійної складової механізму державного управління туристичною галуззю підтверджує роль науки для реалізації державою своїх функцій.

**Націоналізм** – полісемантичний термін, який вживається для окреслення таких явищ: 1) Н. — національна ідеологія, певна система світогляднополітичних засад, що формує основну мету, принципи боротьби за національну незалежність та розбудову власної національної держави; 2) Н. як культурний і політичний рух, спрямований на боротьбу за утвердження національних пріоритетів у культурній та адміністративній сферах або за здобуття національної незалежності; 3) Я. як національна свідомість, тобто усвідомлення своєї приналежності до певної нації.

**Національна стандартизація** – проводиться на рівні однієї країни при участі національного органу зі стандартизації .

**Нація** – історична сукупність людей, що має власну назву, свою історичну територію, спільні міфи та історичну пам'ять, спільну масову громадську культуру, спільну економіку і єдині юридичні права та обов'язки для усіх членів.

**Низхідна соціальна мобільність** – соціальний спуск, рух індивіда чи соціальної групи донизу у соціальній ієрархії.

**Нонконформізм** – стан, що передбачає непогодження індивідів з існуючим ладом, його цінностями та застосування різних форм протесту проти них та існуючої системи.

**Норми соціальні** – засновані на цінностях правила поведінки; очікування і стандарти, які регулюють дії і вчинки людей та суспільне життя загалом, зміцнюючи стабільність і єдність суспільства.

### **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

## 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-ІІІ
3	Про стандартизацію	17.05.2001	№ 2408-ІІІ
4	Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності	01.12.2005	№ 3164-ІV
5	Про господарчі товариства	19.09.1991	№ 1576-ХІІ
6	Про захист прав споживачів	01.12.2005	№ 3161-ІV
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- ХІІ
10	Про аварійно-рятувальні служби	14.12.1999	№ 1281-ХІV
11	Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців	15.05.2003	№ 755-ІV
Указ Президента України			
12	Про оптимізацію системи центральних	09.12.2010	№ 1085/2010

	органів виконавчої влади		
Декрет Кабінету Міністрів України:			
13	Про стандартизацію і сертифікацію	10.05.1993	№ 46-93
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

### Нормативно-правова база сертифікації туристичних послуг в Україні

Основні нормативно-правові		Дата прийняття	Номер
Закони України:			
1	Про туризм	15.09.1995	№ 324/95-ВР
2	Про підтвердження відповідності	17.05.2001	№ 2406-III
3	Документи 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 готелям та іншим об'єктам, 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

### 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

**Нуклеарна сім'я** – сімейна структура, яка складається з дорослих батьків і дітей, що перебувають на їхньому утриманні.

**Національний характер** – якості, що на протигагу загальнолюдським ідеалам відрізняють людей, котрі належать до однієї нації.

**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; 2) Захист інтересів споживачів туристичних послуг; 3) Захист навколишнього середовища; 4) Визначення порядку перетинання державного кордону; 5) Виховний характер туризму; 6) Рекламно-інформаційне забезпечення туризму; 7) Міжнародне співробітництво держави у сфері туризму.

**Нерівність соціальна** – головне джерело суспільного прогресу, що стимулює людей до соціальної активності: одних до того, щоб піднятися догори, а інших – до того, щоб не впасти вниз.

## О

**Об'єктами механізму державного управління туристичною галуззю** можуть виступати:

- 1) за галузевою ознакою – туристична галузь загалом;
- 2) за географічною ознакою – туристично-рекреаційний регіон;
- 3) за напрямом туристичної діяльності – окремий вид туризму;
- 4) за напрямом впливу – потреби туристів (реальних та потенційних).

Об'єктами державного управління туристичною галуззю можуть також виступати окремі явища і ситуації (наприклад зменшення обсягів в'їзних туристичних потоків унаслідок стихійного лиха), а також відносини між конкретними суб'єктами – учасниками ринку туристичних послуг (наприклад між туристичними агентами і громадськими структурами з питань захисту навколишнього середовища). Проте такі процеси виникають стихійно, а управління ними здійснюється на основі концептуальних основ реалізації механізму державного управління туристичною галуззю.

**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 таборів, центрах та будинках відпочинку, санаторних та курортних закладах оздоровчо-профілактичного характеру, вмебльованих приміщеннях, морських та річкових суднах тощо).

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

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].

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

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

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

**Об'єкти соціологічного дослідження** – носії певної соціальної проблеми – люди, об'єднані в соціальні спільноти різного типу, соціальні інститути, а також їхня життєдіяльність.

**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.

**Обряди** – сукупність символічних стереотипних колективних дій, що втілюють у собі ті чи інші соціальні ідеї, уявлення, норми та цінності й викликають певні колективні почуття.

**Одиниці аналізу** – елементи вибіркової сукупності (респонденти або люди – носії певної соціальної проблеми), які підлягають відбору та вивченню у процесі соціологічного дослідження.

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

**Основні моделі державного регулювання у сфері туризму у міжнародній практиці:**

1) 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, органи його управління мають дуже великі повноваження в області інвестицій, наукових досліджень, підготовки кадрів, рекламної інформаційної роботи. Діяльність міністерства туризму також спрямована на 19 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.

2) 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).

3) 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.

4) Четверта модель припускає відсутність центрального органу виконавчої влади у сфері туризму. У даний час вона притаманна тільки 14 країнам світу.

**Основні функції органу ліцензування у сфері туризму:**

- 1) забезпечення виконання законодавства у сфері ліцензування;
- 2) затвердження спільно із спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування «Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності» та порядку контролю за їх додержанням;

3) видання та переоформлення ліцензій, видання дублікатів ліцензій на туроператорську та турагентську діяльність, приймання рішень про визнання ліцензій недійсними;

4) здійснення у межах своєї компетенції контролю за додержанням ліцензіатами Ліцензійних умов;

5) видання розпорядження про усунення порушень Ліцензійних умов;

6) анулювання ліцензії на туроператорську чи турагентську діяльність;

7) формування і ведення Ліцензійного реєстру туроператорів і турагентів.

**Особистість** – стійкий комплекс якостей, властивостей, набутих під впливом відповідної культури суспільства та конкретних соціальних груп, до яких належить індивід.

## II

**Паніка** – стан, коли від страху втрачають голову, а те, що лишилося, намагається тікати, аби якось врятуватися.

**Парадигма в соціології** – це певний ціннісно-нормативний підхід, який визначає кут зору, крізь призму якого відстежуються, аналізуються та узагальнюються соціальні явища та процеси.

**Партійна система** – політична структура, що складається із сукупності політичних партій різного типу з їх стійкими взаєминами між собою, з державою та іншими інститутами влади, характером та умовами діяльності.

**Первинна модернізація** – це модернізація епохи промислової революції, зміни соціальної структури, у зв'язку із руйнуванням традиційних, станових спадкових привілеїв і проголошення рівних громадянських прав, демократизації суспільства.

**Передбачення соціальне** – уявлення про майбутнє, що залежить від розташування зірок, нутрощів жертвовної тварини, кавової гущавини й сучасних наукових знань про розвиток суспільства.

**Переміщення соціальне** – масовий процес, який відбиває незмінне прагнення члена суспільства посісти в ньому не своє місце.

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

**Під інформаційним забезпеченням** державного управління туристичною галуззю розуміємо комплекс різних видів етнокультурної, соціальної, природногеографічної, економічної інформації, що характеризує галузь, інструменти збирання відповідних первинних даних, їх систематизації, обробки, збереження, пошуку, актуалізації і поширення.

**Під організаційним забезпеченням** державного управління туристичною галуззю розуміємо систему державних та недержавних організаційних структур, які утворені на різних управлінських рівнях та реалізують свої рішення за допомогою методів та форм, що належать до їх повноважень.

**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.

**Порядок контролю за додержанням Ліцензійних умов** установлює:

- порядок організації перевірок ліцензіата ;
- права комісії ;
- обов'язки та відповідальність комісії ;
- порядок проведення перевірки;
- порядок оформлення результатів перевірки;
- оскарження рішення про анулювання ліцензії;
- контроль за наявністю ліцензії у суб'єктів господарювання.

**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.

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 .

**Послуга громадського харчування** – результат діяльності підприємств та громадян-підприємців з задовільнення потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля.

**Принципи державної політики України у сфері ліцензування:**

– 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.

**Принципи механізму державного управління туристичної галузі :**

- системність – розподіл складових механізму державного управління за конкретними системами (підсистемами), які мають власну структуру;
- комплексність – ефективність механізму можлива лише за умов комплексної дієвості всіх складових (підсистем);
- компліментарність (принцип компенсації) – бездієвість одних підсистем гальмує дієвість інших підсистем, що в кінцевому результаті створює дефекти механізму; недоліки одних підсистем можуть бути компенсовані перевагами інших підсистем;
- функціональність – кожна підсистема має чітке функціональне призначення та повинна бути організована таким чином, щоб у сприятливих умовах реалізовувати свої можливості щодо виконання покладених на неї функцій;
- регламентованість – кожна підсистема реалізує своє функціональне призначення в межах чинного законодавства;
- галузева дотичність – урахування діяльності суміжних з туризмом галузей, які або суттєво впливають на галузь, або залежні від неї.

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

**Поділ фізичної і розумової праці** – трудова спеціалізація, що почалася в доісторичний період: коли одна мавпа вперше підняла дрюк, інша – вперше здійняла галас.

**Полігамія** – така форма подружжя, за якої шлюб вступають більше ніж два партнери.

**Політична соціологія** – наука про шкоду, що її політика завдає суспільству.

**Порівняльний метод** – встановлення подібності та відмінності (на підставі співпадіння чи неспівпадіння певних ознак об'єктів).

**Порозуміння** – здатність побачити одне й те саме різними очима і не вчепитися в нього різними руками.

**Порядок соціальний** – порядок, який за умов демократії підтримується всім суспільним організмом, а за умов тоталітаризму – окремими органами.

**Предмет соціології** – це концептуальна схема соціальної реальності, у якій її головні елементи зведені в систему і логічно виводяться одні з одних.



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

## Р

**Раса** [фр. *rase* – рід, плем'я, порода] – група людей, яка історично сформувалася і має схожі, що передаються спадково, зовнішні ознаки (колір шкіри, волосся, очей, форми носа і губ, пропорції тіла тощо).

**Расово-антропологічна школа** – один із натуралістичних, біологізаторських напрямів суспільної думки; вважає головними причинами розвитку суспільства расові особливості, а чистоту раси розглядає як основну спонукальну силу розвитку цивілізації. У соціології цей напрямок представлений передовсім працями А.Гобіно.

**Раціоналізація** (від лат. *rationalis* — розумний) – термін М.Вебера, який характеризує перехід від мимовільних, суб'єктивних традиційних способів поведінки до організації діяльності згідно з раціонально встановленими правилами.

**Реабілітація соціальна** – відновлення основних соціальних функцій особистості, суспільного інституту, соціальної групи, їх соціальної ролі як суб'єктів основних сфер життя суспільства. Р.с. в змістовному плані по суті включає в концентрованому вигляді всі аспекти реабілітації.

**Реальний соціалізм** – гірки ліки від соціалізму уявлюваного.

**Революція** – комплексна зміна багатьох або всіх сторін суспільного життя, яка стосується основ існуючого ладу

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

**Регрес** [лат. *regressus* – повернення, рух назад] – перехід від більш високих соціальних форм розвитку до нижчих, зміни на гірше. Протилежність – прогрес (див.).

**Редукціонізм** (від лат. *reductio* – відведення, зведення до чогось) – пояснення багатогранного феномену за допомогою єдиного визначального чинника. Наприклад, психологічний Р. – пояснення соціальних феноменів за допомогою лише психологічного чинника; марксизм є прикладом економічного

Р., оскільки в ньому все розмаїття соціальних явищ та історичних змін зумовлене впливом економічних факторів.

**Реклама** – соціальна інституція, відповідальна за те, щоб людей перетворювати на покупців, попередньо перетворивши їх на ідіотів.

**Рекреація** – відновлення фізичних та духовних сил людини як за місцем проживання, так і за його межами. Поняття туризму та рекреації взаємодоповнюють одне одного, а їхні прояви формуються у туристичну галузь як самостійний вид економічної діяльності. Тому при визначенні змісту державного управління туристичною галуззю доцільно оперувати поняттям “туристичнорекреаційний” (потенціал, ресурси, територія, регіон тощо).

**Репрезентативність** – властивість вибіркової сукупності відтворювати (досить точно відображати) характеристики генеральної сукупності.

**Ресоціалізація** – процес засвоєння нових соціальних ролей і статусів, цінностей і знань на кожному етапі життя людини.

**Респондент** – той, кого опитує соціолог.

**Респондент** (від англ. respond – відповідати) – той, хто відповідає на запитання анкети і той, у кого беруть інтерв'ю, еквівалент – той, кого опитують.

**Референтні групи** – це соціальні групи, на які індивід орієнтується при оцінюванні і формуванні своїх поглядів, почуттів і дій.

**Реформа** – часткове вдосконалення у якійсь сфері життя, ряд поступових перетворень, які не стосуються основ існуючого ладу.

**Рецептивні туроператори** – це оператори на прийомі, що організовують обслуговування туристів у місцях призначення. Вони формують свій турпродукт з окремих послуг, що надаються місцевими готелями, підприємствами громадського харчування, екскурсійними бюро, розважальними установами тощо.

**Розподіл праці** – об'єктивний процес диференціації суспільної праці на окремі види, одночасне співіснування їх у суспільному виробництві.

**Розуміюча соціологія** (від нім. verstehen) – напрям, започаткований М. Вебером, який вважав, що розуміння соціальної дії є основним завданням соціології. Соціолог повинен поставити себе на місце інших людей, щоб зрозуміти смисл їхніх дій, мету яку вони перед собою ставлять. Розуміння є тим, що відрізняє соціологію від природничих наук.

**Ролі соціальні** – ролі в театру абсурду, де глядачі вилазять на сцену, нагороджують один одного стусанами і дуже засмученні через те, що ніхто не викликає їх “на біс”.

## С

**Санкції** – це покарання і винагороди, які застосовуються суспільною групою до індивіда, який не дотримується засад, обов'язкових для членів цієї групи.

**Середній клас** – клас, найзацікавленіший у соціальній злагоді, позаяк під час соціальних конфліктів він зазнає лиха і згори і знизу.

**Сертифікат відповідності** – це документальне підтвердження підсумків спеціальної процедури – сертифікації відповідності.

**Сертифікат якості** указує кількісні показники різних характеристик продукції, які стосуються її якості. Такий сертифікат несе вибірккову інформацію і використовується звичайно в рекламних цілях.

**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.

**Соціал-Дарвінізм** – теорія еволюції людини як тварини: сильний має з'їсти слабкого; хибність теорії – у тому, що сильна тварина їсть, доки не наїється, а сильна людина – доки не вдавиться.

**Соціалізація** – це процес засвоєння культури (норм поведінки, цінностей, ідей, правил, стереотипів розуміння). Це процес формування соціальних якостей, завдяки яким людина стає дієздатним учасником соціальних зв'язків, інститутів і спільнот.

**Соціальна взаємодія** – взаємодія між двома і більше індивідами, в процесі якої передається соціально значима інформація, або здійснюються дії, орієнтовані на іншого індивіда.

**Соціальна група** – це двоє або більше індивідів, які мають спільні погляди і пов'язані один з одним у відносно стійких моделях соціальної взаємодії.

**Соціальна дистанція** – відстань між двома статусами або позиціями індивідів чи соціальних груп.

**Соціальна проблема** – це те у соціальній поведінці, що спричиняє соціальне тертя, дискомфорт і вимагає колективних зусиль для його вирішення (бідність, хвороби, злочинність, самотність тощо).

**Соціальний захист** – турбота держави про збереження майна голови.

**Соціально-психологічний клімат** – клімат у відносинах між людьми: теплий сприяє відпочинку, помірний – роботі, холодний – чаркуванню.

**Соціогенез** – процес перетворення первісного стада на сучасне суспільство на засадах трансформації стадного почуття в почуття національної гордості.

**Соціологізм** – теорія, яка наполягає на специфічності й автономності соціальної реальності, її домінуванні над індивідами.

**Соціологія політики** – це галузь соціологічного знання, яка вивчає соціальні механізми влади та їх вплив у суспільстві, закономірності впливу соціальних спільнот, інститутів та політичний лад, соціальні засади політичних і державних інститутів, функціонування політичної свідомості та політичну поведінку.

**Соціологія права** – наука, що відповідає на два взаємопов'язаних питання: чому люди створюють закони і чому вони їх не дотримуються.

**Справедливе суспільство** – суспільство, в якому люди знищили соціальну несправедливість, за що й несуть лишень справедливе покарання.

### 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. Туристскоэкскурсионное обслуживание. Проектирование услуг
2	ГОСТ 30523-97. Услуги общественного питания. Общие требования			2	ГОСТ 28681.2-95. Туристскоэкскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования
3	ГОСТ 30524-97. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу			3	ГОСТ 28681.3-95. Туристскоэкскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

**Сертифікат походження** – це документ, за допомогою якого можна встановити виготівника продукції або виконавця послуги, країнувиробника, найменування підприємства (фірми), юридичну адресу та інше.ї

**Стандартизація** – це діяльність, що полягає у встановленні єдиних норм і вимог, які застосовуються до однотипних товарів і послуг.

**Статус соціальний** – індивід мінус індивідуальність.

**Стимул** – поняття, яке спершу означало палицю для осла, а згодом поширилося на все, що може викликати реакцію в людини.

**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.

### **Структура організаційного державного управління в галузі туризму України:**

#### **1. Макроекономічний рівень:**

- 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 загальновизнаними 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; 28 – 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; 29 – 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.

2. Мезоекономічний рівень державного управління туризмом в Україні представлено регіональними органами влади – Верховною Радою Автономної Республіки Крим, Радою Міністрів АР Крим та Міністерством економіки торгівлі та сільського господарства АР Крим, 24 обласними державними адміністраціями, міськими державними адміністраціями Києва, 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; 32 – 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.

3. 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.

**Стратифікація соціальна** – розподіл суспільства на верхні й нижчі верстви, за якого нижнім здається, що верхні сидять у них на горбу, а верхнім – що нижні плутаються в них під ногами.

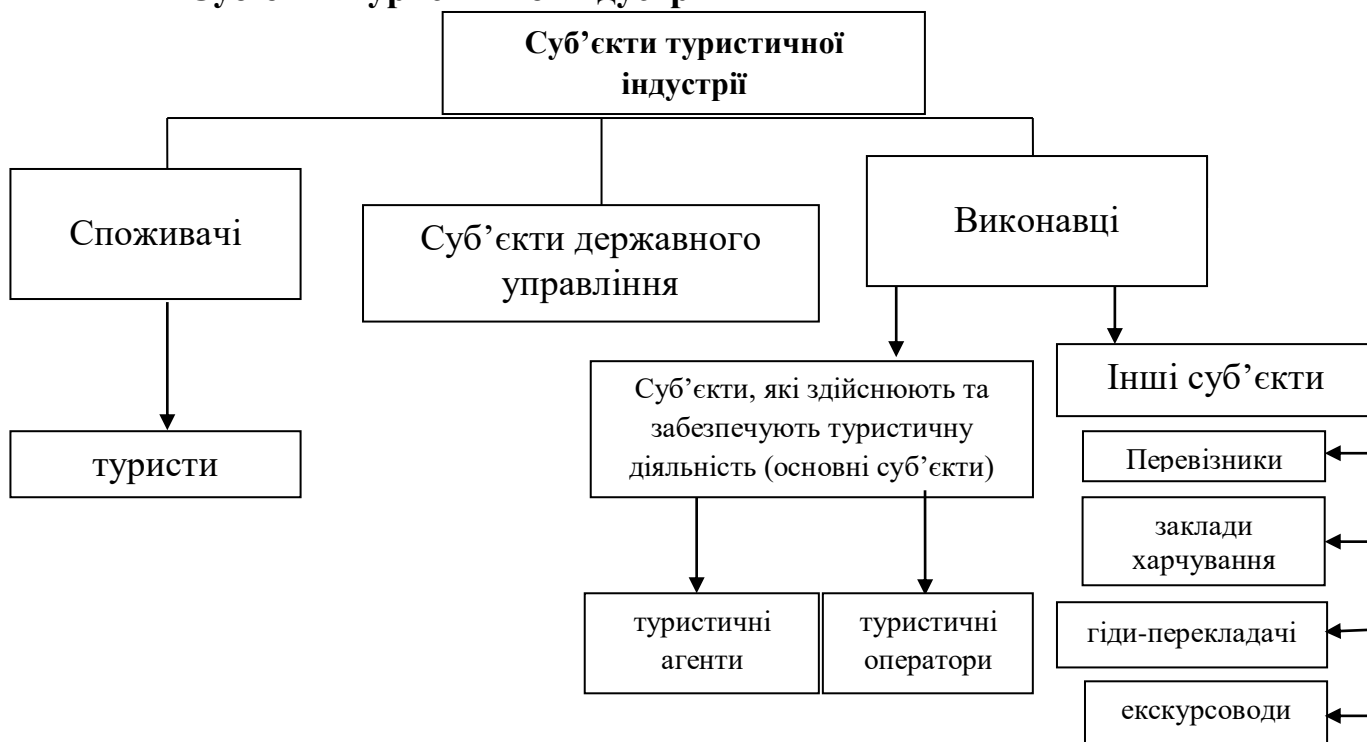
**Стратегічними завданнями** державного управління туристичною галуззю є: досягнення позитивного соціально-економічного ефекту реалізації функцій туризму; недопущення або усунення (повне чи часткове) негативних впливів туристичної галузі на соціально-економічні процеси території; оцінка впливу чинників зовнішнього середовища на туризм з метою створення сприятливих умов розвитку галузі.

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

### Суб'єкти туристичної індустрії



**Суб'єктом механізму державного управління в туристичній галузі, як і в будь-якій іншій сфері, виступає держава.** Якщо розглядати управління в цілому, то його можуть здійснювати також суб'єкти підприємницької діяльності, громадські та міжнародні структури.

**Супутні туристичні послуги та товари** – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

**Суспільна еволюція** – шлях соціальних змін, супротивники яких помирають природною смертю.

**Суспільний договір** – у теорії: договір між індивідом і державою, відповідно до якого індивід жертвує частиною власних свобод, аби держава охороняла решту; насправді: держава охороняє лише ті свободи, якими індивід жертвує.

**Суспільство** – 1) у широкому розумінні це сукупність усіх видів взаємодії та форм об'єднання людей, в якій знаходить вияв їх взаємозалежність один від одного і які склалися історично; 2) у вузькому розумінні — історично конкретний тип соціальної системи, певна форма соціальних стосунків.

## Т

**Тенденція** – можливість тих чи інших подій розвиватися у певному напрямку.

**Теорія конвергенції** (від лат. *convergere* — наближатися, сходитися) – концепція, розроблена П.Соро'кіним, а також іншими сучасними соціологами. Центральна ідея — виникнення у майбутньому нової цивілізації внаслідок зближення різних соціальних систем (наприклад, капіталізму і соціалізму) при збереженні нею позитивних рис і цінностей кожної з них.

**Теорія культурно-історичних типів** – соціологічна концепція (М.Я. Данилевський, О. Шпенглер, А.Тойнбі та ін.), яка підкреслює існування множини, розмаїття різноманітних культур, своєрідність кожної з яких з них разом з тим заперечує єдність всесвітньо-історичного розвитку людства.

**Теорія раціонального вибору** – соціол. теорія, що пояснює вибір альтернатив діяльності соціальним суб'єктом, який виходить з припущення подвійної мети: поліпшення свого матеріального благополуччя та отримання соціального схвалення — при цьому зазнати якомога менше збитків. Ця теорія

обґрунтовує поєднання матеріальної і культурної мотивації дії на основі вирішення її головної мети та інструментальних цілей, що служать останній.

**Теорія соціального обміну** – напрям у зх. суспільствознавстві, представники якого розглядають обмін різноманітними соціальними ресурсами (в широкому розумінні) як фундаментальні засади соціальної взаємодії.

**Теорія соціальної драматургії** – напрям у сучасній соціології, що використовує театральну термінологію, надаючи їй соціологічного змісту.

**Теорія факторів** – теорія, яка пояснює розвиток суспільства впливом ряду рівноцінних факторів (економіки, релігії, моралі, техніки, культури та ін.).

**Типологічний метод** – групування фактів у якісно визначені типи, на підставі властивих їм спільних ознак.

**Традиційне суспільство (до індустріальне)** – це суспільство з аграрним укладом, малодинамічними соціальними структурами та із заснованим на традиції способом соціокультурної регуляції. У ньому переважає натуральне господарство, застосовуються прості технології, а відтак — поділ праці є нескладним.

**Традиції** – елементи соціальної і культурної спадщини, які передаються з покоління в покоління і зберігаються у певній спільноті, соціальній групі протягом тривалого часу.

**Трансформація суспільства** – період розвитку суспільства, коли в нього з'являється світле минуле.

**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.

**Туризм** – тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

**Турист** – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

**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.

**Туристична індустрія** (окремі поняття) в науковій літературі та законодавчих документах

№ з/п	Джерело	Визначення
1	Закон України «Про туризм»	сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийняття, обслуговування та перевезення туристів
2	Конференція ООН з торгівлі та розвитку в 1971 р.	сукупність виробничих і невиробничих видів діяльності, спрямованих на створення товарів і послуг для подорожуючих
3	Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності	сукупність різних суб'єктів підприємницької діяльності, основна виробнича діяльність яких пов'язана з наданням послуг, виробництвом та реалізацією товарів для задоволення потреб туристів
4	М.П. Мальська, В.В. Худо	сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства громадського харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів
5	О.О. Любіцева	міжгалузевий господарський комплекс, який спеціалізується на створенні турпродукту, здатного задовольняти специфічні потреби населення в проведенні дозвілля, в подорожі шляхом виробництва та реалізації товарів і послуг туристичного призначення
6	Н.В. Чорненька	міжгалузевий господарський комплекс, який спеціалізується на створенні турпродукту, здатного задовольняти потреби населення у проведенні

		дозвілля, у подорожах, відпочинку та оздоровленні шляхом виробництва та реалізації товарів і послуг туристичного призначення
7	І.М. Школа	сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів.
8	Б.П. Яценко	складне системне утворення (функціонально-господарська система ФГС), де взаємодіють комерційні підприємства, відповідні державні інститути, органи місцевої влади і самоврядування. Ядром цієї моделі є господарська система, комерційний блок, в якому пов'язані послуги туристичних фірм (туроператорів і турагентів), послуги гостинності (готелів, систем харчування, оздоровлення тощо) та послуги транспортних підприємств
9	В.Ф. Киф'як	вид економічної діяльності, яка реалізується на туристичному ринку
10	І.В. Зорін, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов	сукупність підприємств, які надають послуги з розміщення та харчування, а також туроперейтингова, транспортна, навчальна, інформаційна, наукова, торгова, виробнича інфраструктура туризму
11	Т.Г. Сокол	сукупність виробництв різних галузей господарства, закладів культури, освіти та науки, що забезпечують створення матеріальної бази туризму, підготовку кадрів, виробництво, збут і споживання туристичного продукту
12	Я.Б. Олійник, А.В. Степаненко	сукупність підприємств матеріального виробництва і сфери послуг, що забезпечують виробництво, розподіл, обмін і споживання туристичних послуг, освоєння та експлуатацію туристичних ресурсів, а також створення матеріально-технічної бази туризму
13	М.Й. Рутинський, О.В. Стецюк	різнопрофільні підприємства, що продукують товари та послуги, виробництво яких існує за рахунок туризму
14	О.І. Вуйцик	декілька сфер економіки, які повністю або частково займаються наданням послуг туристам та екскурсантам, і на означення цього міжгалузевого комплексу вживається замість терміна «індустрія туризму» термін «рекреаційно-туристичний комплекс»
15	В.С. Пазенок В.К. Федорченко	складна, багаторівнева система виробництва туристського продукту, що існує як відносно автономна ланка економіко-господарської структури, яка безпосередньо чи опосередковано обслуговує туризм
16	Модельний Закон	галузь економіки держави, що містить туризм як

	«Про туристичну діяльність»	елемент соціально-економічної сфери, до якої належать невід'ємною сукупною частиною призначені для організації дозвілля і в цілях туризму індустрія всіх видів перевезення туристів і їх багажу, індустрія гостинності – розміщення та харчування туристів, індустрія послуг атракцій та інших послуг (санаторно-курортних, освітніх та інших), індустрія туристсько-екскурсійних та музейних послуг, посередницьких і окремих послуг туроператорів і турагентів, а також індустрія туристських послуг і робіт, що сприяють їх споживанню, продаж товарів туристського асортименту та сувенірів
--	-----------------------------	---

**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.

**Туристичний продукт** – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

## У

**Умови обслуговування** – сукупність факторів, які впливають на споживача в процесі отримання послуги.

**Універсалії культурні** (від лат. *universalis* – всезагальний) – риси, притаманні всім культурам.

**Урбанізація** – це процес зростання і підвищення ролі міст, збільшення частини міського населення і поширення міського способу життя на всі прошарки населення.

**Установка** – загальна орієнтація людини на певний соціальний об'єкт, яка передуює дії і виражає схильність діяти певним чином стосовно цього об'єкта; має в собі широкий спектр взаємодії особистості та соціального

середовища і проявляється на трьох рівнях: когнітивному (пізнавальному), афективному (емоційно-почуттєвому) і конативному (поведінково-вольовому).

**Утопія** – модель суспільства, в якому мають бути задоволені всі, крім тих, хто цим незадоволений.

## Ф

**Фемінізація** – 1) зростання ролі і впливу жінок у суспільстві в цілому чи в будь-яких сферах суспільного життя; 2) у медицині – розвиток в особі чоловічої статі вторинних статевих ознак.

**Феміністська соціальна теорія** – в цілому феміністська соціальна теорія прагне зрозуміти і пояснити підлегле становище жінок у суспільстві, звертаючись до гендерних розходжень і, зокрема, ґрунтуючись на теорії патріархату.

**Фемінологія** – наука, що вивчає закономірності положення жінки в суспільстві, що досліджує всю сукупність соціальних, політичних, економічних і духовних тенденцій досягнення рівності можливостей для чоловіків і жінок, взаємовідносин статей в різних сферах життя суспільства.

**Формальна організація** – усі соціальні колективи припускають деяку форму організації, однак термін «формальна організація» використовується по відношенню до колективів, які розробили формальні процедури для регулювання відносин між своїми членами і їх діяльності.

**Формальна соціологія** – напрям у теоретичній соціології, пов'язаний насамперед з ім'ям Г.Зіммеля. Вважає, що об'єктом аналізу повинна бути форма соціальних відносин; вивчає зв'язки, які відрізняються за суттю, але демонструють певні формальні властивості.

**Формальний контроль** ґрунтується на схваленні або засудженні дій людини з боку офіційних органів влади й адміністрації.

**Формальні негативні санкції** – це покарання, передбачені юридичними законами, урядовими постановами, адміністративними інструкціями і розпорядженнями: позбавлення громадянських прав, ув'язнення, арешт, звільнення з роботи, штраф, службове стягнення, догана, смертна кара та ін. Вони пов'язані з наявністю приписів, які регулюють поведінку індивіда і вказують, яка кара призначена за недотримання цих норм.

**Фрейдомарксизм** – вчення, що його зближує з марксизмом занепокоєність проблемами пролетаріату, а відрізняє – впевненість у тому, що від сексуальної революції пролетаріат може одержати більше задоволення, ніж від соціальної.

### **Функції туризму:**

– рекреаційна (у тому числі медико-біологічна) – відновлення фізичних та психоемоційних сил людини, що підвищує її продуктивність праці та заощаджує кошти на оплату лікування; розвиток спортивних напрямів туризму; можливість реалізації людиною права на відпочинок;

– соціальна – позитивний вплив на ринок праці через створення нових робочих місць (витрати на створення 1 робочого місця в інфраструктурі туризму у 20 разів менші, ніж у промисловості); можливість реалізації підприємницьких здібностей у туристичній галузі; зростання рівня освіти людини, підвищення її кваліфікації; розвиток інфраструктури;

– економічна – зростання основних макроекономічних показників, зокрема ВВП, вирівнювання платіжного (через надходження іноземної валюти від в'їзного туризму) та торговельного (туризм як “невидимий” експорт) балансів; податкові надходження до бюджетів різних рівнів; розвиток підприємництва (оборотність капіталу в галузі у 4 рази вища, ніж в інших галузях національної економіки); залучення інвестиційних ресурсів у галузь; розвиток господарської структури через стимулювання суміжних галузей;

– екологічна – охорона природи (підтримка особливо цінних природних територій, охорона рідкісних видів та екосистем), раціоналізація землекористування, ефективне використання біоресурсів;

– культурна – відродження та збереження народних промислів, традицій, охорона і реставрація культурно-історичної спадщини; розвиток об'єктів культурного призначення; стимулювання проведення фестивалів, концертів, конкурсів тощо;

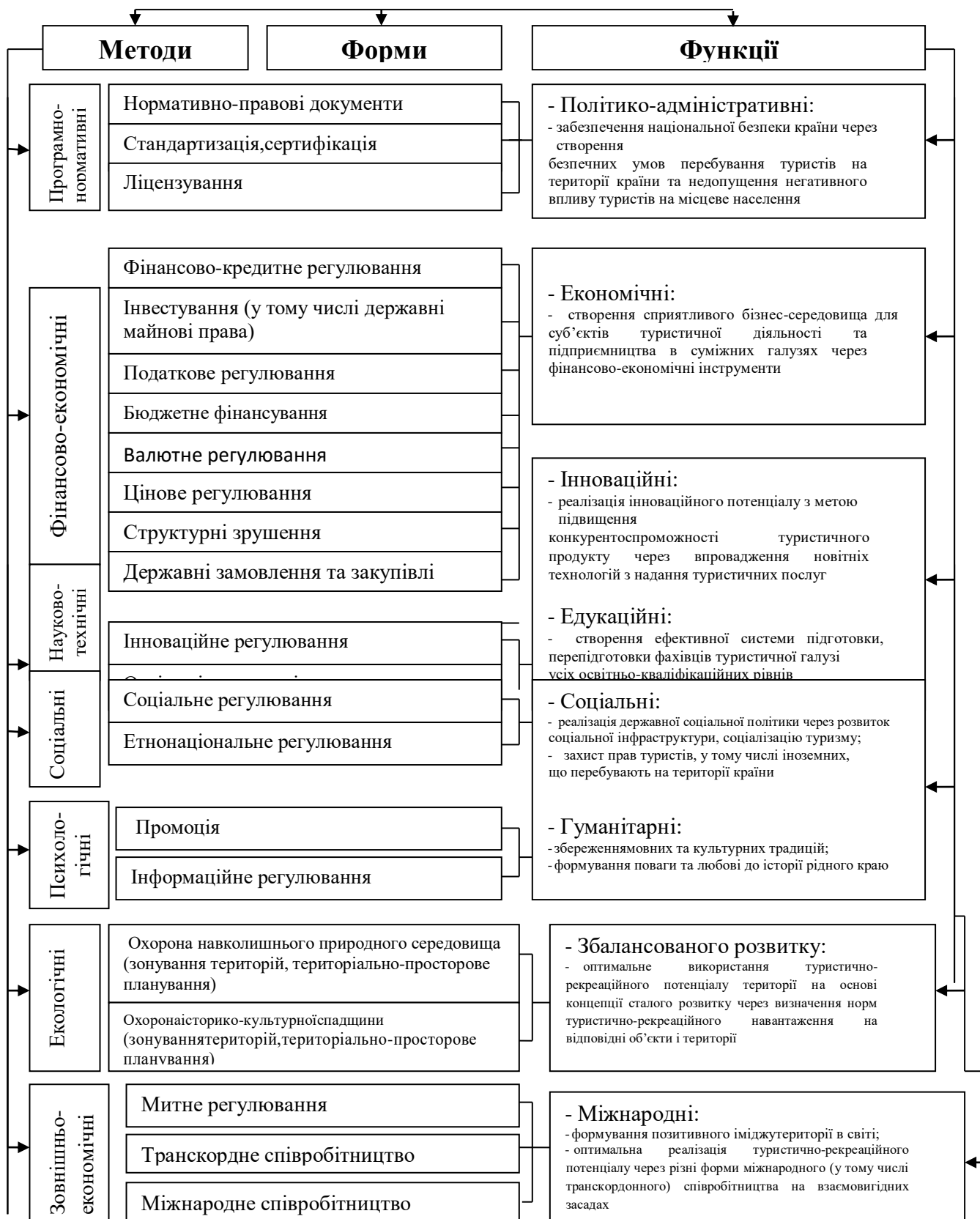
– просвітницько-виховна – пізнання власної історії; виховання патріотизму, любові до рідного народу; формування екологічної свідомості, прагнення зберегти та передати майбутнім поколінням наявні туристично-рекреаційні ресурси; духовне збагачення;

– інтеграційна – сприяння входженню країни у світові інтеграційні процеси через участь у міжнародних організаціях, що займаються туристичною проблематикою; залучення іноземного капіталу у формі інвестиційних ресурсів; зближення культур і народів;

– політична – стимулювання політичних відносин між державами при укладанні різних документів про співпрацю в галузі культури і туризму.



## Функції, форми, методи державного управління туристичною галуззю та форми їх реалізації.



## Х

**Хаологія** (від грец. chaos – бездонна прірва, повний безлад) – нова дисципліна постмодерністського комплексу, головним постулатом якої є положення про принципову хаотичність світу.

**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).

**Харизма** (від грец. charisma – милість, дар) – здатність деяких лідерів вселяти своїм послідовникам віру в їхні надлюдські сили і здібності.

## Ц

**Цивілізація людська** – те, що людьми вже створене – залишилося створити людяну...

**Циклічна теорія розвитку суспільства** – теорія, яка стверджує, що розвиток суспільства періодично вичерпує свій потенціал і на якийсь час повертається до вихідної точки.

**Цілераціональна дія індивіда** (від нім. zweckrationale — цілераціональна) -запроваджено в наук, ужиток М. Вебером у процесі створення розуміючої соціології. Поряд з ціннісно-раціональною, афективною та традиційною діями термін Ц. д. і. вживається для означення одного з чотирьох "ідеальних" типів соціальної дії та поведінки.

**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 .

**Цінності** – це загально визнані переконання щодо цілей, до яких соціальна спільнота (і кожен її член) повинні прагнути, якими вони керуються у своєму щоденному житті.

## Ч

**Час соціальний** – фундаментальна форма соціально-історичного існування людей і умова їх діяльності, що має такі метричні характеристики часу як тривалість, послідовність, повторюваність, ритм тощо.

**Чинник соціальний** – рушійна сила розвитку суспільства; явище або процес, що обумовлює ті чи інші соціальні зміни. Ч. с. свідчить про такий зв'язок соціальних об'єктів, за умов якого одні з них (причина) з необхідністю породжують інші соціальні об'єкти або їх певні властивості (наслідки).

## Ю

**Юрба** – збіговісько людей, перетворюється на кровожерливу зграю, якщо поруч немає загоничів, на некероване стадо баранів, якщо поруч немає вівчарок, і на нормальне співтовариство, якщо поруч немає політичних демагогів.

**Юність** – період у розвитку людини, який відповідає переходу від підліткового віку до самостійного дорослого життя. Виділяють ранню (14 –18 років) і пізню Ю. (19 – 23 роки); це період формування моральної свідомості, ціннісних орієнтацій та ідеалів, стійкого світогляду, громадянських якостей особи.

## Я

**Явище соціальне** – елемент соціальної реальності, якому притаманна вся повнота соціальних властивостей та ознак; усе те в соціальній дійсності, що виявляє себе, свідчить про стан, зміни, взаємодію, процеси в соціальних об'єктах.

**Ядро соціальної групи** – сукупність типових індивідів, які найбільш повно поєднують у собі притаманні даній групі характер діяльності, структуру потреб, цінностей, норм, установки і мотивації.

**Якісний аналіз документів** – логічна інтерпретація текстів з метою їх соціол. вивчення відповідно до теми дослідження. На відміну від кількісних засобів аналізу документальних джерел, які відтворюють природничо-наукову модель пізнання, Я. а. д. спирається на методологію феноменол. підходів у соціології, спрямованих на розуміння, конструювання образів соціальної

реальності з допомогою досліди, стратегій, котрі розраховані на осягнення сенсу соціальних взаємодій та глибинних механізмів їх організації.

**Якість життя** – інтегральна характеристика всієї сукупності видів, форм, сфер, життєдіяльності людей певного суспільства, зумовлений рівнем його виробництва, економічними відносинами, політичним устроєм та системою цінностей.

**Якість послуги** – сукупність характеристик послуги, що визначає її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача.

## Післямова

Представлений посібник відноситься до навчально-методичних матеріалів та логічно доповнює роботи фахівців в сфері туризму, також допомагає студентам якісно засвоїти матеріал з навчальної дисципліни «Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності».

При підготовці посібника «Окремі складові механізму державного управління туристичною галуззю в Україні: Словник-довідник» були частково використанні матеріали навчального посібник С.С.Галасюк «Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності » та матеріали фахових досліджень в сфері туризму вітчизняних науковців: М. Біль, Г.Третьяк, О. Крайник, Т. Момонт, які доцільно рекомендувати студентам при засвоєнні ними вище визначеної навчальної дисципліни.

При цьому авторський колектив висловлює щиру подяку вище визначеним науковцям за допомогу своїм дослідженнями в підготовці матеріалів навчального посібника.

Первинну апробацію навчальний посібник пройшов при викладанні навчальні дисципліни « Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності» в ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет» та отримав високу оцінку у викладачів та студентів факультету туризму та готельно-ресторанної справи.

## ДОДАТКИ

Додаток 1

### ГОСТ 28681.1-95 “Проектування туристичних послуг”

Встановлює порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг. Він призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги.

Розглянуто питання формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Побудовано модель координації функцій управління з загальними завданнями управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах.

Стандарт, який стосується проектування туристичних послуг, надає можливості розробляти й укомплектовувати туристичні подорожі як фізичним, так і юридичним особам. Адже, згідно з ним розробником проекту туристичних послуг може виступати як підприємство, так і громадянин-підприємець. Однак, з іншого боку, такі дії обмежуються Законом України “Про туризм”. Відповідно до нього на території нашої держави право щодо організації та забезпечення створення туристичного продукту мають туроператори.

Якість послуг у сучасних умовах розвитку сфери туризму є однією з найважливіших складових ефективності та рентабельності суб'єктів туристичної індустрії. Система управління якістю у сфері туризму має стати постійним процесом діяльності, спрямованим на підвищення рівня послуг, удосконалення елементів виробництва та впровадження системи якості. Усі процеси із проектування, забезпечення та збереження якості туристичного продукту мають бути об'єднані в систему управління якістю.

При управлінні якістю комплексної туристичної послуги безпосередніми об'єктами управління виступають процеси, що зумовлюють якість кожної послуги. Розробка управлінських рішень щодо визначення показників, які обумовлюють надання якісного туристичного продукту, розглядається як важлива складова програми управління якістю туристичних послуг [5, 62].

Ефективна виробнича діяльність підприємств туристичної індустрії можлива за таких умов:

- комплексна туристична послуга задовольняє всі вимоги вітчизняного законодавства та інші вимоги регіону, суспільства;
- туристична послуга відповідає потребам сфери застосування або призначення;
- туристичний продукт задовольняє ви моги та очікування споживачів;
- туристичний продукт відповідає стандартам та технічним вимогам;
- комплексна туристична послуга, з одного боку, спрямована на одержання прибутку суб'єктами туристичної індустрії, з другого –

пропонується споживачам та туристичним агентам за конкурентоспроможними цінами;

- туристичний продукт задовольняє всі вимоги безпеки.

Управління якістю туристичного обслуговування має проводитись системно, тобто на підприємствах – суб'єктах туристичної індустрії має функціонувати система управління якістю туристичних послуг. Така система являє собою організаційну структуру з чітким розподілом відповідальності, процедури, процесів та ресурсів, які необхідні для управління якістю туристичного продукту

Світовий досвід сформував не тільки загальні ознаки діючих систем управління якістю, а й принципи та методи, які можуть застосовуватись у кожній із них [2]. Виокремлюють три типи систем управління якістю, що мають концептуальні розходження:

- системи, що відповідають вимогам стандартам ISO серії 9000;
- загальнофірмові системи управління якістю (TQM – загальне управління якістю – Total Quality Management);
- системи, що відповідають критеріям національних або міжнародних (регіональних) премій, дипломів з якості.

Життєвий цикл послуг включає всі стадії її існування: від первісного визначення ви мого і потреб споживача до кінцевого їх задоволення. Життєвий цикл за стандартом ISO 9004:2009 схематично подається петлею або спіраллю якості [4].

Таким чином, при управлінні якістю туристичних послуг доцільно розрізняти поняття “забезпечення якості”, “управління якістю”, “поліпшення якості” відповідно до ISO 9001:2008 [3].

Забезпечення якості (Quality Assurance) – сукупність запланованих і систематично здійснених заходів, необхідних для створення впевненості в тому що послуга задовольняє певні вимоги щодо якості.

Управління якістю (Quality Control) – скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості [1]. Зазвичай управління якістю представлено системою методів та заходів, що здійснюються для задоволення вимог до якості. Звичайно, це поняття рекомендується застосовувати з уточнюючими визначеннями на зразок управління якістю в про цесі виробництва (Manufacturing Quality Control) або управління якістю на рівні фірми (Company – Wide Quality Control).

Управління якістю містить у собі методи і види діяльності оперативного характеру, спрямовані одночасно на управління процесом і усунення причин незадовільного функціонування на відповідних стадіях петлі якості.

Поліпшення якості (Quality Improvement) – постійна діяльність, спрямована на підвищення технічного рівня продукції, якості її виготовлення, удосконалювання елементів виробництва і системи якості.

Призначення постійного поліпшення системи управління якістю – підвищення ймовірності задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін

[1]. Відповідно до національного державного стандарту ДСТУ 9000 2007 “дії щодо поліпшення охоплюють:

- аналіз і оцінку наявного стану для визначення сфер поліпшення;
- установлення цілей поліпшення;
- пошук можливих рішень для досягнення цілей;
- оцінку цих рішень і обрання одного з них;
- упровадження обраного рішення;
- вимірювання, перевірку, аналізу та оцінку результатів упровадження для визначення того, чи досягнуто цілі;
- оформлення змін”.

Поєднання та координація забезпечення, управління і поліпшення якості являє собою діяльність у системі якості.

Загальне управління якістю (Quality Management) – складова загальної функції управління, що визначає та забезпечує політику з якості. Ця функція управління включає: оперативне планування, розподіл ресурсів та інші систематичні дії у сфері якості, такі як планування якості, проведення робіт і оцінка результатів.

Система управління якістю обслуговування в процесі впровадження й удосконалення органічно взаємодіє з іншими соціальними й виробничими системами підприємств туристичної індустрії. У першу чергу це управління розробкою туристичного продукту (марш руту, тури), плануванням виробництва, технологічною підготовкою, матеріальними та фінансовими ресурсами, якістю праці, підготовкою кадрів тощо. Сукупно ці системи охоплюють усі сфери діяльності трудового колективу туристичного підприємства: виробничу, економічну, соціальну, технологічну та ін.

При розробці системи управління якістю обслуговування на туристичному підприємстві має бути забезпечено органічну, планову взаємодію усіх її підсистем на всіх етапах функціонування. Основними з них є такі підсистеми управління:

- планування туристичних маршрутів, турів, удосконалення програм обслуговування;
- застосування економічних методів господарювання з метою підвищення якості обслуговування туристів, агентів та контрагентів;
- технологічна та технічна підготовка матеріальної бази до обслуговування туристів;
- організація процесів надання послуг і виконання програм обслуговування;
- систематичне планування та проведення аудиту якості;
- інноваційна діяльність;
- підготовка, підвищення кваліфікації кадрів;
- упровадження заходів із забезпечення якості праці персоналу;
- соціальний розвиток трудового колективу.

Досягнення ефективності системи управління якістю обслуговування на підприємствах туристичної індустрії не може бути забезпечено без



використання різних форм конкретної участі й активного впливу обслуговуючого та управлінського персоналу на підвищення якості обслуговування туристів, туристичних агентів та контрагентів.

Провідним заходом з тотального управління якістю на туристичних підприємствах є створення груп якості як форми предметної участі працівників у вирішенні актуальних завдань з поліпшення якості туристичного обслуговування. Е.В. Ополченова вважає групи якості важливою системою управління якістю на туристично-рекреаційних підприємствах, які мають два основних напрями діяльності [6, 14]:

- перший – підвищення якісного рівня процесів обслуговування клієнтів;
- другий – поліпшення умов праці.

Обидва напрями взаємозалежні, тому мають органічно поєднуватись.

При впровадженні системи управління якістю кожне туристичне підприємство має визначити цілі та політику з якості, по ставити відповідні завдання із забезпечення стабільного, довгострокового характеру.

Досягнення єдиних цілей підвищення якості має враховувати всі елементи та операції процесу комплексного обслуговування клієнтів, якості роботи всього трудового колективу. Крім того, система управління якістю передбачає об'єднання цілого ряду взаємозалежних заходів щодо підтримки необхідного рівня якості реалізації програм туристичних маршрутів, турів, екскурсій на всіх стадіях “життєвого циклу” туристичного продукту. Тобто включати заходи з проектування, планування, організації роботи туристичного підприємства з обслуговування туристів та заходи з поліпшення їх задоволеності. Всі заходи з управління якістю – організаційні, технічні, фінансово-економічні, правові, соціально-психологічні, виховні і т. д. – мають бути об'єднані в єдиний, планово реалізований комплекс.

З огляду на необхідність поширення системних підходів в управлінні якістю туристичного обслуговування та оптимізації управлінських рішень з питань управління якістю туристичного продукту доцільним вбачається формування нормативно-методичної бази для планування, контролю, аналізу, обліку та стимулювання якості праці й обслуговування у сфері туризму. Сукупність усієї нормативно-методичної бази, нормативно-технічної документації має планомірно перерости в систему стандартизації у сфері туризму та підприємств туристичної індустрії.

Ефективність реалізації завдань управління якістю туристичного обслуговування має виступати критерієм науковості управління у сфері туризму, що дасть можливість визначити ступінь знання й використання законів і закономірностей управління якістю обслуговування на практиці.

Розвиток системи методів управління якістю туристичного обслуговування передбачає посилення координаційної діяльності відповідних підрозділів туристичних підприємств при вирішенні завдань із досягнення мети управління. На рисунку 1 подано координацію функцій управління із загальними завданнями управління якістю туристичного обслуговування.



### **Координація функцій управління із загальними завданнями управління якістю туристичного обслуговування**

Система управління якістю обслуговування складається з безлічі вхідних у неї блоків, що відрізняються входами, виходами і процесами, що інтегруються у загальний системний процес. У кожному блоці здійснюється управління приватним процесом за допомогою зворотного зв'язку. У цілому завдання системи зводиться до інтеграції конкретних завдань кожного блоку.

Система управління якістю являє собою погоджену робочу структуру, що функціонує на туристичному підприємстві, та має включати ефективні технічні й управлінські методи, що забезпечують найкращі і найбільш практичні способи взаємодії персоналу туристичного підприємства, його агентів, контрагентів та споживачів туристичних послуг.

Таким чином, здатність туристичних підприємств досягати своїх цілей, забезпечуючи конкурентоспроможність послуг, визначається діючою системою організації й управління – системою управління якістю.

## ГОСТ 28681.2-95 “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування”

У даному документі детально описані обов’язкові та рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг. Однак у стандарті частково не вказаний механізм практичної реалізації цих вимог.

Ним встановлені обов’язкові і рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг, які надають туристичні підприємства незалежно від їх відомчої приналежності і організаційно-правової форми.

Стандарти встановлюють порядок та методи планування підвищення якості обслуговування на всіх етапах гостьового циклу, вимоги до засобів і методів контролю й оцінки якості обслуговування. Державний стандарт якості готельних послуг відображає міждержавні, галузеві стандарти, стандарти якості окремих готельних корпорацій.

Основна цільова установка систем якісного обслуговування спрямована на відповідність стандартам ІСО 9000, які на міждержавному рівні визначають вимоги стосовно якості. Згідно з міждержавними стандартами ІСО 9000, для забезпечення якості необхідна:

- відповідна матеріальна база готельного підприємства;
- кваліфіковані працівники (персонал), котрі високопродуктивно виконують фахові обов’язки;
- раціонально обґрунтована організаційно-функціональна структура і чітке управління підприємством загалом та управління якістю обслуговування зокрема.

Матеріальна база та кваліфікований персонал формують основу високоякісних послуг, а організація й управління підприємством зумовлюють реалізацію можливостей матеріальної бази і людського чинника.

Стандартизація туристичних послуг в Україні забезпечена міжнародними стандартами, введеними в дію з 1 січня 1997 року. Дані стандарти прийняті Міждержавною радою країн СНД по стандартизації, метрології і сертифікації 25 квітня 1995 року. Тому однакові вимоги до якості туристично-екскурсійних послуг діють в Азербайджані, Білорусі, Вірменії, Казахстані, Киргизії, Молдові, Російській Федерації, Таджикистані, Туркменістані та в Україні, тобто в країнах, які проголосували за їх прийняття.

Отже, в нашій державі діють такі стандарти у сфері туризму:

**Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1-95 “Проектування туристичних послуг”**, який встановлює порядок розробки документації при проектуванні туристичних послуг. Він призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги.

**Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 “Загальні вимоги до туристично-екскурсійного обслуговування”**. Ним встановлені обов’язкові і рекомендаційні вимоги до якості туристичних послуг, які надають туристичні

підприємства незалежно від їх відомчої приналежності і організаційно-правової форми.

**Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 “Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів”.** Цим стандартом установлені вимоги до туристичних та екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів та екскурсантів, методи їх контролю і потрібний для цілей обов'язкової сертифікації туристичних послуг. Він призначений для підприємств усіх організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги населенню.

**Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.4-95 “Класифікація готелів”.** Даний стандарт встановлює класифікацію готелів (мотелів) різних організаційно-правових форм з кількістю номерів не менше 10. Класифікація не розповсюджується на будинки і приміщення, які здаються в оренду для проживання. Стандарт придатний для використання з метою сертифікації готелів (мотелів).

## ГОСТ 28681.3-95 “Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів”

Цим стандартом установлені вимоги до туристичних та екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів та екскурсантів, методи їх контролю і потрібний для цілей обов'язкової сертифікації туристичних послуг. Він призначений для підприємств усіх організаційно-правових форм і громадян-підприємців, котрі надають туристичні послуги населенню.

При наданні туристських послуг повинен бути забезпечений прийнятний рівень ризику для життя й здоров'я туристів як у звичайних умовах, так і в надзвичайних ситуаціях (стихійних лихах, пожежах і т.п.), що виникають у країні подорожей.

Ризик для життя й здоров'я людини в туристсько-екскурсійному обслуговуванні виникає в умовах:

- наявності джерел ризику;
- прояву даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- схильності людини до впливу джерел небезпеки.

**Шкідливі чинники (чинники ризику) в туризмі можуть бути класифіковані в такий спосіб:**

- безпека травм;
- вплив навколишнього середовища;
- пожежонебезпека;
- біологічні впливи;
- психофізіологічні навантаження;
- небезпека випромінювань;
- хімічні впливи;
- підвищена запиленість і загазованість;
- інші чинники ризику;
- специфічні чинники ризику.

**Травмонебезпечність** може виникнути в результаті переміщення механізмів, предметів і тіл; внаслідок складного рельєфу місцевості; пересування гірських порід (каменепадів, селів, лавин); несприятливих ергономічних характеристик використовуваного туристського спорядження й інвентарю, що спричиняють травми (тісне спортивне взуття, невдала конструкція кріплення гірських лиж, вузькі лямки рюкзаків і т. п.); небезпечних атмосферних явищ (статична електрика, блискавки, град і т.п.).

Зниження травмонебезпечності забезпечується:

- захисними пристроями й огороженнями при використанні рухливих механізмів, предметів, небезпечних ділянок території (підйомників, канатних доріг, ділянок зсувів у горах, біля водойм, гірськолижних трас і т.д.);

- використанням засобів індивідуального захисту (страхувальних мотузок, обв'язок при перетинанні складних ділянок туристського маршруту, головних шоломів, льодорубів, гаків та іншого страхувального спорядження);

- дотриманням ергономічних вимог до туристського спорядження й інвентарю;

- дотриманням вимог будівельних норм і правил до житлових і громадських будинків та вимог відповідних нормативних документів до технічного стану транспортних засобів, використовуваних для перевезень туристів (екскурсійних автобусів, плавзасобів, пасажирських поїздів і т.д.);

- дотриманням правил експлуатації використовуваного інвентарю й устаткування (ліфтів, підйомників, візків та ін.), забезпечуючи їх безпечну роботу;

- інформуванням, що попереджує туристів про чинники ризику; запобіжні заходи щодо травм і про вживання екстрених заходів у випадку одержання травми.

**Вплив навколишнього середовища** обумовлено підвищеними або зниженими температурами навколишнього середовища, вологістю й рухливістю повітря в зоні обслуговування туристів, різкими перепадами барометричного тиску.

Показники мікроклімату в приміщеннях обслуговування туристів (у спальних кімнатах і клубних залах, у приміщеннях харчування, кафе, барах і ресторанах та ін.), а також у транспортних засобах повинні відповідати встановленим санітарно-гігієнічним вимогам (ДЕРЖСТАНДАРТ 12.1.005-88. «Система стандартів безпеки праці. Загальні санітарно-гігієнічні вимоги до повітря робочої зони»).

Попередження шкідливих впливів даного чинника ризику забезпечується:

- вибором сприятливої пори року, доби для проведення туристського заходу;

- раціональним проектуванням траси туристського маршруту;

- врахуванням погодних особливостей району;

- спорудженням на трасах туристських маршрутів укриттів від непогоди;

- оснащенням приміщень і транспортних засобів пристроями кондиціонування й вентиляції, дезодорації повітря, опалення, автоматичного контролю й сигналізації;

- забезпеченням відповідного екіпірування туристів, включаючи засоби індивідуального захисту;

- своєчасним інформуванням туристів про реальні й прогнозовані умови на маршруті (у тому числі кліматичні умови).

**Пожежебезпечність.** Номенклатура вимог і показників із забезпечення безпеки туристів від впливу даного чинника ризику й методи їхньої перевірки здійснюються відповідно до ДЕРЖСТАНДАРТУ «Система стандартів безпеки праці. Пожежна безпека. Загальні вимоги».

Експлуатацію об'єктів обслуговування необхідно здійснювати в строгій відповідності до вимог правил пожежної безпеки й інших затверджених нормативних документів.

**Біологічні чинники** (патогенні мікроорганізми й продукти їхньої життєдіяльності; мікроорганізми, а також отрутні рослини, плазуни, комахи й тварини, що є переносниками інфекційних захворювань, викликають опіки, алергійні й інші токсичні реакції).

Вплив даних чинників ризику на туристів попереджається:

- дотриманням установлених санітарних норм і правил обслуговування;
- застосуванням устаткування й препаратів для дезінфекції, стерилізації, дератизації;

- використанням знаків безпеки й необхідного маркування на предметах оснащення й спорудженнях, використовуваних при обслуговуванні туристів (посуду, кухонного інвентарю, у т.ч. для приготування їжі в поході, місць водозабору, колодязів та ін.);

- проведенням попередніх і періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу; необхідних профілактичних щеплень і дезінфікуючої обробки спорядження відповідно до вимог міжнародних медичних норм;

- інформуванням, що попереджує туристів про небезпечних тварин, риб, плазунів, рослин, ареали поширення яких збігаються з туристським маршрутом, про те, як уникнути небажаних контактів і які екстрені заходи варто почати у випадку одержання травми (контакту).

Психофізіологічні чинники ризику. Виключення або зниження впливу психофізіологічних чинників ризику (фізичних і нервово-психічних перевантажень) досягається:

- раціональною побудовою програми обслуговування туристів, графіків переміщення по маршрутах, що передбачає достатні умови для нормальної життєдіяльності людини (сну, прийому їжі, задоволення санітарних і побутових потреб);

- врахуванням психофізіологічних особливостей туристів при формуванні туристської групи;

- дотриманням ергономічних вимог до використовуваного туристського спорядження й інвентарю, транспортних засобів, меблів.

**Небезпечними випромінюваннями** є: підвищений рівень ультрафіолетового й радіологічного випромінювання.

Попередження небезпеки ультрафіолетової радіації на туристських маршрутах забезпечується:

- інформуванням туристів про вплив ультрафіолетового випромінювання на здоров'я людини;

- використанням засобів індивідуального захисту (захисних масок; кремів; одягу, що закриває тіло, руки, ноги туристів; захисних від сонця окулярів).

Необхідно враховувати дію даного чинника ризику при плануванні графіка руху по маршруту (по відкритих, незатінених ділянках маршруту в гірських, водних, лижних та інших походах).

Туристські маршрути допускається прокладати й експлуатувати тільки в місцевостях зі сприятливими характеристиками радіологічного стану.

**Хімічні чинники ризику** (токсичні, подразнювальні). Для запобігання дії даних чинників ризику в обслуговуванні туристів необхідно:

- проводити регулярний контроль вмісту шкідливих хімічних речовин у повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування й інших біологічних середовищах;
- здійснювати будівництво й розміщення об'єктів для обслуговування туристів у сприятливому, щодо дії хімічних чинників ризику, середовищі;
- застосовувати препарати для дезінфекції в строгій відповідності з інструкцією з використання, крім можливості контактів туристів із цими засобами.

Підвищена запиленість і загазованість. Допустимий рівень шкідливих речовин у повітрі зон обслуговування туристів, приміщень, транспортних засобів повинен бути не вище, ніж встановлено загальними санітарно-гігієнічними вимогами до повітря робочої зони, а також іншими санітарними нормами й правилами. Безпека забезпечується дотриманням вимог до оснащення приміщень, транспортних засобів вентиляцією з очищенням повітря.

Інші чинники ризику. До цих чинників ризику належать небезпеки, пов'язані з відсутністю необхідної інформації про послугу та її номінальні (запроектовані) характеристики.

Необхідно передбачати:

- надання туристам достатньої інформації про реалізовані туристські послуги відповідно до вимог, установлених діючою нормативною документацією (вимогами до змісту Інформаційного листка до туристської путівки, Технологічної карти подорожі, Технологічної карти екскурсії; а також відомостями про основні характеристики цих послуг; умовами обслуговування);

- проведення для туристів необхідних інструктажів із безпеки, що враховують специфіку виду туристського маршруту.

Специфічні чинники ризику в туризмі обумовлені:

- можливістю виникнення природних і техногенних катастроф у зоні розміщення туристського підприємства або маршруту, а також інших надзвичайних ситуацій (у тому числі пов'язаних зі станом громадського порядку в районі обслуговування туристів);

- технічним станом використовуваних об'єктів (туристських готелів, баз, кемпінгів, канатних доріг і підйомників, туристських трас, у тому числі гірничо-пішохідних, лижних, гірськолижних, водних, верхівкових і в'ючних тварин, різноманітних транспортних засобів, у тому числі велосипедів, маломірних і гребних суден);

- складним рельєфом місцевості (річковими порогами, гірськими схилами, моренними, скельними, льодовими ділянками туристських трас і т.п.);



- рівнем професійної підготовленості обслуговуючого персоналу (інструкторів, екскурсоводів, гідів та ін.);
- підготовкою туристів до пересування по маршруту певного виду й категорії складності (інструктаж, екіпірування й т. п);
- інформаційним забезпеченням (гідрометеорологічні прогнози; маркування трас туристських маршрутів; вогнища виникаючих стихійних лих; зміна ентомологічної, орнітологічної й іншої ситуації).

Туристське підприємство повинне мати комплект діючих нормативних документів із забезпечення безпеки туристів і керуватися ними у своїй діяльності.

Туристське спорядження й інвентар, застосовувані при обслуговуванні туристів, повинні відповідати вимогам, установленим діючою нормативною документацією на ці види спорядження.

У кожному туристському підприємстві повинні бути розроблені й затверджені плани дій персоналу в надзвичайних ситуаціях (стихійних лихах, пожежах та ін.), що включають взаємодію з місцевими органами управління, які беруть участь у рятувальних роботах.

Керівник туристського підприємства відповідає за підготовленість персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях (стихійні лиха, захоплення заручників і т.д.). Гіди груп повинні бути навчені й фізично підготовлені до ролі охоронця (знешкодження кишенькових злодіїв, вирішення конфліктів у барі або ресторані, захист туристичної групи від здирників і жебраків і т.д.).

Вимоги до безпеки обслуговування для конкретних видів туристських послуг установлюються нормативною документацією на відповідні види послуг: державними стандартами, Правилами, Уставами, Кодексами й ін.

Туристські підприємства зобов'язані ознайомити туристів з елементами ризику кожної конкретної туристської послуги й заходами для його запобігання.

Інформація, необхідна для туристів з метою охорони їхнього життя й здоров'я, надається завчасно, до початку відпочинку й у процесі обслуговування.

Інформація, що забезпечує безпеку життя й здоров'я туристів у процесі обслуговування, надається в порядку, установленому діючою нормативною документацією

**ГОСТ 28681.4-95 “Класифікація готелів”**

Нормативним документом, який встановлює якісні параметри для готельного господарства, є міждержавний стандарт “Класифікація готелів”. Відповідно до нього встановлена певна якісна ієрархічна класифікація готелів (підприємства, призначені для тимчасового проживання) і мотелів (готелі, розміщені поблизу автомобільних шляхів). Категорії готелів позначають кількістю зірок від однієї до п’яти (для мотелів – до чотирьох). Чим вищий рівень якості обслуговування, тим більша кількість зірок.

При наданні підприємству тимчасового проживання тієї чи іншої категорії, насамперед, враховують комплекс вимог до:

- матеріально-технічного забезпечення;
- переліку найменувань і якості послуг;
- рівня обслуговування.

Щоб віднести окремо взятий готель до якої-небудь категорії, необхідно попередньо перевірити виконання ним специфічних вимог. усі вони (вимоги) вписані у додатку до даного стандарту. Зазначимо, що тут закладений лише мінімальний перелік умов для віднесення готелю до певної категорії.

Окрім специфічних вимог до певної категорії готелів (мотелів), стандарт установлює обов’язкові загальні правила для всіх готельних підприємств. За даним нормативним документом до них належать:

- зручні під’їзні шляхи;
- розташування в екологічно безпечному місці;
- забезпечення безпеки життя і здоров’я клієнтів та збереженість їх майна;
- оснащення загальними інженерними системами і обладнанням (холодне і гаряче водопостачання, опалення, освітлення, вентиляція, каналізація, телефонний зв’язок).

Даний стандарт встановлює класифікацію готелів (мотелів) різних організаційно-правових форм з кількістю номерів не менше 10. Класифікація не розповсюджується на будинки і приміщення, які здаються в оренду для проживання. Стандарт придатний для використання з метою сертифікації готелів (мотелів).

Готельні підприємства класифікують за різними критеріями.

1. Місце розташування.
2. Тривалість роботи.
3. Забезпечення харчуванням.
4. Тривалість перебування.
5. Рівень цін.
6. Рівень комфорту.
7. Місткість номерного фонду.
8. Функціональне призначення. За місцем розташування:

- розташовані в межах міста (у центрі, на окраїні). Центральними є практично всі готелі ділового призначення, готелі люкс, готелі середнього класу;
- розташовані на морському узбережжі. У даному випадку дуже важливим є відстань до моря;
- розташовані в горах. Це невеликі готелі в мальовничій гірській місцевості на туристичному маршруті в найбільш зручному місці відпочинку. У гірському готелі, як правило, міститься необхідне спорядження для літнього й зимового відпочинку, наприклад альпіністський і гірськолижний інвентар, підйомники тощо.

У готельному бізнесі розглядають п'ять місць розташування готелю:

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

За тривалістю роботи готелю:

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

За забезпеченням харчування розрізняють:

- готелі, що забезпечують повний пансіон (розміщення + 3-разове харчування);

- готелі, що пропонують розміщення і тільки сніданок. За тривалістю перебування гостей:

- для тривалого перебування клієнтів;
- для короткочасного перебування.

За рівнем цін на номери готелі класифікують на:

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

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

**ГОСТ 30390-95. “Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия”**

Общие требования к качеству и безопасности продукции общественного питания

Продукция общественного питания должна быть безопасной в течение установленного срока годности.

Качество и безопасность продукции общественного питания контролируют по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям.

Органолептическую оценку качества проводят на предприятии для продукции каждой партии (при массовом изготовлении): блюд и кулинарных, булочных и мучных кондитерских изделий – по внешнему виду, консистенции, цвету, запаху и вкусу; полуфабрикатов – по внешнему виду, консистенции, цвету и запаху.

Оценку качества продукции общественного питания по физико-химическим показателям проводят выборочно, с периодичностью, установленной изготовителем продукции. Определяют массовую долю жира, сахара, поваренной соли, влаги или сухих веществ, общую (титруемую) кислотность, щелочность, свежесть, массовую долю сахара в креме на водную фазу, рецептурные соотношения компонентов полуфабрикатов, блюд и изделий, в том числе фаршированных и с начинками.

Микробиологические показатели продукции общественного питания определяют выборочно с периодичностью, установленной изготовителем продукции.

Микробиологические показатели безопасности продукции общественного питания (микробиологические и др.) должны соответствовать требованиям, установленным в [1].

В продукции общественного питания, находящейся в обращении, не допускается наличие возбудителей инфекционных, паразитарных заболеваний, их токсинов, представляющих опасность для здоровья человека.

Сроки годности и условия хранения продукции общественного питания устанавливаются изготовителем (предприятием общественного питания) с учетом требований нормативных правовых актов, нормативных правовых и нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Продовольственное сырье и пищевые продукты, в том числе полуфабрикаты промышленной выработки, используемые для изготовления продукции общественного питания, должны соответствовать техническим требованиям, установленным в [1], требованиям нормативных правовых актов и нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Каждая партия поступающего продовольственного сырья и пищевых продуктов должна сопровождаться товаросопроводительной документацией, обеспечивающей прослеживаемость пищевой продукции.

Маркировка продовольственного сырья и пищевых продуктов, используемых для производства продукции общественного питания, должна соответствовать требованиям, установленным в [2] и действующим межгосударственным стандартам на продукцию конкретных групп.

При использовании при производстве (изготовлении) продукции общественного питания пищевых добавок, ароматизаторов, необходимо соблюдать требования, установленные в [3] и требования нормативных документов на пищевые добавки и ароматизаторы, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Материалы, используемые для производства (изготовления) и продукции, и контактирующие с продукцией общественного питания, должны соответствовать требованиям, предъявляемым к материалам, контактирующим с пищевой продукцией, в соответствии с [1], нормативных правовых актов и нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

При производстве (изготовлении) и реализации продукции общественного питания персонал, занятый на работах, связанных с хранением, перевозкой (транспортированием) и реализацией пищевой продукции и при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты персонала с продовольственным (пищевым) сырьем и (или) продукцией, должен проходить обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры в соответствии с нормативными правовыми актами и нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Продукцию общественного питания вырабатывают в соответствии с ассортиментом, утвержденным руководителем предприятия общественного питания, и требованиями нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Продукцию общественного питания, реализуемую по месту изготовления, в том числе в залах предприятий общественного питания, через столы заказов, в отделах кулинарии и внутривидовых подразделениях организаций, изготавливают по сборникам рецептов блюд и кулинарных изделий, сборникам мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания, технико-технологическим картам (далее – ТТК).

Продукцию общественного питания, реализуемую в раздаточных и доготовочных предприятиях, изготавливают по сборникам рецептов блюд, кулинарных изделий, булочных и мучных кондитерских изделий для предприятий общественного питания или по ТТК и доставляют в соответствии с технологическими инструкциями по производству и/или доставке с

соблюдением требований нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Продукцию общественного питания, реализуемую вне предприятия (организации) и через розничную торговую сеть, изготавливают по технологическим инструкциям в соответствии с требованиями технических или нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Внедрение новых рецептов, фирменной и новой технологии производства (изготовления) продукции общественного питания предприятия питания осуществляют в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и нормативных документов, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Последовательность технологических процессов производства (изготовления) продукции общественного питания, временные и температурные режимы кулинарной обработки пищевых продуктов, взаимозаменяемость продовольственного сырья и пищевых продуктов устанавливаются соответствующими нормативными и/или техническими документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Примечание – Документы включают в себя: стандарты организаций, сборники рецептов блюд и кулинарных изделий, сборники мучных кондитерских и булочных изделий, технологические инструкции, ТТК и др.

Фасовка блюд и кулинарных изделий в горячем состоянии в термосы, гастрономические емкости с крышками с последующей упаковкой в изотермические контейнеры должна осуществляться в специально оборудованной рабочей зоне или в отдельном помещении. Температура горячих блюд при их фасовке должна быть не менее 85 °С.

Фасовка блюд и кулинарных изделий в охлажденном состоянии в гастрономические емкости должна осуществляться в специально оборудованной рабочей зоне или в отдельном помещении. Температура охлажденных блюд при их фасовке должна быть не более 8 °С внутри продукта. Блюда и кулинарные изделия, прошедшие тепловую обработку и предназначенные для временного хранения до их реализации, должны быть подвергнуты быстрому охлаждению с температуры +65 °С до +5 °С в течение одного часа в специальном холодильном оборудовании быстрого охлаждения. Порционирование готовых блюд, холодных закусок должно производиться в помещении с температурой воздуха не выше +16 °С на столах с охлаждаемой рабочей поверхностью.

## ГОСТ 30524-97. «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу»

Общие требования к обслуживающему персоналу.

К обслуживающему персоналу предприятия относятся: метрдотель (администратор зала), официант, бармен, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар, продавец магазина (отдела) кулинарии.

При установлении требований к обслуживающему персоналу учитываются следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применить их на практике;
- способность к руководству (для метрдотеля);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Обслуживающий персонал предприятий всех типов и классов независимо от форм собственности должен проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы предприятия.

Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала должны быть изложены в их должностных инструкциях и утверждены руководителем предприятия.

Должностные инструкции обслуживающего персонала разрабатывает администрация предприятия, исходя из требований настоящего стандарта, тарифно-квалификационного справочника работ и профессий [1] с учетом особенностей работы каждого предприятия и требований действующего законодательства.

Руководитель предприятия должен систематически совершенствовать знания, квалификацию и профессиональное мастерство персонала на основе его теоретической подготовки и практической деятельности.

Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при обслуживании на предприятии. Весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы [2].

К обслуживающему персоналу предприятий всех типов и классов предъявляют следующие общие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия;
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места [5];
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;

- обладание общей культурой, соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания потребителей;

- знание требований нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания;

- повышение квалификации всех категорий работников (не реже одного раза в 5 лет, кроме гардеробщика и швейцара).

Обслуживающий персонал предприятия должен быть одет в форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений и загрязнений.

Форменная одежда швейцара, гардеробщика, метрдотеля, официанта и бармена в ресторанах и барах всех классов должна обеспечивать стилевое единство на предприятии.

Работники предприятия на форменной одежде должны носить служебный значок с эмблемой предприятия и указанием должности и профессии.

Все работники предприятия должны подлежать периодическому медицинскому освидетельствованию [3]. При поступлении на работу персонал предприятия обязан пройти медицинский осмотр и прослушать курс по санитарно-гигиенической подготовке [5].

В процессе работы на предприятии обслуживающий персонал периодически, не реже одного раза в 2 года, должен сдавать экзамены по санитарному минимуму.

На каждого работника должна быть заведена личная медицинская книжка, в которую вносят результаты медицинских обследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, о сдаче санитарного минимума. К работе на предприятии не допускаются лица, являющиеся источником инфекционных заболеваний [5].

Профессиональными этическими нормами поведения персонала являются: вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей. Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

В ресторанах и барах класса люкс и высший должен работать обслуживающий персонал, знакомый со спецификой кулинарии и обслуживания в других государствах.



## ГОСТ 28681.3-95. «Туристскоэкскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»

### Общие требования

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т. п.).

Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании возникает в условиях: – существования источников риска; – проявления данного источника на опасном для человека уровне; – подверженности человека воздействию источников опасности.

Вредные факторы (факторы риска) в туризме могут быть классифицированы следующим образом: – травмоопасность: – воздействие окружающей среды; – пожаробезопасность: – биологические воздействия; – психофизиологические нагрузки; – опасность излучений; – химические воздействия; – повышенная запыленность и загазованность; – прочие факторы; – специфические факторы риска.

Травмоопасность может возникнуть в результате перемещения механизмов и предметов, тел, сложного рельефа местности, перемещения горных пород (камнепадов, селей, лавин), неблагоприятных эргономических характеристик используемого туристского снаряжения и инвентаря, влекущих травмы (неудобная обувь — потертости кожных покровов у туристов и т. п.), опасных атмосферных явлений (атмосферное электричество, молнии и т. л.). Снижение травмоопасное™ обеспечивается: – защитными устройствами и ограждениями при использовании подвижных механизмов, предметов. опасных участков территории (подъемников, канатных дорог, участков осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т. д.); – использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок, обвязок при пересечении сложных участков туристского маршрута, головных шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного снаряжения); – соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю; – соблюдением требований СНиП 2.08.02 к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, плавсредств и пр.); – соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивая его безопасную работу; – упреждающим информированием туристов о факторах риска и мерах по предупреждению травм. Туристы должны быть информированы о том, как избежать возможные травмы и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы.

Воздействие окружающей среды обусловлено повышенными или пониженными температурами окружающей среды, влажностью и

подвижностью воздуха в зоне обслуживания туристов, резкими перепадами барометрического давления. Показатели микроклимата в помещениях обслуживания туристов (спальных, питания, клубных и других), а также в транспортных средствах должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям.

Предупреждение вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается: – выбором благоприятного времени года, суток для проведения туристского мероприятия; – рациональным проектированием трассы туристского маршрута; – учетом погодных особенностей района; – сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды; – оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля и сигнализации; – обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты; – своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых условиях на маршруте (в том числе, климатических условиях, перепадах высот на маршрутах).

Пожаробезопасность Номенклатура требований и показателей по обеспечению безопасности туристов от воздействия данного фактора риска и методы их проверки — в соответствии с ГОСТ 12.1.004. Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями утвержденных нормативных документов (Правил пожарной безопасности).

Биологические факторы (патогенные микроорганизмы и продукты их жизнедеятельности. микроорганизмы, а также ядовитые растения, пресмыкающиеся, насекомые и животные, являющиеся переносчиками инфекционных заболеваний, вызывающие ожоги, аллергические и другие токсические реакции). Воздействие данных факторов риска на туристов предупреждается: – соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания; – применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов; – использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в т. ч. для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.); – проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала; – упреждающим информированием туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, растениях, ареалы распространения которых совпадают с туристским маршрутом, о том, как избежать нежелательных контактов и какие экстренные меры следует предпринять в случае получения травмы (контакта).

Психофизиологические факторы риска: физические и нервно-психические перегрузки. Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска достигается: – рациональным построением программы обслуживания туристов, графиков перемещения по

маршруту, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей); – учетом психофизиологических особенностей туристов при формировании туристской группы; – соблюдением эргономических требований к используемому туристскому снаряжению и инвентарю. транспортным средствам, мебели.

Опасными излучениями являются: повышенный уровень ультрафиолетового излучения, радиологического излучения. Предупреждение опасности ультрафиолетовой радиации на туристских маршрутах обеспечивается: – информированием туристов о воздействии ультрафиолетового излучения на человека; – использованием средств индивидуальной защиты (защитных масок, кремов, одежды, закрывающей тело, руки, ноги туристов, солнцезащитных очков). Необходимо учитывать действие данного фактора риска при планировании графика» движения по маршруту (по открытым, незатененным участкам маршрута в горных, водных, лыжных и других походах). Туристские маршруты допускается прокладывать и эксплуатировать только в местностях с благоприятными характеристиками радиологического состояния.

Химические факторы риска: токсические, раздражающие, сенсibiliзирующие. Для предотвращения действия данных факторов риска в обслуживании туристов необходимо:

- осуществлять регулярный контроль за содержанием вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах;

- осуществлять строительство и размещение объектов для обслуживания туристов в благоприятной. с точки действия химических факторов риска, среде;

- применять препараты для дезинфекции и дезинсекции в строгом соответствии с инструкцией по использованию, исключая возможность контактов туристов с этими средствами

Повышенная запыленность и загазованность Требования к допустимому уровню вредных веществ в воздухе зон обслуживания туристов, помещений, транспортных средств должны быть не ниже санитарно-гигиенических норм, установленных ГОСТ 12.1.005, санитарными нормами и правилами. Безопасность обеспечивается соблюдением требований к оснащению помещений, транспортных средств вентиляцией с очисткой воздуха.

Прочие факторы риска К прочим факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках. Необходимо предусматривать: – предоставление туристам достаточной информации о реализуемых туристских услугах — в соответствии с требованиями, установленными действующей нормативной документацией (требованиями к содержанию Информационного листка к туристской путевке. Технологической карты путешествия. Технологической карты экскурсии — об основных характеристиках этих услуг, условиях обслуживания); – проведение для

туристов необходимых инструктажей по безопасности, учитывающих специфику вида туристского маршрута.

Специфические факторы риска в туризме обусловлены: – возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристского предприятия или маршрута, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов); – техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и бугельных подъемников, туристских трасс, в том числе горно-пешеходных, лыжных, горнолыжных, водных, верховых и вьючных животных, разнообразных транспортных средств, в том числе велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных, природных достопримечательностей); – сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т. п.); – уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и др.); – подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т. п.); – информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс туристских маршрутов).

Туристское предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствоваться ими в своей деятельности.

Безопасность проживания в туристских гостиницах, базах, кемпингах обеспечивается соблюдением: – требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов обслуживания туристов; – требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами; – техническим оснащением, соответствующим действующим нормативам; – мерами, гарантирующими личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов должны соблюдаться установленные в нормативных документах требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с СанПиН 42-123-5774.

Транспортные перевозки туристов во время экскурсий, походов и путешествий осуществляются в соответствии с требованиями действующих Правил обслуживания пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т. д.).

Туристское снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании туристов, должны соответствовать требованиям, установленным действующей нормативной документацией на эти виды снаряжения.

В каждом туристском предприятии должны быть разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах. Руководитель

туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Требования к безопасности обслуживания для конкретных видов туристских услуг устанавливаются нормативной документацией на соответствующие виды услуг: государственными стандартами. Правилами, Уставами. Кодексами и другими.

Туристские предприятия обязаны ознакомить туристов с элементами риска каждой конкретной туристской услуги и мерами по его предотвращению.

Информация, необходимая для туристов в целях охраны их жизни и здоровья, предоставляется заблаговременно, до начала отдыха и в процессе обслуживания. Информация, характеризующая природные сложности туристской трассы, необходимый уровень личной физической подготовки туриста, особенности индивидуальной экипировки, должна содержаться в рекламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к туристской путевке. Информация, обеспечивающая безопасность жизни и здоровья туристов в процессе обслуживания, предоставляется в порядке, установленном действующей нормативной документацией.

Контроль за выполнением требований безопасности

Контроль за выполнением требований безопасности туристов обеспечивают органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью в соответствии с их компетенцией.

Контроль осуществляется в начале сезона — при проверке готовности туристского предприятия и трассы к эксплуатации, а также в ходе текущих проверок. Текущие проверки обеспечения безопасности туристов проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров (испытаний) зданий, сооружений, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, туристского снаряжения и инвентаря, выдаваемого туристам пунктами проката, проверок приготовления пищи, сроков и условий хранения и транспортирования продуктов питания, проверок готовности туристов к выходу в походы.

Контроль безопасности обслуживания туристов осуществляется на основе использования следующих методов: — визуального (путем осмотра соответствующих объектов: территории, по которой проходит трасса туристского похода, туристского снаряжения и инвентаря и т. д.); — с использованием средств измерения (измерения состояний окружающей среды, качества воды, воздуха и т. д., технического состояния трассы, подъемных механизмов, транспортных средств и т. д.); — соннологических исследований (путем опроса самих туристов и обслуживающего персонала); — аналитического (анализа содержания документации: паспорта трассы, медицинского журнала осмотра туристов, выходящих на маршрут, других документов, обобщений результатов всех других обследований).

**ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги"**

ДСТУ 4268:2003 регламентує вимоги до матеріально-технічної бази засобів розміщення, а також наданих ними послуг з урахуванням параметрів, висунутих ЮНВТО. Відповідно до нового стандарту, засоби розміщення поділяються на колективні та індивідуальні. До перших належать готелі та аналогічні засоби розміщення. До других – кімнати, орендовані у сімейних будинках, житло, що орендоване у приватних осіб або через агентства, а також особисте житло, яке надають безплатно родичам і знайомим.

**ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів"**

ДСТУ 4269:2003 розроблено на заміну міждержавного ГОСТ 28681.4. Він класифікує готелі на категорії (тобто "зірки") відповідно до матеріально-технічного устаткування, наданих послуг і кваліфікації персоналу. Зауважимо, що категоризація чи присвоєння "зірок" – справа зовсім не обов'язкова. Необхідною є лише сертифікація на безпеку.

Стандарт враховує сучасні підходи та вимоги до класифікації готелів, які існують в розвинених європейських країнах. Проте зауважимо, що єдиного стандарту з класифікації готелів у Європі не існує. Зокрема, у цьому стандарті введено розділ, який стосується вимог щодо якості та забезпечення потреб інвалідів (мінімум один номер в готелі має призначатися для людей з обмеженими фізичними можливостями).

Категорії позначають символом — «\*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категорія-ми. Найвищу категорію готелю позначають — «\*\*\*\*\*», найнижчу — «\*».

Категорію готелю зазначають на його вивісці, на квитанціях, у реєстраційній картці гостя та в рекламних документах.

Вимоги до кожної категорії готелів, наведені в цьому стандарті, є мінімальні і їх потрібно виконувати у повному обсязі.

Можуть бути відхили від вимог до матеріально-технічної оснащеності готелів та переліку надаваних в них послуг, якщо будинок готелю відноситься до пам'яток історії чи архітектури, за виконання таких умов:

- керівництво готелю надає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженим органом, що виконання вимоги неможливе з погляду збереження історичного характеру будинку, навколишніх забудов та прилеглої території;
- відхил не призведе до значного зниження вимог, встановлених для даної категорії готелю;
- в інформаційних та рекламних матеріалах, що стосуються готелю, подають інформацію про історичний характер будинку і пов'язані з цим відхили від вимог до матеріально-технічної оснащеності чи переліку надаваних послуг.

Вимоги до готелів усіх категорій

1. Готель повинен мати зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками, упорядковану і освітлену прилеглу територію, майданчик з твердим покриттям для короткочасного паркування і маневрування, за наявності окремого входу в ресторан — вивіску з його назвою.

Готель, що займає частину будинку, повинен мати окремий вхід.

1. Архітектурно-планувальні і будівельні елементи готелю та використовуване технічне устаткування повинні відповідати вимогам ДБН В.2.2-9.

2. У готелі потрібно створити умови, щоб забезпечити життя, здоров'я туристів, зберегти їхнє майно та захистити навколишнє середовище згідно з ДСТУ 4268 та розділу 5 цього стандарту.

3. Готелі мають бути оснащені інженерними системами і устаткуванням, які забезпечують:

- постійне електропостачання;
- гаряче і холодне водопостачання (цілодобово);
- каналізацію;
- опалення, що забезпечує температуру в межах від 18 °С до 22 °С у житлових і громадсь-ких приміщеннях;
- вентиляцію (природну або примусову), яка забезпечує нормальну циркуляцію повітря і за-побігає проникненню сторонніх запахів у номери і громадські приміщення;
- телебачення (підведення до усіх номерів);
- телефонний зв'язок;
- освітлення у номерах: природне (не менше одного вікна), штучне, забезпечене лампа-ми розжарювання — 100 лк; люмінесцентними лампами — 200 лк; у коридорах — цілодобове ос-вітлення.

2. Готель потрібно розміщувати у сприятливих екологічних умовах.

3. Проектуючи нові та реконструюючи наявні готелі, треба передбачати устаткування для задоволення потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами ДБН В 2.2-9 та розділу 6 цього стандарту.

Під новими готелями розуміють готелі, окремі корпуси, уведені в експлуатацію або реконструйовані після надання чинності цьому стандарту.

У готелі потрібно створювати всі необхідні умови для особистої гігієни, харчування і відпочинку персоналу. Приміщення для персоналу готелю повинні мати відповідне категорії го-телю сучасне устаткування, зокрема санітарне.



## **ДСТУ 4281:2004. «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»**

### **Класифікація закладів ресторанного господарства**

Класифікація закладів РГ базується на комплексі вимог до:

- асортименту продукції;
- рівня обслуговування і надаваних послуг.

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.

Ця група охоплює:

- ресторан
- ресторан-бар
- кафе
- кав'ярню
- кафе-бар
- кафе-пекарню
- чайний салон
- кафетерій
- закусоchnу; шинок

- Продаж напоїв і страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них.

Ця група охоплює:

- бар
- нічний клуб
- пивну залу

- Продаж їжі і напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками.

Ця група охоплює:

- їдальню
- буфет

- Постачання їжі, приготованої централізовано, для споживання в інших місцях.

Ця група охоплює:

- фабрику-заготівельню
- фабрику-кухню
- домову кухню
- ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

### **Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства**

- Вимоги до закладів РГ визначають відповідно до таких основних характеристик:

- 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.

У всіх закладах РГ має бути передбачено відповідність вимогам щодо безпеки життя і здоров'я споживачів, згідно з [1], [2] та ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.010 та ГОСТ 12.1.019.

У всіх закладах РГ має бути передбачено надання змоги інвалідам пересуватися у візках.

Відповідно до свого типу у закладах РГ має бути передбачено наявність необхідних виробничих, торговельних та побутових приміщень згідно з СанПиН № 42-123-4117, СанПиН № 42-123-5777, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.019 та ГОСТ 17.2.3.02.

Відповідно до типу в закладах РГ має бути передбачено наявність необхідного устаткування для готування та продажу їжі згідно з Рекомендованими нормами [3].

Склад і площі приміщень закладів РГ передбачено привести у відповідність із вимогами, передбаченими ДБН В.2.2-9; ДБН В.2.2-3.

Відповідно до типу і класу закладу РГ має бути передбачено наявність достатньої кількості столового посуду, приборів та столової білизни згідно з СанПиН № 42-123-5777.

Професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва і обслуговувального персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з Довідником [4].

Інформацію про тип і клас закладу, належність, режим його роботи треба розміщувати на фасаді приміщення.

**ДСТУ 3862-99. «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»**

Терміни та визначення понять

У цьому стандарті терміни та визначення вжито у такому значенні:

- ресторанне господарство; РГ

Вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Примітка. Суб'єкти господарської діяльності здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через заклади РГ (ДСТУ 3862).

- заклад РГ

Організаційно-структурна одиниця у сфері РГ, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організувати дозвілля споживачів.

Примітка. Заклад РГ розміщується в окремій капітальній будівлі або спеціально обладнаному приміщенні іншої капітальної або некапітальної споруди виробничих підприємств, установ, навчальних, лікувальних, оздоровчих закладів, готелів, магазинів, закладів культури, або у вагонах залізничного, салонах авіа-, авто- та водного транспорту тощо (ДСТУ 3862).

- тип закладу РГ

Сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу РГ (ДСТУ 3862).

- клас закладу РГ

Сукупність відмінних ознак закладу РГ певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів.

Примітка. За ступенем комфорту, рівнем обслуговування і обсягом надаваних послуг ресторани і бари поділяють на три класи: люкс, вищий і перший (ДСТУ 3862).

- повносервісний заклад РГ

Різновид закладу РГ з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових та замовних страв і (або) напоїв у продукції власного виробництва.

Примітка. Повносервісними можуть бути, як правило, ресторани, бари, кафе.

- заклад швидкого обслуговування РГ

Різновид закладу РГ, де застосовують метод самообслуговування і пропонують обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування.

- майдан харчування РГ

Комплекс закладів РГ швидкого обслуговування, що мають загальну торговельну залу.

- заклад РГ-клуб

Різновид закладу РГ, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами та особливостями смаків.

Примітка. Заклади РГ — клуби: клуб любителів чаю тощо

- загальнодоступний заклад РГ

Заклад РГ, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач.

- закритий заклад РГ

Заклад РГ, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів.

Примітка. Закриті заклади РГ можуть організувати харчування особистого складу збройних сил, у вищих, професійно-технічних, загальноосвітніх навчальних закладах, на промислових підприємствах тощо.

- ресторан

Заклад РГ з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів.

Примітка. «Ресторан» від франц. «restorantes» — укріплювальний, відновлювальний.

За часом обслуговування ресторани поділяють на: швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування — обслуговування офіціантами і самообслуговування.

Розрізняють спеціалізовані ресторани: рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо (ДСТУ 3862).

- ресторан-бар

Різновид ресторану, до складу якого належить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою ресторану або барна стойка розміщена в торговельній залі ресторану.

- кафе

Заклад РГ із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне тощо (ДСТУ 3862).

- кав'ярня

Різновид кафе з різноманітним асортиментом кави

- кафе-бар

Різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стойка розміщена в торговельній залі кафе.

- кафе-пекарня

Різновид кафе, відмінною ознакою якого є виробництво і продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці.

- чайний салон

Різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочні та борошняні кулінарні вироби.

- кафетерій

Заклад РГ самообслуговування з асортиментом страв нескладного готування і напоїв, торговельна зала якого обладнана торговельно-технологічним устаткуванням, призначеним для роздавання їжі.

Примітка. У навчальних закладах, установах, промислових підприємствах, об'єктах роздрібної торгівлі тощо кафетерій організує споживання, як правило, через кафетерійну стойку (ДСТУ 3862).

- закусочна; шинок

Заклад РГ самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного готування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані закусочні: «Галушки», «Куліш», «Деруни», «Сосиски», «Млинці», «Пиріжки», «Чебуреки», «Шашлики», «Вареники», «Пельмені», «Піцерія» тощо (ДСТУ 3862).

- бар

Заклад РГ, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стойку.

Примітка. Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо (ДСТУ 3862).

- нічний клуб

Різновид бару або ресторану, який працює переважно в нічні години, з організуванням різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із музичним супроводом.

Примітка. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо.

- пивна зала

Різновид бару або ресторану з широким асортиментом пива

- їдальня

Заклад РГ для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

Примітка. Функціює, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах, відділеннях лікарень, закладах соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо. В їдальнях можуть функціювати зали оздоровчої, лікувальної та лікувально-профілактичної призначеності. В якості спеціалізованих їдалень розрізняють дієтичні їдальні (ДСТУ 3862).

- буфет

Заклад РГ із обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос (ДСТУ 3862).

- фабрика-заготівельня

Заклад РГ, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечування нею інших закладів РГ та об'єктів роздрібною торгівлі.

- фабрика-кухня

Заклад РГ, призначений централізовано готувати і постачати готову до споживання їжу в різні місця.

- домова кухня

Заклад РГ, призначений виготовляти продукцію власного виробництва і продавати її домашнім господарствам.

Примітка. Приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочки і борошняні кондитерські вироби, організує консультації з питань готування їжі, може організувати споживання їжі на місці.

- ресторан за спеціальними замовленнями (catering)

Заклад РГ, призначений готувати і постачати готову їжу та організовувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями.

Примітка. Такі заклади можуть обслуговувати банкети, фірмові прийоми, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі, під тентами тощо.

## Закон України «Про туризм»

### Розділ I. Загальні положення

#### Стаття 1. Визначення термінів

У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

туризм — тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає;

турист — особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з не забороненою законом країни перебування метою на термін від 24 годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін;

туристичний продукт — попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

супутні туристичні послуги та товари — послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

характерні туристичні послуги та товари — послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

просування туристичного продукту — комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо);

місце продажу (реалізації) туристичних послуг — країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт;

місце надання туристичних послуг — країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги; готель — підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Порядок встановлення категорій готелям визначається Кабінетом Міністрів України;

готельна послуга — дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю;

аналогічні засоби розміщення — підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів і надають обмежені готельні послуги, включно з щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів.

## **Стаття 2. Законодавство України про туризм**

Законодавство України про туризм складається з Конституції України, цього Закону, інших нормативно-правових актів, виданих відповідно до них.

Майнові відносини в галузі туризму, засновані на рівності, автономії волі і майновій самостійності їх учасників, регулюються Цивільним та Господарським кодексами України з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом.

Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, передбачені інші правила, ніж ті, що встановлені цим Законом, застосовуються правила міжнародного договору.

## **Стаття 3. Туристичні ресурси України**

Туристичними ресурсами України є пропоновані або такі, що можуть пропонуватися, туристичні пропозиції на основі та з використанням об'єктів державної, комунальної чи приватної власності.

Напрями освоєння і розвитку туристичних ресурсів України визначаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування відповідно до програм розвитку туризму.

Класифікація та оцінка туристичних ресурсів України, режим їх охорони, порядок використання з обліком гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля, порядок збереження цілісності туристичних ресурсів України, заходи для їх відновлення визначаються відповідно до закону.

Унікальні туристичні ресурси можуть знаходитися на особливому режимі охорони, що обмежує доступ до них. Обмеження доступу до туристичних ресурсів визначається їх реальною пропускною спроможністю, рівнем припустимого антропогенного навантаження, сезонними та іншими умовами.

Під час містобудівного планування, проектування, розміщення, будівництва і реконструкції об'єктів містобудування на територіях рекреаційних зон відповідні органи виконавчої влади, власники об'єктів містобудування повинні передбачати максимальну інтеграцію споруджуваних об'єктів до місцевого соціально-економічного, природного та історико-культурного середовища.

## **Стаття 4. Організаційні форми та види туризму**

Організаційними формами туризму є міжнародний і внутрішній туризм.

До міжнародного туризму належать: в'їзний туризм – подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території, та виїзний туризм – подорожі громадян України та осіб, які постійно проживають на території України, до іншої країни.



Внутрішнім туризмом є подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території.

Залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (поїздки, відвідування), їх цілей, об'єктів, що використовуються або відвідуються, чи інших ознак існують такі види туризму:

- дитячий;
- молодіжний;
- сімейний;
- для осіб похилого віку;
- для осіб з інвалідністю;

*{Абзац шостий частини четвертої статті 4 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2581-VIII від 02.10.2018}*

- культурно-пізнавальний;
- лікувально-оздоровчий;
- спортивний;
- релігійний;
- екологічний (зелений);
- сільський;
- підводний;
- гірський;
- пригодницький;
- мисливський;
- автомобільний;
- самодіяльний тощо.

Особливості здійснення окремих видів туризму встановлюються законом.

**Стаття 5.** Учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності

Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземці та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

*{Частина перша статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009}*

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

туристичні оператори (далі – туроператори) – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання

туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в 10бстановленному порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

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

*{Абзац третій частини другої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}*

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

гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;

*{Абзац п'ятий частини другої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}*

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

Перелік посад фахівців туристичного супроводу та кваліфікаційні вимоги до них визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин.

## **Розділ II**

### **ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ТА ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ**

**Стаття 6.** Основні способи та цілі державного регулювання в галузі туризму. Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму

Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності.

Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом:

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

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

спрямування бюджетних коштів на розробку і реалізацію програм розвитку туризму;

визначення основ безпеки туризму;

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

ліцензування в галузі туризму, стандартизації туристичних послуг, визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу;

*{Абзац сьомий частини другої статті 6 із змінами, внесеними згідно із Законами № 1193-VII від 09.04.2014, № 124-VIII від 15.01.2015}*

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

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

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

участі в розробці та реалізації міжнародних програм з розвитку туризму.

Державне регулювання в галузі туризму здійснюється іншими способами, визначеними законом.

Основними цілями державного регулювання в галузі туризму є:

забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав;

безпека туризму, захист прав та законних інтересів туристів, інших суб'єктів туристичної діяльності та їх об'єднань, прав та законних інтересів власників або користувачів земельних ділянок, будівель та споруд;

збереження цілісності туристичних ресурсів України, їх раціональне використання, охорона культурної спадщини та довкілля, врахування державних і громадських інтересів при плануванні та забудові територій;

створення сприятливих умов для розвитку індустрії туризму, підтримка пріоритетних напрямів туристичної діяльності.

Основними пріоритетними напрямами державної політики в галузі туризму є:

удосконалення правових засад регулювання відносин у галузі туризму;

забезпечення становлення туризму як високорентабельної галузі економіки України, заохочення національних та іноземних інвестицій у розвиток індустрії туризму, створення нових робочих місць;

розвиток в'їзного та внутрішнього туризму, сільського, екологічного (зеленого) туризму;

розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку;

створення сприятливих для розвитку туризму умов шляхом спрощення та гармонізації податкового, валютного, митного, прикордонного та інших видів регулювання;

забезпечення доступності туризму та екскурсійних відвідувань для дітей, молоді, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та малозабезпечених громадян шляхом запровадження пільг стосовно цих категорій осіб.

*{Абзац сьомий частини п'ятої статті 6 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2581-VIII від 02.10.2018}*

**Стаття 7.** Органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму

Регулювання в галузі туризму здійснюється Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, Верховною Радою Автономної Республіки Крим та Радою міністрів Автономної Республіки Крим, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції.

**Стаття 8.** Повноваження Верховної Ради України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування в галузі туризму

1. До виключних повноважень Верховної Ради України в галузі туризму належать:

визначення основних напрямів державної політики в галузі туризму;

визначення правових засад регулювання відносин у галузі туризму, їх удосконалення та адаптація із загальновизнаними нормами міжнародного права;

визначення в законі про Державний бюджет України обсягу фінансового забезпечення туристичної галузі.

Верховна Рада України відповідно до Конституції України може брати до свого розгляду й інші питання, що стосуються туризму.

Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні і районні ради відповідно до їх повноважень:

затверджують регіональні програми розвитку туризму, що фінансуються з бюджету Автономної Республіки Крим, обласних і районних бюджетів;

визначають кошти бюджету Автономної Республіки Крим, обласних і районних бюджетів для фінансового забезпечення регіональних програм розвитку туризму;

контролюють фінансування регіональних програм розвитку туризму за кошти бюджету Автономної Республіки Крим, обласних і районних бюджетів.

2. Верховна Рада Автономної Республіки Крим відповідно до Конституції та законів України здійснює інше нормативне регулювання з питань туризму, історико-культурних заповідників, музеїв, інших закладів культури, вирішує питання щодо організації і розвитку курортно-рекреаційної сфери і туризму тощо.

3. 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.

**Стаття 9.** Повноваження Кабінету Міністрів України в галузі туризму

Кабінет Міністрів України відповідно до Конституції та законів України:

здійснює державне управління та забезпечує реалізацію державної політики в галузі 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 туристичної індустрії 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;

готує та подає на розгляд Верховної Ради України як складову частину проекту закону про Державний бюджет України на відповідний рік пропозиції щодо обсягів бюджетних коштів для фінансової підтримки проектів і програм з розвитку туризму;

інформує Верховну Раду України про виконання програми розвитку туризму в Україні;

визначає порядок організації рятувальних команд і порядок вжиття рятувальних заходів;

створює державну систему наукового забезпечення в галузі туристичної діяльності;

здійснює міжнародне співробітництво в галузі туризму;

вирішує інші питання, віднесені Конституцією та законами України до його повноважень.

**Стаття 10.** Повноваження центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у сфері туризму та курортів

1. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів:

організує та забезпечує реалізацію державної політики в галузі туризму, виконання цього Закону та інших нормативно-правових актів;

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;

*{Абзац шостий частини першої статті 10 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}*

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 і 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 туристських 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.

2. Інші центральні органи виконавчої влади в межах своїх повноважень:

забезпечують реалізацію державної політики в галузі туризму;

здійснюють підготовку пропозицій щодо реалізації державної політики в галузі туризму;

беруть участь у створенні організаційно-правових та економічних механізмів реалізації державної політики в галузі туризму.

**Стаття 11.** Повноваження Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій, виконавчих органів місцевого самоврядування в галузі туризму

1. Рада міністрів Автономної Республіки 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 Автономної Республіки 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;

*{Абзац сьомий частини першої статті 11 виключено на підставі Закону № 1193-VII від 09.04.2014}*

аналізують ринок туристичних послуг у межах адміністративно-територіальних одиниць, представляють центральному органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, 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 центральному органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, пропозиції стосовно включення заходів з регіональних програм розвитку туризму до відповідних програм;

вносять у встановленому порядку до центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, пропозиції про анулювання відповідної ліцензії;

здійснюють іншу діяльність у галузі туризму відповідно до законодавства.

2. 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.

#### **Стаття 12.** Програми розвитку туризму в Україні

Для забезпечення охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, раціонального використання, забезпечення безпеки туризму, конституційних прав громадян на відпочинок та інших прав громадян, патріотичного виховання органами державної влади та органами місцевого самоврядування в межах їх повноважень затверджуються державні цільові, регіональні та інші програми розвитку туризму.

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

Державні цільові, регіональні та інші програми розвитку туризму повинні передбачати заходи щодо забезпечення безпеки в галузі туризму.

Порядок формування, фінансування і реалізації регіональних та місцевих програм розвитку туризму визначається законом.

### **Розділ III БЕЗПЕКА ТУРИЗМУ**

#### **Стаття 13.** Безпека в галузі туризму

Безпека в галузі туризму – сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

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

забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами;

забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;

інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації;



забезпечення туристам (екскурсантам) можливості безперешкодного одержання медичної, правової та інших видів невідкладної допомоги, доступу до засобів зв'язку;

заборонення використання туризму з метою незаконної міграції, сексуальної, трудової та інших видів експлуатації громадян;

охорону туристичних ресурсів України, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо.

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

інформувати туристів про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг, забезпечувати належне облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій тощо;

забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання туристичних послуг з підвищеним ризиком (автомобільний, гірський, лижний, велосипедний, водний, мотоциклетний, пішохідний туризм, спелеотуризм тощо);

забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

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

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

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

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

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

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

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

**Стаття 14.** Захист інтересів українських туристів за межами України

Держава гарантує захист законних прав та інтересів громадян України, які здійснюють туристичні подорожі за кордон.

У разі виникнення надзвичайних ситуацій держава вживає заходів щодо захисту інтересів українських туристів за межами України, у тому числі заходів для їх евакуації з країни тимчасового перебування.

**Стаття 15.** Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента

З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами.

Туроператор для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

*{Частина друга статті 15 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009}*

Турагент для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, та які пов'язані з необхідністю відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен надати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом, в установленому порядку.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму, еквівалентну не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро.

Будь-які суми, надання яких гарантується фінансовим забезпеченням цивільної відповідальності туроператора, використовуються виключно для задоволення вимог, що висувуються на підставі та за наявності обставин, зазначених у цій статті.

Відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, здійснюється відповідною кредитною

установою на підставі заяви туриста, договору на туристичне обслуговування (ваучера) та документів, що підтверджують невиконання туроператором (турагентом) договірних зобов'язань.

**Стаття 16.** Страхування туристів при здійсненні туристичних поїздок

Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи вправі самостійно укласти договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі.

За вимогою туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби.

*{Частина шоста статті 16 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009}*

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

## Розділ IV

### ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**Стаття 17.** Ліцензування туристичної діяльності

З метою створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг та забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування здійснюється ліцензування туроператорської діяльності.

*{Частина перша статті 17 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}*

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

*{Частина друга статті 17 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}*

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

Суб'єкт господарювання не має права у своїй назві використовувати слово "туроператор" без отримання ним ліцензії на здійснення туроператорської діяльності.

*{Частина четверта статті 17 в редакції Закону № 2608-VI від 19.10.2010}*

Не може бути видана ліцензія на туроператорську діяльність суб'єкту підприємницької діяльності із назвою, тотожною назві іншого суб'єкта підприємницької діяльності, якому ліцензія видана раніше і інформація про нього внесена до відповідного реєстру.

*{Частина п'ята статті 17 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}*

### **Стаття 18.** Стандартизація у сфері туристичної діяльності

*{Назва статті 18 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015}*

Державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на:

захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та довкілля;

класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

підвищення якості товарів, робіт, послуг 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 уніфікацію;

створення нормативної бази функціонування систем стандартизації і сертифікації товарів, робіт, послуг.

*{Частина другу статті 18 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}*

*{Частина третю статті 18 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}*

*{Частина четверту статті 18 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}*

### **Стаття 19.** Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури

З метою підвищення рівня туристичного обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристичних послуг, забезпечення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна

громадян, підвищення рівня екологічної безпеки об'єктам туристичної інфраструктури присвоюються категорії якості та рівня обслуговування.

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

Види категорій об'єктів туристичної інфраструктури, порядок їх встановлення та зміни, а також порядок доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та про вид його категорії визначаються Кабінетом Міністрів України.

*{Частина третя статті 19 в редакції Закону № 3679-VI від 08.07.2011}*

Встановлення категорії об'єктів туристичної інфраструктури (готелів, інших об'єктів, призначених для надання послуг з розміщення, закладів харчування, курортних закладів тощо) здійснюється центральним органом виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері туризму та курортів, а об'єктів туристичної інфраструктури, розташованих на території Автономної Республіки Крим, – органом виконавчої влади Автономної Республіки Крим з питань туризму.

*{Статтю 19 доповнено частиною четвертою згідно із Законом № 639-VII від 10.10.2013}*

Забороняється надавати послуги з розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії.

*{Статтю 19 доповнено частиною п'ятою згідно із Законом № 639-VII від 10.10.2013}*

**Стаття 19<sup>1</sup>.** Інформування споживачів про умови надання туристичних послуг

Будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:

1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

*{Пункт 3 частини другої статті 19<sup>1</sup> із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015}*

4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

б) ціну туристичних послуг.

Туроператор (турагент) зобов'язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про:

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

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

*{Пункт 3 частини четвертої статті 19<sup>-1</sup> із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015}*

4) керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;

5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

б) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і провідів, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

9) порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення

*{Закон доповнено статтею 19<sup>1</sup> згідно із Законом № 4385-VI від 09.02.2012}*

**Стаття 20.** Договір на туристичне обслуговування

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом.

Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій чи електронній формі відповідно до закону.

У договорі на туристичне обслуговування зазначаються істотні умови договору:

1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування;

*{Пункт 3 частини четвертої статті 20 із змінами, внесеними згідно із Законом № 124-VIII від 15.01.2015}*

4) види і способи забезпечення харчування;

5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;

6) програма туристичного обслуговування;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;

8) інші суб'єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;

9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;

10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

12) форма розрахунку.

Зміна ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування допускається лише у разі необхідності врахування

зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов'язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніше як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п'яти відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п'ять відсотків, турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов'язаний повернути йому раніше сплачену суму.

Кожна із сторін договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього договору або його розірвання у зв'язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

- 1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;
- 2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;
- 3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов'язкових платежів;
- 4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;
- 5) домовленості сторін.

Туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі повідомити туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини туриста.

Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (турагенту) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов'язаних із відмовою.

Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до



місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.

Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадків, якщо:

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов'язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб'єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Договір на туристичне обслуговування може передбачати компенсацію у разі спричинення шкоди туристу невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг, включених до туристичного продукту, відповідно до міжнародних конвенцій, що регламентують надання таких послуг.

Права і обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про агентський договір, якщо інше не передбачено договором, укладеним між ними, а також цим Законом.

Якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України "Про захист прав споживачів".

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та майну туриста, встановлюється законом, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена більша відповідальність туроператора.

*{Стаття 20 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010; в редакції Закону № 4385-VI від 09.02.2012}*

#### **Стаття 21.** Договір на екскурсійне обслуговування

За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням.

Договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством, у тому числі шляхом видачі ваучера.

Загальні положення про договір на надання послуг застосовуються до договору на екскурсійне обслуговування, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.

Особа, яка надає екскурсійні послуги, зобов'язана до укладення договору на екскурсійне обслуговування надати екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надати екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування.

Відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповідно до договору на екскурсійне обслуговування, порядок припинення договору на екскурсійне обслуговування визначаються відповідно до цивільного законодавства та законодавства з питань захисту прав споживачів.

## **Стаття 22. Договір на готельне обслуговування**

За договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги по тимчасовому проживанню (ночівлі) у спеціально обладнаному жилу приміщенні (номері), виконати або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.

До послуг, пов'язаних з тимчасовим розміщенням, належать послуги з обслуговування жилого приміщення (номера), харчування (ресторанного обслуговування), із збереження майна і багажу проживаючого, а також інші послуги, надані залежно від категорії готелю.

До відносин за договором на готельне обслуговування застосовуються норми цивільного законодавства, цей Закон, законодавство з питань захисту прав споживачів та інші нормативно-правові акти, прийняті відповідно до них. Цей Закон застосовується при наданні готельного обслуговування в мотелях, будинках відпочинку, санаторіях, пансіонатах, а також інших місцях, призначених для розміщення громадян.

Готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення, зобов'язаний до укладення договору надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, їх види і особливості, про порядок і терміни оплати послуг готелю та надати проживаючому на його прохання інші пов'язані із договором і відповідним готельним обслуговуванням відомості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством про захист прав споживачів.

Договір на готельне обслуговування укладається як шляхом укладення письмового договору, так і шляхом прийняття готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір на готельне обслуговування вважається укладеним з моменту отримання

підтвердження готелю про прийняття замовлення та вказівки можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу.

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю чи майну проживаючого, визначається відповідно до цивільного законодавства, якщо договором на готельне обслуговування не передбачена підвищена відповідальність готелю.

Права й обов'язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором (турагентом) та готелем чи іншим суб'єктом, що надає послуги з розміщення, визначаються загальними положеннями про агентський договір, якщо інше не передбачено договором між ними та цим Законом.

### **Стаття 23.** Ваучер

Ваучер – форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до цього Закону.

У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані:

найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, номер ліцензії на відповідний вид діяльності, юридична адреса;

*{Абзац другий частини другої статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}*

прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздці прізвища, імена (по батькові) членів групи);

строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість;

назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування;

розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування;

інші дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо;

дата видачі ваучера.

*{Частину третю статті 23 виключено на підставі Закону № 5316-VI від 02.10.2012}*

Порядок оформлення ваучера та його використання затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів.

### **Стаття 24.** Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності

Суб'єкти туристичної діяльності мають право:

виробляти і реалізовувати туристичні послуги згідно із законодавством;

вносити пропозиції щодо охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання;

вносити пропозиції щодо вдосконалення освітніх програм з професійного навчання в галузі туризму, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму;

на встановлення об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо), власниками яких вони є, відповідної категорії;

на отримання в установленому порядку інформації, необхідної для здійснення їх діяльності, в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

брати в установленому порядку участь у розробці програм розвитку туризму та курортно-рекреаційної сфери;

визначати та оприлюднювати шляхом опублікування загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;

визначати мінімальну кількість туристів (екскурсантів) у групі;

на відшкодування збитків, заподіяних внаслідок незаконних рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб чи заподіяних суб'єктами туристичної діяльності.

Суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані:

проводити діяльність у галузі туризму, яка підлягає ліцензуванню, лише за наявності ліцензій;

*{Абзац третій частини другої статті 24 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}*

залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;

*{Абзац четвертий частини другої статті 24 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}*

надавати туристам необхідну і достовірну інформацію про туристичні послуги, права, обов'язки та правила поведінки туристів (екскурсантів), умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового митного режиму, перетинання державного кордону та іншу інформацію, передбачену цим Законом;

надавати туристичні послуги в обсягах та в терміни, обумовлені договором;

виконувати вимоги закону щодо забезпечення безпеки туристів, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;

вести облікову та іншу визначену законодавством документацію, надавати в установленому порядку бухгалтерську та статистичну звітність;

відшкодовувати в установленому порядку збитки, завдані туристам (екскурсантам), іншим особам та довкіллю.

## **Стаття 25. Права та обов'язки туристів і екскурсантів**

Туристи і екскурсанти мають право на:

реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності;

необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового

перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;

інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;

*{Абзац четвертий частини першої статті 25 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014, № 124-VIII від 15.01.2015}*

отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору;

отримання туристичних послуг, передбачених договором;

особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна;

одержання відповідної медичної допомоги;

відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору;

сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;

реалізацію інших прав.

Туристи і екскурсанти зобов'язані:

не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;

виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;

зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;

дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;

надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;

дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;

відшкодувати збитки, завдані їх неправомірними діями.

Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

## **Розділ V**

### **ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ ТА НАУКОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИЗМУ. ОБ'ЄДНАННЯ ПІДПРИЄМСТВ ТА НЕПРИБУТКОВІ ОРГАНІЗАЦІЇ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ**

**Стаття 26.** Професійна підготовка фахівців у галузі туризму

Професійна підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації кадрів у галузі туризму здійснюються державними, комунальними та приватними навчальними закладами в порядку, визначеному законодавством.

Підготовка окремих категорій фахівців туристичного супроводу (гідів-перекладачів, екскурсоловів, спортивних інструкторів, провідників тощо), які не потребують здобуття громадянами професійно-технічної або вищої освіти із здобуттям кваліфікації за певним освітньо-кваліфікаційним рівнем, може здійснюватися у встановленому порядку юридичними чи фізичними особами.

Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, бере участь у підготовці навчальних планів і програм навчання фахівців у галузі туризму, їх професійній підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації.

*{Частина третя статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}*

**Стаття 27.** Наукові дослідження розвитку туризму

Наукові дослідження розвитку туризму проводяться з метою:

наукового забезпечення державної політики в галузі туризму, прогнозування та визначення перспектив його розвитку;

встановлення методик класифікації та оцінки туристичних ресурсів, режиму їх охорони, збереження та відновлення, порядку використання;

обліку гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;

розробки пропозицій щодо проектів державних цільових, регіональних та місцевих програм розвитку туризму, а також щодо визначення ліцензійних умов та переліку посад фахівців туристичного супроводу, кваліфікаційних вимог щодо них, удосконалення професійної підготовки фахівців у сфері туристичної діяльності тощо.

Визначення пріоритетних напрямів, керівництво та координація наукових досліджень у галузі туризму належать до компетенції наукового центру розвитку туризму.

Положення про науковий центр розвитку туризму затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів.

**Стаття 28.** Об'єднання суб'єктів туристичної діяльності та неприбуткові організації в галузі туризму

Учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, – юридичні особи та громадяни, які надають туристичні послуги, залежно від мети можуть утворювати об'єднання підприємств, що є юридичними особами чи без створення юридичних осіб, або вступати в такі об'єднання в порядку, визначеному Господарським кодексом України та іншими законами.

З метою реалізації та захисту своїх прав і законних інтересів у галузі туризму суб'єкти туристичної діяльності можуть створювати неприбуткові організації у сфері туристичної діяльності в порядку, визначеному Цивільним кодексом України або Законом України "Про об'єднання громадян" чи іншими законами.

Громадяни України, іноземці та особи без громадянства з метою реалізації та захисту прав і законних інтересів можуть об'єднуватися в громадські організації туристичної спрямованості.

Неприбуткові організації в галузі туризму можуть спрямовувати свою діяльність на:

формування і поширення інформації про туристичні ресурси України; підготовку пропозицій щодо розвитку туризму, курортно-рекреаційної сфери, охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання;

популяризацію туризму і сприяння його розвитку;

розробку власних стандартів туристичного, готельного, екскурсійного та іншого обслуговування, схвалення кодексів усталеної практики та правил професійної етики;

впровадження власних систем контролю якості здійснення туристичної діяльності;

пропонування для спільного використання юридичними особами та громадянами-підприємцями, що надають туристичні послуги, знаків для товарів і послуг;

вдосконалення освітніх програм з професійного навчання в галузі туризму, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму;

саморегулювання в галузі туризму;

реалізацію та захист спільних прав і інтересів учасників туристичної діяльності;

вирішення інших завдань, що не суперечать законодавству України.

Громадські організації туристичної спрямованості можуть відповідно до закону представляти інтереси громадян – споживачів туристичних послуг.

## **Розділ VI**

### **КОНТРОЛЬ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРО ТУРИЗМ**

**Стаття 29.** Органи, уповноважені на здійснення контролю за діяльністю в галузі туризму

Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, їх посадові та службові особи у випадках і в порядку, визначених законом, здійснюють контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проводять перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг, додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил щодо здійснення туристичної діяльності та відповідно до закону накладають стягнення і вживають інших заходів за порушення законодавства в галузі туризму.

**Стаття 30.** Відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму

Порушення законодавства в галузі туризму тягне за собою відповідальність згідно із законом.

Порушеннями законодавства в галузі туризму є:

провадження туроператорської діяльності без отримання відповідної ліцензії або недодержання ліцензійних умов;

*{Абзац другий частини другої статті 30 в редакції Закону № 1193-VII від 09.04.2014}*

залучення до надання туристичних послуг осіб, які не відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;

*{Абзац третій частини другої статті 30 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1193-VII від 09.04.2014}*

*{Абзац четвертий частини другої статті 30 виключено на підставі Закону № 124-VIII від 15.01.2015}*

ненадання, несвоєчасне надання або надання туристові інформації, що не відповідає дійсності;

порушення вимог стандартів, норм і правил у галузі туризму;

незаконне використання категорії об'єкта туристичної інфраструктури;

порушення умов договору між туристом і суб'єктом туристичної діяльності з надання туристичних послуг;

невиконання розпоряджень уповноважених органів та осіб про усунення порушень ліцензійних умов;

порушення правил щодо охорони чи використання об'єктів туристичної інфраструктури, знищення або пошкодження об'єктів відвідування;

створення перешкод уповноваженій на те законом посадовій чи службовій особі у здійсненні контролю за туристичною діяльністю, у проведенні перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг або додержанні ліцензійних умов, стандартів, норм і правил щодо здійснення туристичної діяльності;

незаконне втручання у здійснення туристичної діяльності;

розголошення відомостей, що становлять конфіденційну або іншу охоронювану законом інформацію.

Законами може передбачатися відповідальність і за інші порушення у сфері туристичної діяльності.

**Стаття 31.** Відповідальність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб у галузі туристичної діяльності

Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, їх посадові і службові особи у галузі туристичної діяльності за порушення законодавства несуть відповідальність згідно із законом.

Рішення, дії або бездіяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

Шкода, заподіяна органами державної влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими і службовими особами фізичним чи юридичним



особам під час виконання ними покладених на них обов'язків, підлягає відшкодуванню в порядку, встановленому законом.

**Стаття 32.** Цивільно-правова та інші види відповідальності суб'єктів туристичної діяльності

За неналежне виконання своїх зобов'язань туроператор, турагент, інші суб'єкти туристичної діяльності несуть майнову та іншу відповідальність, визначену в договорі відповідно до чинного законодавства.

Розмір майнової відповідальності туроператора, турагента чи іншого суб'єкта туристичної діяльності не може перевищувати фактично завданих замовнику збитків з їх вини.

Спори майнового характеру між суб'єктами туристичної діяльності та споживачами туристичних послуг вирішуються у встановленому порядку з дотриманням вимог цього Закону.

За порушення встановлених законодавчими актами правил здійснення господарської діяльності до суб'єктів господарювання органи державної влади та органи місцевого самоврядування відповідно до своїх повноважень та в порядку, встановленому законом, застосовують заходи організаційно-правового або майнового характеру, спрямовані на припинення суб'єктом господарювання правопорушення та ліквідацію його наслідків.

**Стаття 33.** Відшкодування шкоди, завданої порушенням законодавства у галузі туристичної діяльності

Суб'єкт туристичної діяльності, який порушив законодавство в галузі туристичної діяльності при наданні туристичної послуги, що завдало шкоду, зобов'язаний відшкодувати туристу збитки у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі.

Заподіяна туристу моральна (немайнова) шкода, якою порушені його законні права, відшкодовується суб'єктом туристичної діяльності в порядку, встановленому законом.

Суб'єктам туристичної діяльності, яким заподіяна шкода юридичними чи фізичними особами внаслідок порушення ними законодавства в галузі туризму, збитки відшкодовуються відповідно до закону.

**Стаття 34.** Порядок розгляду спорів з питань надання туристичних послуг

Спори з питань надання туристичних послуг розглядаються у встановленому законом порядку третейськими судами та судами загальної юрисдикції.

## **Розділ VII**

### **МІЖНАРОДНЕ СПІВРОБІТНИЦТВО В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ**

**Стаття 35.** Міжнародні договори України в галузі туризму. Участь України в міжнародних туристичних організаціях

Правову основу міжнародного співробітництва в галузі туризму становлять міжнародні договори України, укладені відповідно до Закону України "Про міжнародні договори України".

Держава сприяє розширенню та зміцненню міжнародного співробітництва в галузі туризму на принципах і нормах, розроблених Всесвітньою туристською організацією (ВТО).

Органом державної влади, що забезпечує представництво і реалізацію інтересів України в галузі туризму у відносинах з іншими країнами та з міжнародними туристичними організаціями, є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, який у встановленому порядку бере участь в укладенні міжнародних договорів з питань туризму.

Україна бере участь у діяльності міжнародних туристичних організацій відповідно до міжнародно-правових зобов'язань України та статутних документів таких організацій.

**Стаття 36.** Представництва України в галузі туризму за межами України

З метою розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку та ефективного використання її туристичних ресурсів окремі повноваження з представництва інтересів України в галузі туризму за межами України покладаються на її торгові представництва.

За поданням центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, Кабінет Міністрів України може відкривати за межами України туристичні представництва. Порядок створення, діяльності і ліквідації туристичних представництв визначається Кабінетом Міністрів України відповідно до міжнародних договорів України.

**Стаття 37.** Особливості здійснення діяльності в Україні іноземними суб'єктами туристичної діяльності

Юридичні особи, створені за законодавством інших держав, іноземці та особи без громадянства здійснюють туристичну діяльність на території України відповідно до міжнародних договорів України в порядку, визначеному законом.

Іноземні юридичні та фізичні особи можуть здійснювати туроператорську та турагентську діяльність шляхом утворення підприємств за законодавством України та отримання в установленому порядку ліцензії на здійснення туроператорської діяльності.

*{Частина друга статті 37 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2608-VI від 19.10.2010}*

Туристичний супровід, що здійснюється на території України, може надаватися фахівцями туристичного супроводу, громадянами України та особами, які постійно проживають на території України, якщо інше не передбачено міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України.

Посередницька діяльність на території України з укладення договорів на туристичне обслуговування з іноземними суб'єктами туристичної діяльності не допускається. Така діяльність може здійснюватися лише через туроператорів, створених за законодавством України.

Угоди, укладені з порушенням вимог цієї статті, є недійсними.

## **Розділ VIII**

### **ПРИКІНЦЕВІ ТА ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Цей Закон набирає чинності з 1 січня 2004 року.

2. До приведення законодавства у відповідність із цим Законом закони та інші нормативно-правові акти застосовуються в частині, що не суперечить цьому Закону.

3. Фізичні і юридичні особи, які отримали ліцензії на організацію іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійну діяльність до дня офіційного опублікування цього Закону, до 1 квітня 2004 року можуть безкоштовно на термін дії ліцензії старого зразка отримати ліцензію на провадження туроператорської чи турагентської діяльності за умови виконання вимог цього Закону та Закону України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності".

4. Кабінету Міністрів України у місячний строк з дня набрання чинності цим Законом:

підготувати та подати на розгляд Верховної Ради України пропозиції щодо приведення законів України у відповідність із цим Законом;

відповідно до своєї компетенції забезпечити прийняття нормативно-правових актів, передбачених цим Законом;

привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом;

забезпечити перегляд і скасування міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів, що суперечать цьому Закону.

5. Пункт 50 статті 9 Закону України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності" (Відомості Верховної Ради України, 2000 р., № 36, ст. 299; 2001 р., № 22, ст. 105) викласти в такій редакції:

"50) туроператорська та турагентська діяльність".

## Ліцензійні умови провадження туроператорської та турагентської діяльності

### Загальна частина

1. Ці Ліцензійні умови розроблені відповідно до Законів України “Про ліцензування видів господарської діяльності”, “Про туризм”, “Про захист прав споживачів”.

2. Ці Ліцензійні умови визначають вичерпний перелік вимог, обов’язкових для виконання ліцензіатами, які провадять туроператорську діяльність, та вичерпний перелік документів, що додаються до заяви про отримання ліцензії.

3. У цих Ліцензійних умовах терміни вживаються в такому значенні:

туроператорська діяльність – діяльність туристичних операторів з організації та забезпечення створення туристичного продукту, реалізації та надання туристичних послуг щодо виїзного, в’їзного та внутрішнього туризму.

Інші терміни вживаються в значеннях, наведених у Законах України “Про ліцензування видів господарської діяльності” (далі – Закон), “Про туризм”.

4. Дія цих Ліцензійних умов поширюється на юридичних осіб незалежно від їх організаційно-правової форми та форми власності, які провадять та які мають намір провадити туроператорську діяльність.

5. Здобувач ліцензії, який має намір провадити туроператорську діяльність, подає до органу ліцензування заяву про отримання ліцензії (додаток 1).

6. До заяви про отримання ліцензії додаються такі підтвердні документи:

засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою) копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами (гарантія банку або іншої кредитної установи) у розмірі, визначеному статтею 15 Закону України “Про туризм”;

відомості щодо місць провадження туроператорської діяльності (додаток 2);

засвідчені керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою) копії документів (їх витягів), що підтверджують освітньо-кваліфікаційний рівень, стаж роботи керівника здобувача ліцензії, необхідний для провадження туроператорської діяльності, визначений пунктом 10 цих Ліцензійних умов;

*{Абзац четвертий пункту 6 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 420 від 22.05.2019}*

засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою) копія договору, укладеного із страховою компанією, про обов’язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування туристів, що здійснюють туристичні подорожі;

опис документів, що подаються для одержання ліцензії, у двох примірниках.

7. Заява про отримання ліцензії на провадження туроператорської діяльності та підтвердні документи подаються до органу ліцензування та приймаються ним відповідно до вимог статті 10 Закону за описом згідно з додатком 3.

8. Туроператор не має права провадити інші види господарської діяльності, крім тих, що визначені абзацом другим частини другої статті 5 Закону України “Про туризм”.

9. Туроператор може провадити також і турагентську діяльність.

### **Кадрові вимоги до провадження туроператорської діяльності**

10. Керівник туроператора, його філії, іншого відокремленого підрозділу повинен мати вищу освіту, що підтверджується документом про вищу освіту, стаж роботи у сфері туризму не менше трьох років або вищу освіту у сфері туризму за першим (бакалаврським), другим (магістерським), третім (освітньо-науковим/освітньо-творчим) або науковим рівнями вищої освіти, що підтверджується документом про вищу освіту. Документи про вищу освіту, видані іноземними закладами вищої освіти, повинні бути визнаними в Україні в установленому порядку.

*{Пункт 10 в редакції Постанови КМ № 420 від 22.05.2019}*

11. У штаті туроператора повинно налічуватися не менш як 30 відсотків працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму не менше трьох років або вищу освіту у сфері туризму за першим (бакалаврським), другим (магістерським), третім (освітньо-науковим/освітньо-творчим) або науковим рівнями вищої освіти, що підтверджується документом про вищу освіту. Документи про вищу освіту, видані іноземними закладами вищої освіти, повинні бути визнаними в Україні в установленому порядку.

*{Пункт 11 в редакції Постанови КМ № 420 від 22.05.2019}*

12. Туроператор повинен оформляти трудові договори з усіма найманими працівниками.

### **Організаційні вимоги до провадження туроператорської діяльності**

13. Ліцензіат зобов'язаний зберігати протягом дії ліцензії оригінали документів, копії яких подаються органу ліцензування відповідно до цих Ліцензійних умов, та документ, що підтверджує внесення плати за видачу ліцензії, відповідно до частини третьої статті 14 Закону.

14. Ліцензіат зобов'язаний зберігати протягом дії ліцензії документи (копії), які підтверджують достовірність даних, що зазначалися здобувачем ліцензії у документах, які подавалися органу ліцензування відповідно до цих Ліцензійних умов.

Ліцензіат зобов'язаний зберігати договори на туристичне обслуговування з туристами (або з туристичними агентами, якщо договори укладаються через туристичних агентів).

15. Ліцензіат зобов'язаний у письмовій формі повідомляти органу ліцензування про всі зміни даних, які були зазначені у його підтвердних документах, що додавалися до заяви про отримання ліцензії, не пізніше одного місяця з дати набуття таких змін.

16. Ліцензіат зобов'язаний провадити туроператорську діяльність виключно в межах місць провадження такої діяльності, зазначених у відомостях згідно з додатком 2.

17. Ліцензіат зобов'язаний мати власний веб-сайт.

18. Туроператор укладає з туристом договір на туристичне обслуговування в письмовій формі відповідно до вимог статті 20 Закону України “Про туризм”, а у разі укладення його в електронній формі також відповідно до вимог статей 5 та 6 Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг”.

19. У випадку укладення договору на туристичне обслуговування туроператором оформляється та видається туристу платіжний документ (корінець прибуткового ордера, квитанція, касовий чек тощо), що підтверджує внесення туристом до каси туроператора вартості туристичних послуг, обумовлених договором з туристом. Якщо турист сплачує вартість туристичних послуг за договором на туристичне обслуговування через банківську установу або з використанням електронних платіжних засобів, оформлення платіжного документа туроператором не здійснюється.

20. Туроператор під час організації туризму оформляє та видає туристу безпосередньо або через турагента такі документи:

договір на туристичне обслуговування або ваучер, якщо договір укладається шляхом видачі ваучера;

договір на обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування (крім випадку самостійного укладення такого договору туристом);

проїзні документи (квитки, в тому числі електронні квитки), якщо перевезення входить до складу послуг, передбачених договором на туристичне обслуговування.

21. Під час укладання ліцензіатом агентського договору з туристичним агентом на посередницьку діяльність з реалізації комплексу туристичних послуг, сформованих туроператором, ліцензіат отримує від туристичного агента копію документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності турагента перед туристами (гарантія банку або іншої кредитної установи) щодо зазначеної посередницької діяльності.

21<sup>1</sup>. Туроператор зобов'язаний забезпечити дотримання мінімального розміру фінансового забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами, встановленого статтею 15 Закону України “Про туризм”, протягом строку дії ліцензії. У разі проведення виплат за гарантією банку або іншої кредитної установи туроператор зобов'язаний привести розмір такої гарантії до встановленого законом мінімального розміру фінансового забезпечення його цивільної

відповідальності протягом робочого дня, що настає за днем проведення виплати.

*{Ліцензійні умови доповнено пунктом 21<sup>-1</sup> згідно з Постановою КМ № 420 від 22.05.2019}*

22. Туроператор веде облік виданих туристам договорів обов'язкового (медичного та від нещасного випадку) страхування (додаток 4).

23. Ліцензіат зобов'язаний щороку до 30 березня подавати статистичний звіт органу ліцензування (додаток 5).

24. У разі планового припинення ліцензіатом туроператорської діяльності (ремонт, санітарна обробка місця провадження діяльності тощо) ліцензіат зобов'язаний повідомляти органу ліцензування у строк, який не може бути меншим, ніж один місяць до дня такого припинення, про дату та строк припинення такої діяльності, розміщувати цю інформацію на власному веб-сайті та при вході до місця провадження туроператорської діяльності.

*{Пункт 24 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 420 від 22.05.2019}*

25. У разі позапланового припинення ліцензіатом туроператорської діяльності у зв'язку із виникненням форс-мажорних обставин ліцензіат повинен повідомити про це органу ліцензування у місячний строк з дня настання таких обставин.

25<sup>-1</sup>. Туроператор, який надає послугу, пов'язану з виїзним туризмом та перевезенням, зобов'язаний двічі (за вісім годин та дві години) до запланованого часу відправлення рейсу перевірити інформацію про час його відправлення та у разі затримки рейсу на чотири або більше години від запланованого часу відправлення розмістити інформацію про зазначену затримку на своєму веб-сайті та надіслати на електронну адресу органу ліцензування.

*{Ліцензійні умови доповнено пунктом 25<sup>-1</sup> згідно з Постановою КМ № 420 від 22.05.2019}*

26. Ліцензіат зобов'язаний забезпечити присутність свого керівника, його заступника або іншої уповноваженої чи довіреної особи під час проведення органом ліцензування в установленому Законом порядку перевірки додержання ліцензіатом вимог цих Ліцензійних умов.

### **Технологічні вимоги**

27. Місце провадження туроператорської діяльності повинно відповідати таким вимогам:

мати інформаційну вивіску або інформаційну табличку із зазначенням повного найменування ліцензіата;

бути забезпеченим оргтехнікою та програмним забезпеченням, засобами телефонного зв'язку, доступом до Інтернету;

при вході до місця провадження туроператорської діяльності має бути розміщено інформацію про режим роботи ліцензіата.

28. Туроператор на видному та доступному для туриста місці в тій частині місця провадження туроператорської діяльності, де здійснюється укладання договорів на туристичне обслуговування, повинен розмістити таку інформацію та документи:

копію документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності ліцензіата перед туристами;

відомості про керівника, заступників керівника (за наявності) та головного бухгалтера ліцензіата та номери їх телефонів (мобільних телефонів у разі наявності), адреси електронної пошти (у разі наявності);

книгу відгуків та пропозицій громадян;

Закон України “Про туризм”;

Закон України “Про захист прав споживачів”;

ці Ліцензійні умови;

місцезнаходження та номери телефонів Мінекономіки, відповідного територіального органу Держпродспоживслужби.

*{Абзац восьмий пункту 28 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 916 від 06.11.2019}*

29. Туроператор на своєму веб-сайті зобов'язаний розмістити у довільній формі інформацію про:

туристичних агентів, які провадять посередницьку діяльність з реалізації комплексу туристичних послуг, розробленого туроператором (повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я (за наявності), по батькові фізичної особи – підприємця, строк дії агентського договору, реквізити установи, що надала гарантію банку, або іншої кредитної установи);

діючі договори на туристичне обслуговування, укладені безпосередньо туроператором та/або через туристичних агентів, із зазначенням країни тимчасового перебування.

Туроператор повинен забезпечити оновлення зазначеної інформації не пізніше робочого дня, що настає за днем укладення агентського договору або договору на туристичне обслуговування, та її розміщення на своєму веб-сайті протягом року.

*{Ліцензійні умови доповнено пунктом 29 згідно з Постановою КМ № 420 від 22.05.2019}*

30. Туроператор під час провадження своєї діяльності забезпечує створення необхідних умов для доступності осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до місць її провадження.

*{Ліцензійні умови доповнено пунктом 30 згідно з Постановою КМ № 420 від 22.05.2019}*



**ПОРЯДОК  
контролю за додержанням ліцензійних умов  
провадження господарської діяльності  
з організації іноземного, внутрішнього,  
зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності**

Цей Порядок розроблено відповідно до Законів України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності" ( 1775-14 ), "Про туризм" ( 324/95-ВР ), Указів Президента України від 25.05.2000 N 721 ( 721/2000 ) "Питання Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва", від 11.04.2002 N 331 ( 331/2002 ) "Питання Державної туристичної адміністрації України", постанови Кабінету Міністрів України від 14.11.2000 N 1698 ( 1698-2000-п ) "Про затвердження переліку органів ліцензування" (із змінами та доповненнями) та Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності, затверджених наказом Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.2001 N 7/62 ( z0103-01 ), зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 05.02.2001 за N 103/5294 (далі – ліцензійні умови).

Контроль за додержанням суб'єктами господарювання (далі – ліцензіати) ліцензійних умов здійснюють Державна туристична адміністрація України (далі – Держтурадміністрація України), Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації (далі – місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму), Державний комітет України з питань регуляторної політики та підприємництва (і його територіальні органи) (далі – Держпідприємництво) як спеціально уповноважений орган з питань ліцензування (далі – органи контролю) у межах своїх повноважень шляхом проведення планових і позапланових перевірок.

**1. Організація перевірок**

1.1. Планові перевірки додержання ліцензіатом ліцензійних умов проводяться органами контролю згідно з річним планом перевірок, який затверджується наказом органу контролю. Плани перевірок повинні бути узгоджені між органами контролю з урахуванням того, що планова перевірка ліцензіата проводиться не частіше одного разу на рік.

1.2. Позапланові перевірки здійснюються органами контролю лише на підставі надходження у письмовій формі заяви (повідомлення) про порушення ліцензіатом ліцензійних умов або з метою перевірки виконання розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов.

Про проведення позапланової перевірки ліцензіат заздалегідь не попереджується.

1.3. Для проведення перевірки органом контролю видаються наказ про створення комісії, призначення голови та членів комісії і посвідчення для

проведення перевірки (додаток 1) за підписом керівника органу контролю (його заступника), яке засвідчується печаткою органу контролю.

1.4. Посвідчення реєструються в журналі обліку (додаток 2), сторінки якого мають бути пронумеровані, прошнуровані та скріплені печаткою, з посиланням на наказ.

1.5. При необхідності перевірки проводяться із залученням фахівців центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, а також представників громадських організацій, науково-дослідних установ, підприємств тощо (за їх згодою).

1.6. Орган контролю повідомляє ліцензіата про проведення планової перевірки письмово або телефонограмою не пізніше ніж за п'ять робочих днів до дня проведення зазначеної перевірки.

Термін проведення перевірки становить не більше п'яти робочих днів, у разі великого обсягу робіт, за рішенням керівника органу контролю термін перевірки може бути продовжено до десяти календарних днів.

## **2. Права комісії**

Голова та члени комісії мають право:

2.1. Доступу на територію, у виробничі та інші приміщення ліцензіатів для їх обстеження і з'ясування питань, безпосередньо пов'язаних з перевіркою.

2.2. Ознайомлюватись з необхідними для проведення перевірки документами.

2.3. Отримувати копії (ксерокопії) необхідних для проведення перевірки документів.

2.4. Одержувати від ліцензіатів письмові пояснення з питань, що виникають під час перевірки.

## **3. Обов'язки та відповідальність комісії**

3.1. Голова та члени комісії зобов'язані:

3.1.1. Керуватись у своїй роботі нормами законодавства.

3.1.2. Об'єктивно відображати стан справ щодо додержання ліцензіатами ліцензійних умов.

3.1.3. Забезпечувати додержання державної та інших, передбачених законодавством, таємниць.

3.2. Голова та члени комісії у разі недодержання законодавства у сфері ліцензування несуть відповідальність згідно із законодавством.

## **4. Порядок проведення перевірки**

4.1. Для проведення перевірки голова комісії повинен пред'явити керівнику ліцензіата посвідчення та документи, які засвідчують особи голови та членів комісії.

4.2. Комісія зазначає у журналі відвідання ліцензіата (за наявності) строки та мету перевірки, посаду і прізвище голови комісії. Указані дані засвідчуються підписом голови комісії.

4.3. Комісія перевіряє облаштування службового приміщення ліцензіата згідно з вимогами ліцензійних умов, а саме наявність:

- зовнішньої реклами із зазначенням найменування (логотипу) ліцензіата згідно з установчими документами;
- інформації про режим роботи при вході до службового приміщення;
- копії ліцензії на видному для туриста місці;
- копії свідоцтва про державну реєстрацію на видному для туриста місці;
- відомостей про працівників суб'єкта туристичної діяльності (прізвище, ім'я, по батькові керівника, його заступника, головного бухгалтера, менеджерів) на видному для туриста місці;
- книги відгуків та пропозицій громадян на видному для туриста місці;
- ліцензійних умов на видному для туриста місці;
- документа, що свідчить про своєчасне повідомлення споживачів туристичних послуг, з якими укладено угоди про надання туристичних послуг, про планове закриття службового приміщення (у разі ремонту, санітарної обробки, зміни місцезнаходження, зупинення туристичної діяльності тощо);
- оголошення при вході до службового приміщення про планове закриття приміщення (у разі ремонту, санітарної обробки, зміни місцезнаходження, зупинення туристичної діяльності тощо).

4.4. Ліцензіат під час перевірки додержання ним ліцензійних умов забезпечує умови для її проведення та надає всі необхідні для перевірки документи.

4.5. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці додержання ним ліцензійних умов:

4.5.1. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці організаційних вимог:

- установчі документи ліцензіата – юридичної особи;
- свідоцтво про державну реєстрацію;
- довідка органу статистики про включення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (для юридичної особи);
- ліцензія на право провадження туристичної діяльності (у разі відсутності бланка ліцензії – наявність довідки про прийняття заяви про переоформлення ліцензії або про прийняття заяви про видачу дублікату ліцензії);
- копія ліцензії, що підтверджує право філії або іншого структурного підрозділу ліцензіата на провадження туристичної діяльності (при перевірці філії або іншого структурного підрозділу);
- документ, що підтверджує право власності ліцензіата або оренди ним службового приміщення за місцем провадження туристичної діяльності;
- рішення про створення філій, відокремлених структурних підрозділів ліцензіата;
- положення про філії, інші відокремлені структурні підрозділи ліцензіата;

- документ про призначення керівника філії, іншого відокремленого структурного підрозділу ліцензіата;
- документи, що свідчать про своєчасне повідомлення органу ліцензування про зміну даних, зазначених у заяві про видачу ліцензії та документах, що додавалися до заяви про видачу ліцензії;
- документи, що підтверджують унесення змін до програми обслуговування туристів (не порушуючи основних умов туру, вказаних у заявці на туристичне обслуговування);
- документи, що підтверджують збільшення обумовленої вартості туру більш як на 5 відсотків;
- документ, що підтверджує повідомлення туриста про збільшення обумовленої вартості туру не пізніше ніж за 20 днів до початку туру;
- письмова згода туриста на збільшення обумовленої вартості туру більш як на 5 відсотків;
- документ, що підтверджує розірвання договору (контракту) з туристом про надання туристичних послуг без відшкодування туристу збитків лише в разі виникнення форс-мажорних обставин, за яких надання послуг неможливе;
- документи і матеріали, що підтверджують ознайомлення туристів з елементами ризику конкретної туристичної подорожі та засобами запобігання їм;
- документи і матеріали, що підтверджують надання туристам повної інформації про програму обслуговування, їх права, обов'язки та правила поведінки, правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, дату і час початку (закінчення) подорожі, її тривалість; порядок зустрічі, проведення, супроводу туристів, екскурсійного обслуговування; правила проживання в засобах розміщення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу; умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, митні правила, а також правила перетинання державного кордону;
- звіт про діяльність туристичної організації за формами N 1-ТУР та N 1-ТУР (к);
- документи, що свідчать про надання органу ліцензування своєчасного повідомлення протягом дії ліцензії про всі зміни даних, указаних у заяві про видачу ліцензії та документів, що до неї додаються, у тому числі про зміни:
  - керівника ліцензіата (туристичного підрозділу);
  - банківських реквізитів;
  - номерів телефонів та іншої інформації, указаної в заяві про видачу ліцензії;
- найменування ліцензіата (якщо зміна найменування не пов'язана з реорганізацією) чи зміни відомостей, указаних у ліцензії, виданій фізичній особі – підприємцю;

- місцезнаходження ліцензіата.

4.5.2. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці кваліфікаційних вимог до кадрового складу працівників:

- штатний розпис ліцензіата (туристичного підрозділу);
- документи (копії) про відповідну освіту з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності або стаж роботи в галузі туризму не менше трьох років штатних працівників ліцензіата;
- документи (копії) про відповідну освіту з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності або стаж роботи в галузі туризму не менше трьох років керівника ліцензіата або туристичного підрозділу;
- рішення засновників(а) (протокол, наказ тощо) про призначення керівника ліцензіата;
- накази про призначення та звільнення працівників;
- трудові угоди (контракти) з працівниками;
- трудові книжки штатних працівників ліцензіата;
- документи (копії) про освіту чи фахову підготовку штатних працівників ліцензіата;
- трудові угоди (контракти) з гідями-перекладачами, екскурсоводами та інструкторами з активних видів туризму;
- документи (копії) про освіту або фахову підготовку гідів-перекладачів, екскурсоводів та інструкторів з активних видів туризму;
- трудові угоди (контракти) з керівниками груп туристів.

4.5.3. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці інформаційно-рекламної діяльності:

- інформація на видному для туриста місці про тарифи та умови обслуговування туристів за кордоном і в Україні;
- рекламні, інформаційні, довідкові матеріали (довідники готелів, інших засобів розміщення, підприємств харчування, розклади руху та тарифи на перевезення різними видами транспорту тощо);
- примірники рекламних матеріалів у засобах масової інформації (газети, журнали, довідники, каталоги, рекламні буклети тощо).

4.5.4. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці вимог до укладання договорів при наданні туристичних послуг:

- договори (контракти) з іноземними партнерами або інші документи про співробітництво щодо надання туристичних послуг, перекладені на українську мову;
- програми та калькуляції турів, що є додатками до договорів (контрактів) з іноземними партнерами про співробітництво щодо надання туристичних послуг, перекладені на українську мову;
- договори (контракти) з вітчизняними партнерами про співробітництво щодо надання туристичних послуг;

- програми та калькуляції турів, що є додатками до договорів (контрактів) з вітчизняними партнерами про співробітництво щодо надання туристичних послуг;

- договори із суб'єктами колективних засобів розміщення;
- сертифікати відповідності готельних послуг та послуг харчування;
- сервіс-характеристики засобів розміщення;
- договори з батьками або опікунами неповнолітніх дітей, які входять до складу групи туристів;

- документи, що свідчать про ознайомлення туриста з елементами ризику і безпеки кожного конкретного туристичного походу та заходами щодо запобігання нещасним випадкам при наданні послуг у сфері активного туризму;

- документи (інформаційні матеріали) щодо повідомлення про природні складнощі туристичної траси, необхідний рівень особистої фізичної підготовки туриста, особливості індивідуального спорядження.

4.5.5. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці забезпечення страхового захисту туристів:

- договір із страховою компанією про здійснення обов'язкового страхування туристів (медичного та від нещасного випадку), що направляються в туристичні подорожі (поїздки) за кордон та по Україні;

- правила медичного страхування та страхування від нещасного випадку;

- страхові тарифи (засвідчені печаткою та підписом керівника страхової організації);

- страхові поліси або їх копії;

- роз'яснення щодо порядку укладення та заповнення страхового полісу;

- форми звітності ліцензіата перед страховою компанією;

- копія ліцензії на право здійснення страховою компанією діяльності з медичного страхування та страхування від нещасних випадків;

- журнал (книга) обліку виданих туристам страхових полісів;

- договір із страховою компанією про страхування відповідальності ліцензіата за ненадання чи надання в неповному обсязі туристичних послуг та правила страхування.

4.5.6. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці організації іноземного туризму:

- договори (контракти) з іноземними партнерами про співробітництво щодо обслуговування іноземних туристів в Україні;

- договори (контракти) з вітчизняними партнерами про співробітництво щодо обслуговування іноземних туристів в Україні, що забезпечуватимуть надання послуг з розміщення, харчування, транспорту, організації відпочинку та оздоровлення, розваг, екскурсійного обслуговування тощо;

- документ, що підтверджує замовлення іноземного партнера на обслуговування іноземних туристів;
- документ про підтвердження ліцензіата іноземному партнеру про готовність до приймання іноземних туристів;
- документи, що підтверджують здійснення трансферу, бронювання місць у готелі для туристів та їх проживання, проведення екскурсій;
- маршрути туристичних подорожей іноземних туристів;
- програми туристичних подорожей іноземних туристів;
- журнал обліку іноземних туристів;
- копії страхових полісів, що видані іноземним туристам страховою компанією – резидентом України;
- документ, що підтверджує гарантії сторони, що приймає, щодо депортації іноземних туристів у разі порушення ними умов туру чи законодавства України.

4.5.7. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці організації зарубіжного туризму:

- договори (контракти) про співробітництво щодо надання туристичних послуг з іноземними та вітчизняними партнерами;
- документ, що підтверджує заявку туриста на бронювання туристичної послуги (туру);
- документ про підтвердження сторони, що приймає, щодо заброньованої туристичної послуги (туру);
- договір з туристом про надання туристичних послуг;
- документи, що підтверджують надання туристам повної інформації про організацію туру, їх права, обов'язки та правила поведінки, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила перетинання державного кордону, а також про закони та правила проживання в країні (місцевості) перебування;
- туристський ваучер (путівка);
- страховий поліс;
- документ (корінець прибуткового ордера, квитанція, касовий чек тощо), що підтверджує внесення туристом вартості туристичних послуг (авансу, а також повної вартості туру), обумовлених у заявці туриста та договорі про надання туристичних послуг;
- копії транспортних документів, якщо суб'єкт туристичної діяльності забезпечує транспортні послуги або надає послугу щодо бронювання та придбання квитків;
- програма туру.

4.5.8. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці організації внутрішнього туризму:

- договори (контракти) з вітчизняними партнерами щодо забезпечення надання послуг з розміщення, харчування, транспорту, організації відпочинку та оздоровлення, розваг, екскурсійного обслуговування;

- заявка туриста на бронювання туристичної послуги;
- лист бронювання;
- документ про підтвердження засобу розміщення щодо заброньованої туристичної послуги;
- договір з туристом про надання туристичних послуг з інформацією щодо розміщення, харчування, переліку основних та додаткових послуг (при розміщенні в санаторно-оздоровчих засобах розміщення – перелік лікувально-оздоровчих послуг), екскурсійного обслуговування тощо;
- страховий поліс;
- туристська путівка (ваучер);
- документ (корінець прибуткового ордера, квитанція, касовий чек тощо), що підтверджує внесення туристом вартості туристичних послуг (авансу, а також повної вартості туру), обумовлених у договорі про надання туристичних послуг.

4.5.9. Перелік документів, що надаються ліцензіатом при перевірці здійснення екскурсійної діяльності:

- програма екскурсійного обслуговування туристів згідно з придбаним туром;
- технологічна карта екскурсії;
- контрольний текст екскурсії;
- матеріали "портфеля екскурсовода";
- схеми маршрутів транспортних екскурсій;
- договори з транспортними підприємствами (у разі здійснення екскурсії на транспорті);
- договори з музеями, заповідниками, культурними закладами тощо;
- прейскурант цін на екскурсійні послуги;
- диплом чи посвідчення (сертифікат) екскурсовода;
- табличка (бейдж) екскурсовода;
- наряд-путівка на екскурсію;
- журнал (книга) обліку нарядів-путівок на екскурсії.

## **5. Порядок оформлення результатів перевірки**

5.1. Акт перевірки складається у двох примірниках під час проведення перевірки за встановленою формою (додаток 3): один примірник акта перевірки видається керівникові (уповноваженому представнику) ліцензіата (юридичної особи) або самому ліцензіату (фізичній особі – суб'єкту підприємницької діяльності), який перевірявся, другий – зберігається органом контролю, який здійснив перевірку.

5.2. Усі примірники акта підписуються особами, які проводили перевірку. Керівник ліцензіата (юридичної особи) або його уповноважений представник особисто засвідчує, що ознайомлений з актом перевірки і отримав один примірник, ставить свій підпис, дату та печатку ліцензіата. Ліцензіат (фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності) засвідчує, що ознайомлений з актом перевірки і отримав один примірник, ставить свій підпис



і дату. Для філій та інших відокремлених підрозділів без права юридичної особи уповноважений представник ліцензіата ставить свій підпис і дату.

5.3. У разі відмови ліцензіата підписати акт перевірки голова комісії робить відповідний запис про те, що ліцензіат з актом ознайомлений і від підпису відмовився. Керівник ліцензіата або його уповноважений представник (юридична особа), ліцензіат (фізична особа – суб'єкт підприємницької діяльності) має право дати пояснення та викласти зауваження щодо змісту акта та проведення перевірки. Ці документи є невід'ємною частиною акта.

5.4. Виявлені порушення, зафіксовані в акті перевірки, мають бути підтверджені посиланнями на конкретні пункти, розділи, статті чинних нормативно-правових актів. Довільне викладення або трактування вимог нормативно-правових актів не допускається. Про результати перевірки орган контролю повідомляє Держтурадміністрацію України.

5.5. У разі виявлення порушень орган контролю не пізніше десяти робочих днів від дати складення акта перевірки додержання ліцензіатом ліцензійних умов видає розпорядження про усунення виявлених порушень ліцензійних умов (додаток 4) або Держтурадміністрація України приймає рішення про анулювання ліцензії.

5.6. Представництва Держпідприємництва направляють копію акта про невиконання розпорядження про усунення виявлених порушень ліцензійних умов до Держпідприємництва, який звертається до Держтурадміністрації України з пропозицією щодо анулювання ліцензії і повідомляє про це відповідне представництво.

5.7. Держпідприємництво та місцеві органи виконавчої влади в галузі туризму направляють до Держтурадміністрації України копію акта про невиконання розпорядження про усунення виявлених порушень ліцензійних умов з пропозицією щодо анулювання ліцензії.

5.8. У разі усунення виявлених перевіркою порушень ліцензійних умов протягом десяти робочих днів, якщо це підтверджено документально і не потребує здійснення додаткової перевірки, розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов не видається.

5.9. Ліцензіат, який одержав розпорядження про усунення ним порушень ліцензійних умов, зобов'язаний його виконати в установленій у розпорядженні строк і в письмовій формі повідомити про це орган контролю.

5.10. У разі невиконання ліцензіатом розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов чи ненадання ним повідомлення, передбаченого п. 5.9, орган контролю складає акт про невиконання розпорядження про усунення порушення ліцензійних умов, який є підставою для анулювання ліцензії.

5.11. Держтурадміністрація України на підставі акта про невиконання розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов приймає рішення щодо анулювання ліцензії згідно з чинним законодавством.

5.12. Підставами для анулювання ліцензії є:

- заява ліцензіата про анулювання ліцензії;

- акт про повторне порушення ліцензіатом ліцензійних умов протягом терміну дії ліцензії;
- рішення про скасування державної реєстрації суб'єкта господарювання;
- нотаріально засвідчена копія свідоцтва про смерть фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності;
- акт про виявлення недостовірних відомостей у документах, поданих суб'єктом господарювання для одержання ліцензії;
- акт про встановлення факту передачі ліцензії або її копії іншій юридичній або фізичній особі для провадження туристичної діяльності;
- акт про встановлення факту неподання в установлений строк повідомлення про зміну даних, зазначених у документах, що додавалися до заяви про видачу ліцензії;
- акт про невиконання розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов;
- неможливість ліцензіата забезпечити виконання ліцензійних умов;
- акт про відмову ліцензіата в проведенні перевірки органом ліцензування або спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування.

5.13. Держтурадміністрація України приймає рішення про анулювання ліцензії протягом десяти робочих днів від дати встановлення підстав для анулювання ліцензії, яке вручається (надсилається) ліцензіату із зазначенням підстав анулювання не пізніше трьох робочих днів з дати його прийняття.

Рішення про анулювання ліцензії вручається ліцензіату особисто під розпис або надсилається рекомендованим листом.

Копія рішення про анулювання ліцензії надсилається Державній податковій інспекції за місцем реєстрації ліцензіата.

5.14. Рішення про анулювання ліцензії реєструється у відповідному журналі обліку, сторінки якого повинні бути пронумеровані, прошнуровані та скріплені печаткою, в якому ставиться дата та підпис ліцензіата про отримання рішення про анулювання ліцензії.

5.15. Розгляд питань про анулювання ліцензії на підставі акта про встановлення факту неподання в установлений строк повідомлення про зміну даних, зазначених у документах, що додавалися до заяви про видачу ліцензії; акта про виявлення недостовірних відомостей у документах, поданих суб'єктом господарювання для одержання ліцензії; акта про встановлення факту передачі ліцензії іншій юридичній або фізичній особі для провадження господарської діяльності; акта про невиконання розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов здійснюється органом ліцензування з обов'язковим запрошенням ліцензіата (фізичної особи-суб'єкта підприємницької діяльності), керівника ліцензіата (юридичної особи) або його представників.

5.16. У разі неявки ліцензіата або його представників питання про анулювання ліцензії розглядається без їхньої участі.

5.17. Питання про анулювання ліцензії у разі повторного порушення ліцензіатом ліцензійних умов протягом терміну дії ліцензії розглядається за наявності таких документів:

- акт про повторне порушення ліцензіатом ліцензійних умов;
- акт попередньої перевірки про порушення ліцензіатом ліцензійних умов;
- розпорядження про усунення виявлених порушень ліцензійних умов;
- накази, на підставі яких здійснювались перевірки.

5.18. Усі матеріали перевірки ліцензіата (посвідчення, акти, розпорядження тощо) долучаються до ліцензійної справи ліцензіата.

5.19. Рішення про анулювання ліцензії набирає чинності через десять днів від дня його прийняття.

5.20. Запис про підставу, дату та номер рішення про анулювання ліцензії вноситься органом ліцензування до ліцензійного реєстру не пізніше наступного робочого дня після набрання чинності рішенням про анулювання ліцензії.

5.21. У разі анулювання ліцензії на підставі акта про повторне порушення ліцензіатом ліцензійних умов, акта про встановлення факту неподання в установлений строк повідомлення про зміну даних, зазначених у документах, що додавалися до заяви про видачу ліцензії, акта про виявлення недостовірних відомостей у документах, поданих суб'єктом господарювання для одержання ліцензії, акта про встановлення факту передачі ліцензії іншій юридичній або фізичній особі для провадження господарської діяльності, акта про невиконання розпорядження про усунення виявлених порушень ліцензійних умов суб'єкт господарювання може отримати нову ліцензію на право провадження цього виду господарської діяльності не раніше ніж через рік від дати прийняття органом ліцензування рішення про анулювання попередньої ліцензії.

## **6. Оскарження рішення про анулювання ліцензії**

6.1. Якщо ліцензіат протягом десяти днів з дня прийняття Держтурадміністрацією України рішення про анулювання ліцензії подає скаргу до експертно-апеляційної ради при Держпідприємстві, то дія цього рішення зупиняється до прийняття відповідного рішення Держпідприємства.

Експертно-апеляційна рада інформує Держтурадміністрацію України про отримання такої скарги та про результати її розгляду.

6.2. Рішення експертно-апеляційної ради щодо скарги ліцензіата є підставою для видачі Держпідприємством розпорядження про усунення виявлених порушень законодавства у сфері ліцензування, допущених Держтурадміністрацією України.

6.3. Рішення про анулювання ліцензії може бути оскаржено в судовому порядку.

## **7. Контроль за наявністю ліцензії у суб'єктів господарювання**

7.1. Якщо на момент перевірки суб'єкт господарювання здійснював діяльність, яка підлягає ліцензуванню, без ліцензії, органом контролю складається відповідний акт.

7.2. Акт перевірки щодо здійснення діяльності без ліцензії надається органу, на який згідно з чинним законодавством покладено функції контролю за наявністю ліцензій та застосування фінансових санкцій.

7.3. До суб'єктів господарювання за провадження господарської діяльності без ліцензії застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, установлених законодавством.

**ПРАВИЛА****обов'язкової сертифікації послуг  
з тимчасового розміщення (проживання)**

{В редакції Наказів Державного комітету України  
з питань технічного регулювання та споживчої політики  
N 207 ( z1418-07 ) від 03.09.2007  
N 238 ( z0665-10 ) від 17.06.2010 }

**I. Загальні положення**

1. Ці Правила встановлюють процедуру проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля в державній системі сертифікації (Система сертифікації УкрСЕПРО) (далі – Система), а також процедуру оцінювання відповідності готелів та інших об'єктів, що призначені для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), вимогам певної категорії (далі – оцінювання засобів розміщення) за заявою власника.

2. Ці Правила є обов'язковими для виконання органами із сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), що призначені в Системі на виконання цих видів робіт та робіт з оцінювання засобів розміщення, а також суб'єктами туристичної діяльності, які надають послуги з тимчасового розміщення (проживання) (далі – виконавець послуги).

3. У цих Правилах терміни та визначення вживаються у такому значенні:  
індивідуальний засіб розміщення – житло, у якому за плату або безоплатно надається обмежена кількість місць (менш як 10). У такому засобі одиниці розміщення (кімнати, житло) повинні бути відокремлені одна від одної;

оцінювання відповідності засобу розміщення вимогам певної категорії – це процедура, яка проводиться органом із сертифікації з метою підготовки пропозицій щодо встановлення йому відповідної категорії;

колективний засіб розміщення – засіб розміщення загальною кількістю місць 10 або більше, де надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, за які справляється плата за встановленими цінами.

Інші терміни та визначення вживаються у значеннях, наведених в ДСТУ 2462 "Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення", ДСТУ ISO 9000 "Системи управління якістю. Основні положення та словник", ДСТУ 4527 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення".

4. Обов'язкову сертифікацію послуг з тимчасового розміщення (проживання) (далі – послуги з розміщення) в Системі та оцінювання засобів розміщення здійснюють органи із сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) (далі – органи із сертифікації), призначені Національним органом України з сертифікації – Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики.

5. Об'єктами обов'язкової сертифікації є послуги з розміщення, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в колективних та індивідуальних засобах розміщення.

Об'єктами оцінювання відповідності вимогам певної категорії є готелі та інші об'єкти, призначені для надання послуг з розміщення.

6. Обов'язкова сертифікація послуг з розміщення у Системі здійснюється з метою встановлення відповідності цих послуг обов'язковим вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів, внесених до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затвердженого наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 01.02.2005 № 28 ( [z0466-05](#) ), зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04.05.2005 за № 466/10746 (із змінами) (далі – обов'язкові вимоги).

7. Оцінювання засобів розміщення здійснюється з метою встановлення їм певних категорій згідно з Порядком встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 803 ( [803-2009-п](#) ) (далі – Порядок).

8. Процедура проведення обов'язкової сертифікації послуг з розміщення та процедура оцінювання засобів розміщення складаються, як правило, з таких етапів:

подання і розгляд заяви та опитувальної анкети на сертифікацію послуг з розміщення та/або оцінювання засобів розміщення;

прийняття рішення за заявою із зазначенням схеми сертифікації;

проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації;

аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності;

видача сертифіката відповідності, занесення сертифікованої послуги з розміщення до Реєстру державної системи сертифікації (далі – Реєстр Системи);

у разі наявності позитивних результатів проведення обов'язкової сертифікації послуг з розміщення – утворення органом з сертифікації комісії з питань оцінювання готелю і призначення її голови;

проведення комплексу робіт з оцінювання відповідності засобу розміщення вимогам певної категорії;

оформлення документів про результати оцінювання засобу розміщення та підготовка пропозицій щодо встановлення йому відповідної категорії;

надсилання документів про результати оцінювання комісії із встановлення категорій готелям;

підтвердження стабільності надання сертифікованих послуг з розміщення;

інформування центрального органу виконавчої влади в галузі туризму про результати робіт із сертифікації послуг з розміщення та про результати оцінювання.

9. Схеми, що використовуються під час обов'язкової сертифікації послуг з розміщення, визначає орган із сертифікації на бажання заявника.

При цьому враховуються особливості надання послуг з розміщення.

Перша схема – схема з обстеженням засобу розміщення, яке здійснюється згідно з вимогами ДСТУ 3957 "Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції" (далі – ДСТУ 3957) та цих Правил. Обстеження засобу розміщення проводиться з метою встановлення відповідності послуг з розміщення обов'язковим вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів.

Друга схема – схема із сертифікацією системи управління якістю щодо надання послуг з розміщення, яка здійснюється відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001 "Системи управління якістю. Вимоги" за бажанням виконавця послуг. Сертифікація системи управління якістю здійснюється з метою забезпечення впевненості органу із сертифікації у тому, що засіб розміщення здатен систематично надавати послуги, які задовольняють вимоги замовника та відповідають обов'язковим вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів.

Схеми обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) наведено в додатку 1.

## **II. Процедура обов'язкової сертифікації послуг з розміщення та оцінювання засобу розміщення**

1. Подання заяви на сертифікацію та оцінювання засобу розміщення

1. Для проведення сертифікації послуг з розміщення та оцінювання засобу розміщення заявник подає заяву до призначеного органу з сертифікації або до Національного органу України з сертифікації, який направляє заяву до призначеного органу із сертифікації. Зразок заяви на проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) у Системі сертифікації УкрСЕПРО та/або оцінювання засобу розміщення наведений у додатку 2.

Заявником на сертифікацію послуг з розміщення може бути фізична або юридична особа – виконавець послуги або вповноважена ним особа.

Заявником на оцінювання засобу розміщення може бути фізична або юридична особа – власник засобу розміщення.

2. Після отримання заяви на сертифікацію та/або оцінювання засобу розміщення орган із сертифікації невідкладно направляє заявнику опитувальну анкету. Форма опитувальної анкети попереднього аналізу для проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та/або оцінювання засобу розміщення наведена в додатку 3. Заповнена опитувальна анкета з інформацією щодо послуги подається заявником до органу із сертифікації у строк до 10 днів. Зміст наданої інформації є конфіденційним. Опитувальна анкета може бути подана заявником одночасно із заявою.

2. Розгляд та прийняття рішення за заявою і визначення схеми сертифікації

1. Орган із сертифікації розглядає заяву, реєструє її в журналі обліку, а також розглядає заповнену опитувальну анкету і формує окрему справу щодо сертифікації послуг з розміщення та/або оцінювання засобу розміщення, у якій надалі зберігаються внутрішні документи органу із сертифікації та все листування щодо послуг з розміщення, які надає виконавець послуги.

Після отримання від заявника заповненої опитувальної анкети та не пізніше одного місяця після подання заяви орган із сертифікації сповіщає заявника про своє рішення, яке повинно містити основні умови сертифікації та/або оцінювання засобу розміщення. Зразок рішення за заявою на проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) у Системі сертифікації УкрСЕПРО та/або оцінювання засобу розміщення наведений у додатку 4.

2. У разі прийняття рішення про неможливість проведення наступних етапів робіт із сертифікації заява повертається заявникові.

У разі якщо на підставі аналізу інформації, зазначеної в опитувальній анкеті, органом із сертифікації встановлено неможливість проводити оцінювання засобу розміщення вимогам категорії, на яку претендує заявник, заява повертається заявникові.

Аргументація прийнятого органом із сертифікації рішення обов'язково додається до заяви і повертається заявнику.

Якщо заявник у десятиденний строк після отримання рішення про неможливість проведення наступних етапів робіт із сертифікації засобу розміщення не повідомив про свої наміри щодо проведення заходів з усунення причин, то роботи за заявою припиняються.

3. На підставі заяви, опитувальної анкети, позитивного рішення щодо заяви орган із сертифікації надсилає заявникові договір:

про організацію і проведення потрібного комплексу робіт із сертифікації послуг з розміщення із зазначенням у ньому вартості проведення цих робіт відповідно до Правил визначення вартості робіт із сертифікації продукції та послуг, затверджених наказом Держстандарту України від 10.03.99 N 100 ([z0194-99](#)), зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 31.03.99 за N 194/3487;

договір на виконання робіт з оцінювання засобу розміщення.

3. Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації

1. Орган із сертифікації формує комісію з проведення робіт із сертифікації у складі не більше трьох фахівців органу із сертифікації. Головою комісії призначають аудитора із сертифікації послуг з розміщення. Склад комісії затверджується керівником органу із сертифікації.

Голова комісії проводить підготовчі роботи: установлює терміни, визначає програму проведення перевірки, проводить розподіл обов'язків між членами комісії.

Для проведення робіт із сертифікації послуг з 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, а також доступ до документів.

2. Обстеження засобу розміщення здійснюється з метою встановлення відповідності послуг з розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів, підтвердження можливості надавати послуги згідно з чинними нормативними документами.

Обстеження засобу розміщення проводиться згідно з ДСТУ 3957 "Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції" і цими Правилами. Зразок програми обстеження засобу розміщення наведений в додатку 5.

Обстеження засобів розміщення, які функціонують у сезонному режимі, слід проводити на початку сезону. За згоди керівника (виконавця послуги) засобу розміщення можливе суміщення обстеження цього засобу розміщення з перевітками інших органів державної влади, які вповноважені здійснювати нагляд (за їх попередньою згодою).

Термін дії сертифіката відповідності, виданий за схемою, що передбачає обстеження засобу розміщення, не може бути більший, ніж п'ять років.

Результати перевірки, оцінки, висновки та рекомендації комісії оформляються у вигляді акта обстеження засобу розміщення, який оформляється в терміни і у відповідності з вимогами ДСТУ 3957.

3. Сертифікація системи управління якістю щодо надання послуг з розміщення проводиться за ініціативи заявника органами із сертифікації систем управління якістю, що призначені на право проведення цих робіт. Процедура її проведення встановлюється органом із сертифікації систем управління якістю з урахуванням вимог нормативних документів Системи.

У разі прийняття рішення про проведення сертифікації системи управління якістю щодо надання послуг з розміщення заявник згідно з рішенням органу із сертифікації послуг з розміщення направляє заяву до органу із сертифікації систем управління якістю.

За позитивними результатами сертифікації системи управління якістю щодо надання послуг з розміщення органом із сертифікації систем управління якістю заявнику видається сертифікат відповідності на систему управління якістю, який надається заявником органу із сертифікації послуг з розміщення для подальшого проведення робіт із сертифікації.

Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає сертифікацію системи управління якістю, видається на необмежений термін за умови наявності чинного сертифіката на систему управління якістю.

4. Перевірка номерного фонду засобу розміщення здійснюється комісією, що утворена згідно з пунктом 1 цієї глави. Обсяг перевірки номерного фонду встановлюється головою комісії і повинен забезпечувати оцінку фактичного стану безпеки та якості надаваних послуг з розміщення.

Результати перевірки номерного фонду засобу розміщення оформлюють протоколом у присутності представників адміністрації (виконавця послуги) засобу розміщення. У протоколі зазначають фактичний стан технічного

оснащення номера, оснащення номера меблями та інвентарем, санітарного обладнання номера відповідно до вимог ДСТУ 4268 "Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги".

Зразок протоколу перевірки номерного фонду засобу розміщення на відповідність вимогам ДСТУ 4268 наведений у додатку 6.

5. У разі відповідності засобу розміщення вимогам нормативних документів орган із сертифікації протягом 5 днів оформлює рішення про видачу сертифіката відповідності послуг з розміщення.

Зразок рішення про видачу сертифіката відповідності на послуги з тимчасового розміщення (проживання) в системі сертифікації УкрСЕПРО наведений в додатку 7.

6. Процедура проведення робіт із сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) не може перевищувати 60 днів. Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає сертифікацію системи управління якістю, видається на необмежений термін за умови наявності чинного сертифіката на систему управління якістю.

7. Якщо орган із сертифікації приймає рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності обов'язковим вимогам нормативних документів, то рішення з обов'язковим зазначенням причин відмови направляється заявникові у строк, що не перевищує 3 днів з дня підписання акта обстеження засобу розміщення, а заява анулюється.

Повторна перевірка засобу розміщення з метою сертифікації може бути проведена тільки після подання нової заяви до органу із сертифікації та документально засвідчених даних заявника щодо проведення ним заходів для усунення причин, що спричинили невідповідність.

8. Орган із сертифікації оформляє сертифікат відповідності згідно з ДСТУ 3498 "Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис" і реєструє його в Реєстрі Системи в строк, що не перевищує 10 днів з дня подання акта обстеження. Оформлений за встановленим порядком оригінал сертифіката відповідності орган із сертифікації видає заявникові. Виконавець послуги може застосовувати знак відповідності проставлянням його у рекламній та супровідній документації, що видається клієнтові (у картках гостя, квитанціях тощо).

9. У разі зміни умов надання або номенклатури послуг чи технологічної документації на їх надання, що можуть негативно вплинути на показники, підтвержені під час сертифікації, виконавець послуги протягом терміну дії сертифіката відповідності зобов'язаний попереджати про це орган із сертифікації та здійснювати намічені зміни тільки за згодою органу, що видав сертифікат відповідності.

Орган із сертифікації зобов'язаний завчасно, не пізніше ніж за три місяці до набрання чинності змінами до нормативно-правових актів та нормативних документів, якими встановлені обов'язкові вимоги до послуг з розміщення, інформувати в письмовому вигляді виконавця послуги про ці зміни.

Орган із сертифікації інформує уповноважений орган із встановлення категорій готелям щодо змін умов надання послуг з тимчасового розміщення, призупинення або скасування сертифіката відповідності з метою прийняття органом із встановлення категорій готелям рішення про скасування (призупинення) дії свідоцтва про встановлення категорії із зазначенням змін у Реєстрі.

9.1. Орган із сертифікації веде облік виданих ним сертифікатів відповідності, а їх копії надсилає до Реєстру Системи.

9.2. Не пізніше ніж за місяць до закінчення терміну дії сертифіката відповідності заявник подає нову заяву до органу із сертифікації для отримання сертифіката відповідності на наступний період.

Орган із сертифікації визначає необхідний обсяг робіт за новою заявою.

10. Орган із сертифікації може прийняти рішення про призупинення дії сертифіката відповідності відповідно до законодавства України.

11. Орган із сертифікації у триденний строк надає письмову інформацію про прийняте рішення щодо призупинення або скасування дії виданого сертифіката відповідності до Реєстру Системи та виконавцю послуги.

12. Скасування дії сертифіката відповідності набирає чинності з моменту виключення його з Реєстру Системи.

Виконавець послуги повинен на вимогу органу із сертифікації повернути оригінал сертифіката відповідності, дія якого скасована.

13. Послуга з розміщення, на яку було скасовано дію сертифіката відповідності, може заявлятися виконавцем послуги на повторну сертифікацію після проведення коригувальних заходів. У такому разі роботи із сертифікації проводяться без урахування результатів попередньої сертифікації цієї послуги.

4. Проведення комплексу робіт з оцінювання відповідності засобу розміщення вимогам певної категорії

1. У разі позитивного рішення про видачу сертифіката відповідності на послуги з тимчасового розміщення (проживання) орган із сертифікації формує комісію з оцінювання і призначає її голову.

До складу комісії з питань оцінювання можуть бути залучені висококваліфіковані фахівці готельного господарства та туризму, не більше як три аудитори із сертифікації, представники Міністерства культури і туризму України, інших центральних органів виконавчої влади, управлінь (відділів) з питань туризму і курортів Міністерства курортів і туризму Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій (за згодою їх керівників).

Склад комісії затверджується керівником органу із сертифікації.

Головою комісії має бути аудитор із сертифікації послуг з тимчасового розміщення.

2. Для проведення зазначених робіт заявник зобов'язаний створити сприятливі для роботи комісії з питань оцінювання умови, у тому числі безперешкодний доступ до приміщень, де надаються послуги, та необхідних документів.

3. Роботи з оцінювання засобу розміщення виконуються з метою встановлення відповідності номерного фонду засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269 "Послуги туристичні. Класифікація готелів". Термін проведення робіт з оцінювання засобу розміщення не може перевищувати 30 днів.

4. Голова комісії складає план перевірки засобу розміщення, у якому зазначаються об'єкти перевірки і розподіляються функції членів комісії щодо об'єктів перевірки, який затверджується керівником органу з сертифікації.

5. Під час формування плану голова комісії зараховує позитивні результати перевірки об'єктів засобу розміщення, отриманих під час виконання робіт із сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), що надаються цим засобом розміщення, з метою уникнення повторного обстеження вже перевірених показників.

6. Комісія згідно із затвердженим планом перевіряє засіб розміщення.

7. Результати перевірки номерного фонду оформлюють протоколом у присутності представників адміністрації (виконавця послуги) засобу розміщення (додаток 8).

8. На підставі перевірки дотримання засобом розміщення вимог до певної категорії та протоколів перевірки номерного фонду членами комісії складається звіт про оцінку його відповідності вимогам до певної категорії (додаток 9).

Звіт підписують голова та всі члени комісії. Процедура оформлення та підпису звіту не може бути більше 10 днів. Перший примірник звіту про відповідність засобу розміщення вимогам до певної категорії направляється власнику засобу розміщення, другий – комісії із встановлення категорії, третій зберігається в справі заявника. Звіт направляється адресату протягом 5 днів з моменту підписання.

"Відмінним" вважається стан оснащення та устаткування, який може бути оцінений як "новий", однак не означає, що вони щойно придбані. "Добрим" може бути оцінений стан оснащення та устаткування, які не потребують ремонту. "Задовільним" можна вважати такий стан оснащення та устаткування, який свідчить про доцільність проведення незначного ремонту. "Незадовільним" можна вважати такий стан оснащення та устаткування, який потребує їх суттєвого ремонту або заміни на інші.

8.1. Якщо в протоколах вибіркової перевірки номерного фонду (додаток 8) будь-яка вимога таблиці 2 цих протоколів оцінена як незадовільна, то позитивне рішення щодо пропозиції встановлення відповідної категорії засобу розміщення може бути прийняте тільки після усунення недоліків.

Якщо у звіті про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії (додаток 9) будь-яка вимога таблиці 2 цього звіту оцінена як незадовільна, то позитивний висновок щодо відповідності засобу розміщення вимогам певної категорії може бути прийнято тільки після усунення недоліків.

8.2. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії "п'ять зірок" або "перший рівень" може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх вимог таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного

фонду та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до категорії "п'ять зірок" або "перший рівень", а також якщо оцінка якості всіх елементів таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії – "відмінно".

8.3. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії "чотири зірки" або "другий рівень" може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх вимог таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до категорії "чотири зірки" або "другий рівень", а також якщо оцінка якості всіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде "відмінно" або "добре".

8.4. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії "три зірки" або "третій рівень" може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх вимог таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до категорії "три зірки" або "третій рівень", а також якщо оцінка якості всіх елементів таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде "відмінно", "добре" та не більше 20% "задовільно".

8.5. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії "дві зірки" або "четвертий рівень" може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх елементів таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до категорії "дві зірки" або "четвертий рівень", а також якщо оцінка якості усіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде "відмінно", "добре" та не більше 30% "задовільно".

8.6. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії "одна зірка" або "п'ятий рівень" може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх елементів таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до категорії "одна зірка" або "п'ятий рівень", а також якщо оцінка якості всіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії буде "відмінно", "добре" та не більше 40% "задовільно".

### **III. Розгляд спірних питань**

1. Органи із сертифікації та організації, які діють за їх дорученням, повинні забезпечувати конфіденційність інформації, що становить комерційну таємницю.

2. У разі незгоди з рішенням органу із сертифікації виконавець послуги може подати скаргу до органу із сертифікації не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення або до суду.

3. Скарга розглядається апеляційною комісією органу із сертифікації у місячний строк від дня її надходження.

4. До скарги додаються такі документи (за їх наявності):  
листування із спірного питання між виконавцем послуги та органом із сертифікації;

технологічна документація на послугу з розміщення.

5. Виконавець послуги на його бажання заслуховується на засіданні апеляційної комісії.

6. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії органу із сертифікації виконавець послуги може оскаржити це рішення протягом 10 днів з дня його одержання у Комісії з апеляцій Національного органу із сертифікації.

7. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії органу із сертифікації та/або з рішенням Комісії з апеляцій Національного органу із сертифікації виконавець послуги може їх оскаржити в суді.

8. У разі незгоди з рішенням комісії з оцінювання засобу розміщення щодо можливості присвоєння засобу розміщення певної категорії заявник може його оскаржити у комісії з апеляцій МКТ.

{ Правила в редакції Наказів Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики N 207 ( z1418-07 ) від 03.09.2007, N 238 ( z0665-10 ) від 17.06.2010 }

## Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування

### Загальні положення

4.1. Обов'язкову сертифікацію послуг харчування здійснюють ОС ПХ, які акредитовані в установленому порядку на проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування в Системі та зареєстровані в Реєстрі Системи.

4.2. У Системі функції організаційно-методичного центру з сертифікації послуг харчування виконує орган з сертифікації, який призначається наказом Держстандарту України.

Основні функції організаційно-методичного центру з сертифікації послуг харчування такі:

організація та координація діяльності органів з сертифікації, випробувальних (соціологічних) лабораторій у сфері послуг харчування;

організація та участь у розробленні організаційно-методичних документів щодо проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування, методів визначення та оцінювання показників якості послуг;

вивчення, узагальнення та поширення вітчизняного та зарубіжного досвіду зі сертифікації послуг харчування, підготовка пропозицій для Держстандарту України щодо вдосконалення порядку та методів проведення робіт у цій сфері;

забезпечення на договірних засадах органів з сертифікації послуг харчування і випробувальних (соціологічних) лабораторій нормативною та організаційно-методичною документацією щодо послуг харчування та їх сертифікації;

проведення експертизи документів, потрібних для акредитації органів з сертифікації та випробувальних (соціологічних) лабораторій, галузь акредитації яких включає послуги харчування, а також участь у їх акредитації.

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

4.4. Обов'язкова сертифікація послуг харчування в Системі здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам чинних в Україні нормативних документів щодо безпеки життя та здоров'я людей, збереження їхнього майна, охорони навколишнього природного середовища.

Під час обов'язкової сертифікації послуг харчування 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 громадян, їх майна, охорони навколишнього природного середовища, що встановлені в нормативних документах для цієї послуги, а також іншим вимогам, які згідно з законодавчими актами повинні підтверджуватися при обов'язковій сертифікації;

провести ідентифікацію послуг харчування, а також кулінарної продукції;

перевірити належність підприємства до класифікаційного угруповання.

4.5. Добровільна сертифікація послуг харчування в Системі здійснюється на відповідність вимогам, що не віднесені актами законодавства та нормативними документами до обов'язкових або інших документів, які узгоджені між ОС ПХ та заявником. При цьому сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам виконується неодмінно.

4.6. Вартість робіт із обов'язкової сертифікації послуг харчування у Системі оплачується заявником на договірних умовах.

4.7. Перелік послуг харчування, які підлягають обов'язковій сертифікації, та перелік нормативних документів, на відповідність яким проводиться обов'язкова сертифікація, наведено в "Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні", який затверджено наказом Держстандарту України від 27.11.96 N 499 та зареєстровано в Мін'юсті 19.12.96 за N 728/1753 ( z0728-96 ).

4.8. 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.

5. Порядок та процедури проведення робіт з обов'язкової сертифікації послуг харчування

5.1. Порядок проведення сертифікації послуг харчування передбачає:

подання заявки на сертифікацію послуг харчування;

розгляд та прийняття рішення за заявкою з зазначенням схеми сертифікації;

відбір, ідентифікацію та випробування зразків кулінарної продукції (вибіркова перевірка послуги);

обстеження процесу надання послуги згідно з зазначеною схемою сертифікації;

атестацію виробництва згідно з зазначеною схемою сертифікації;

сертифікацію системи якості згідно з зазначеною схемою сертифікації;

аналіз одержаних результатів з метою прийняття рішення щодо можливості видачі сертифіката відповідності;

оформлення сертифіката відповідності та реєстрація сертифіката відповідності в Реєстрі Системи та видачу його заявнику за позитивними результатами обов'язкової сертифікації послуг харчування;

технічний нагляд за стабільністю надання сертифікованої послуги харчування;

інформування щодо результатів обов'язкової сертифікації послуг харчування.

5.2. Подання заявки на сертифікацію послуг харчування

5.2.1. Для проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування в Системі заявник подає заявку до будь-якого з акредитованих у Системі органів



з сертифікації послуг харчування, а за відсутності інформації про його наявність – до Держстандарту України. Форма заявки наведена в додатку 1.

5.2.2. Заявник разом із заявкою подає в ОС ПХ заповнену опитувальну анкету згідно з формою, що наведена в додатку 2, а також вихідну документацію для проведення оцінки підприємства. Перелік запитань опитувальної анкети може уточнюватись у процесі розгляду заявки.

5.2.3. Заявку розглядає орган із сертифікації, який:

реєструє заявку в журналі обліку і розпочинає окрему справу про обов'язкову сертифікацію послуг харчування, в якій надалі зберігаються все листування і документи сертифікації;

проводить експертизу заявки щодо правильності заповнення реквізитів, наявності та актуалізації вказаних у заявці нормативних документів на послугу.

5.3. Розгляд та прийняття рішення за заявкою із зазначенням схеми сертифікації

5.3.1. Для прийняття рішення за заявкою виконавча група ОС ПХ здійснює такі процедури:

проводить аналіз вихідних документів, якщо не дотримуються вимоги нормативних документів, визначає додатковий перелік документів, що мають додаватися до заявки;

проводить аналіз нормативних документів щодо придатності їх для сертифікації;

у залежності від специфіки та особливостей надання послуги визначає за узгодженням із заявником відповідну схему сертифікації послуги;

визначає (з урахуванням побажань заявника) акредитовані в Системі випробувальні лабораторії, які проводитимуть випробування кулінарної продукції за заявкою, а також узгоджені терміни проведення окремих видів робіт зі сертифікації та їхню вартість;

визначає кількість зразків для випробувань, нормативні документи, за якими слід здійснити відбір зразків, та організовує процедуру відбору;

готує і подає на підпис керівнику ОС ПХ проект рішення за заявкою згідно з формою, що наведена в додатку 3, а також проект договору із заявником (за типовою формою) на проведення робіт зі сертифікації.

5.3.2. Термін розгляду заявки та прийняття рішення за нею не повинні перевищувати 30 діб від дня її реєстрації. Рішення за заявкою у триденний термін надсилається:

- заявникові;
- випробувальній лабораторії, яка проводитиме випробування.

Копія підписаного рішення за заявкою зберігається у справі щодо сертифікації зазначених послуг харчування.

Причиною відмови в розгляді заявки може бути офіційна інформація санітарно-епідемічної станції чи Держпожежнагляду щодо невідповідності підприємства санітарним правилам та нормам або відсутність висновків.

5.3.3. Правила вибору схеми сертифікації послуг харчування.

Схема сертифікації заявлених послуг харчування визначається виконавчою групою ОС ПХ за узгодженням із заявником до початку робіт з обов'язкової сертифікації послуг і залежить від виду надання послуги харчування, номенклатури та кількості виробленої кулінарної продукції, типу підприємства харчування та інших вихідних даних.

## ЗАКОН УКРАЇНИ

*{ Закон втратив чинність на підставі Закону N 222-VIII ( [222-19](#) ) від 02.03.2015, ВВР, 2015, N 23, ст.158 }*

### **Про ліцензування певних видів господарської діяльності**

Цей Закон визначає види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, порядок їх ліцензування, встановлює державний контроль у сфері ліцензування, відповідальність суб'єктів господарювання та органів ліцензування за порушення законодавства у сфері ліцензування.

Дія цього Закону поширюється на всіх суб'єктів господарювання.

Основними принципами державної політики у сфері ліцензування є:

- забезпечення рівності прав, законних інтересів усіх суб'єктів господарювання;
- захист прав, законних інтересів, життя та здоров'я громадян, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави;
- встановлення єдиного порядку ліцензування видів господарської діяльності на території України та визначення його особливостей для окремих видів господарської діяльності, що зумовлені специфікою їх провадження, у законах, що регулюють відносини у відповідній сфері, крім випадків, передбачених частиною першою статті 9 цього Закону; { Абзац четвертий частини першої статті 3 редакції Закону N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009; із змінами, внесеними згідно із Законом N 2608-VI ( 2608-17 ) від 19.10.2010 }
- встановлення єдиного переліку видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню;
- запровадження ліцензування окремого виду господарської діяльності у разі недостатності інших засобів державного регулювання господарської діяльності, визначених відповідним законом. { Частину першу статті 3 доповнено абзацом шостим згідно із Законом N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

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 у сфері ліцензування*

Верховна Рада України визначає основні напрями державної політики у сфері ліцензування, законодавчі основи її реалізації.

Реалізацію державної політики у сфері ліцензування здійснює Кабінет Міністрів України, спеціально уповноважений орган з питань ліцензування, а також органи виконавчої влади, визначені Кабінетом Міністрів України ( 1698-

2000-п ), уповноважені законом державні колегіальні органи, спеціально уповноважені виконавчі органи рад, уповноважені провадити ліцензування певних видів господарської діяльності.

{ Частина друга статті 4 із змінами, внесеними згідно із Законом N 3610-VI ( 3610-17 ) від 07.07.2011 }

Розробку та реалізацію державної політики ліцензування телерадіомовлення здійснює Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення. { Статтю 4 доповнено частиною третьою згідно із Законом N 3317-IV ( 3317-15 ) від 12.01.2006 }

*Спеціально уповноважений орган з питань ліцензування:*

- розробляє основні напрями розвитку ліцензування;
- розробляє проекти нормативно-правових актів з питань ліцензування;

- погоджує проекти нормативно-правових актів з питань ліцензування, що розробляються та приймаються органами виконавчої влади;

- узагальнює практику застосування нормативно-правових актів з питань ліцензування;

- здійснює нагляд за додержанням органами ліцензування законодавства у сфері ліцензування та дає роз'яснення щодо його застосування;

{ Абзац шостий частини першої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

- здійснює методичне керівництво, інформаційне забезпечення діяльності органів ліцензування;

- визначає форми документів у сфері ліцензування та правила їх оформлення;

- погоджує за поданням органу ліцензування ліцензійні умови провадження певного виду господарської діяльності та порядок контролю за їх додержанням, крім випадків, передбачених цим Законом; { Абзац дев'ятий частини першої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законами N 2340-IV ( 2340-15 ) від 13.01.2005, N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

- формує експертно-апеляційну раду;

- організовує підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації фахівців з ліцензування;

- веде Єдиний ліцензійний реєстр;

- організовує замовлення, постачання, облік і звітність витрачання бланків ліцензій;

- видає розпорядження про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування. { Абзац чотирнадцятий частини першої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

{ Абзац п'ятнадцятий частини першої статті 5 виключено на підставі Закону N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

Для забезпечення підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців з ліцензування спеціально уповноважений орган з питань ліцензування здійснює розроблення навчальних програм, методичних рекомендацій та

посібників, установлює порядок підготовки та атестації фахівців з ліцензування.

Для здійснення своїх повноважень спеціально уповноважений орган з питань ліцензування має свої територіальні органи, які діють на підставі положень, що затверджуються спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування.

Розпорядження спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування, прийняті у межах його компетенції, є обов'язковими до виконання органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, юридичними особами всіх форм власності, а також фізичними особами – підприємцями.

Розпорядження спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування можуть бути оскаржені до суду.

*Орган ліцензування:*

- забезпечує виконання законодавства у сфері ліцензування;
- затверджує ліцензійні умови провадження певного виду господарської діяльності та порядок контролю за їх дотриманням за погодженням із спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування, крім випадків, передбачених цим Законом; { Абзац третьої частини першої статті 6 із змінами, внесеними згідно із Законом N 2340-IV ( 2340-15 ) від 13.01.2005; в редакції Закону N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

- видає та переоформлює ліцензії, видає дублікати ліцензій на певний вид господарської діяльності, приймає рішення про визнання ліцензій недійсними;

- здійснює у межах своєї компетенції контроль за дотриманням ліцензіатами ліцензійних умов;

- видає розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов;
- анулює ліцензії на певний вид господарської діяльності;
- формує і веде ліцензійний реєстр.

Орган ліцензування, яким є центральний орган виконавчої влади чи державний колегіальний орган, що здійснює передбачені цією статтею повноваження, може делегувати їх своїм структурним територіальним підрозділам.

{ Частина друга статті 6 із змінами, внесеними згідно із Законом N 3610-VI ( 3610-17 ) від 07.07.2011 }

Повноваження органу ліцензування не можуть бути делеговані іншим особам, у тому числі створеним органом ліцензування, крім випадку, передбаченого цим Законом. У разі якщо Кабінет Міністрів України визначає органом ліцензування Раду міністрів Автономної Республіки Крим, відповідні повноваження за рішенням Ради міністрів Автономної Республіки Крим можуть передаватися відповідним міністерствам та республіканським комітетам Автономної Республіки Крим.

{ Частина третя статті 6 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

Орган ліцензування не може доручати іншим особам визначати спроможність суб'єктів господарювання виконувати ліцензійні умови згідно з поданими документами.

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

### ***Експертно-апеляційна рада***

Експертно-апеляційна рада є колегіальним органом, створеним при спеціально уповноваженому органі з питань ліцензування. У своїй діяльності експертно-апеляційна рада керується Конституцією України ( 254к/96-ВР ), законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України.

Рішення експертно-апеляційної ради мають характер експертних висновків і є обов'язковими для розгляду спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування.

*До компетенції експертно-апеляційної ради належать:*

- експертиза проектів нормативно-правових актів органів виконавчої влади з питань ліцензування;
- розроблення рекомендацій з основних проблем державної політики у сфері ліцензування;
- надання попередніх висновків щодо пропозицій органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян і підприємців щодо доцільності запровадження ліцензування певних видів господарської діяльності чи його скасування;
- розгляд заяв, претензій та скарг суб'єктів господарювання на рішення органів ліцензування щодо порушення цими органами законодавства у сфері ліцензування;
- аналіз стану та розроблення рекомендацій щодо вдосконалення ліцензування.

Склад експертно-апеляційної ради формується з державних службовців, науковців, інших фахівців та представників громадських організацій. Положення про експертно-апеляційну раду та її склад затверджується Кабінетом Міністрів України.

Експертно-апеляційну раду очолює голова спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування.

До складу експертно-апеляційної ради залучаються незалежні експерти та представники громадських організацій у кількості не менше ніж двадцять відсотків загальної кількості членів цієї ради.

Організаційне, інформаційне та матеріально-технічне забезпечення діяльності експертно-апеляційної ради здійснює спеціально уповноважений орган з питань ліцензування.

Експертно-апеляційна рада має право залучати для консультацій та експертизи державних службовців, науковців та інших фахівців на громадських засадах.

Проекти нормативно-правових актів, пропозиції та звернення (апеляції) розглядаються експертно-апеляційною радою протягом двадцяти робочих днів з дня їх реєстрації в спеціально уповноваженому органі з питань ліцензування.

Рішення експертно-апеляційної ради приймається більшістю голосів від загальної кількості членів експертно-апеляційної ради.

За результатами розгляду поданих проектів нормативно-правових актів, пропозицій та звернень (апеляцій) приймається рішення експертно-апеляційної ради, яке оформляється протоколом, що підписується головою та секретарем експертно-апеляційної ради.

Рішення експертно-апеляційної ради з питань звернень (апеляцій) є підставою для видання спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування розпорядження про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування, допущених органом ліцензування.

#### *Ліцензійні умови*

Ліцензійні умови є нормативно-правовим актом, положення якого встановлюють кваліфікаційні, організаційні, технологічні та інші вимоги для провадження певного виду господарської діяльності.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний провадити певний вид господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, відповідно до встановлених для цього виду діяльності ліцензійних умов.

У ліцензійні умови щодо видів господарської діяльності, для провадження яких необхідні спеціальні знання, включаються кваліфікаційні вимоги до працівників суб'єктів господарювання – юридичних осіб та (або) до фізичних осіб – підприємців.

У разі якщо для провадження певних видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, необхідні особливі вимоги щодо будівель, приміщень, обладнання, інших технічних засобів, такі вимоги включаються до ліцензійних умов.

У ліцензійних умовах встановлюється вимога до суб'єкта господарювання щодо необхідності подання повідомлення органу ліцензування про зміну даних, зазначених у документах, що додавалися до заяви про видачу ліцензії, у визначений цим Законом строк.

{ Статтю 8 доповнено частиною згідно із Законом N 1759-VI ( 1759-17 ) від 15.12.2009 }

{ Частину статті 8 виключено на підставі Закону N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

{ Частину сьому статті 8 виключено на підставі Закону N 2608-VI ( 2608-17 ) від 19.10.2010 }

У разі якщо суб'єкт господарювання провадить вид господарської діяльності, зазначений у частині третій статті 9 цього Закону, не в повному обсязі, а частково, ліцензійні умови поширюються на суб'єкта господарювання виключно в частині, що встановлює вимоги до провадження господарської діяльності, зазначеної в ліцензії.

{ Частина восьма статті 8 в редакції Закону N 2608-VI ( 2608-17 ) від 19.10.2010 }

У разі якщо органом ліцензування визначено одночасно центральний орган виконавчої влади та Раду міністрів Автономної Республіки Крим або місцеві органи виконавчої влади, ліцензійні умови провадження певного виду господарської діяльності та порядок контролю за їх додержанням затверджуються відповідним центральним органом виконавчої влади.

{ Статтю 8 доповнено новою частиною згідно із Законом N 639-VII ( 639-18 ) від 10.10.2013 }

Ліцензійні умови та зміни до ліцензійних умов підлягають оприлюдненню у порядку, встановленому законодавством, і набувають чинності через десять днів з дати державної реєстрації нормативно-правового акта, якщо в ньому не передбачений пізніший строк набрання чинності.

### ***Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню***

Відповідно до спеціальних законів ліцензуванню підлягають такі види господарської діяльності:

- 1) банківська діяльність;
- 2) професійна діяльність на ринку цінних паперів;
- 3) із надання фінансових послуг;
- 4) зовнішньоекономічна діяльність;
- 5) діяльність у галузі телебачення і радіомовлення;
- 6) діяльність у сфері електроенергетики та використання ядерної енергії;
- 7) діяльність у сфері освіти;

{ Пункт 8 частини першої статті 9 виключено на підставі Закону N 4023-VI ( 4023-17 ) від 15.11.2011 }

9) виробництво і торгівля спиртом етиловим, коньячним і плодовим, алкогольними напоями та тютюновими виробами;

10) діяльність у сфері телекомунікацій;

11) будівельна діяльність;

12) надання послуг з перевезення пасажирів, вантажу повітряним транспортом. { Частиною першою статті 9 доповнено пунктом 12 згідно із Кодексом N 3393-VI ( 3393-17 ) від 19.05.2011 }

Господарська діяльність з обігу наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів, виробництва лікарських засобів, оптової та роздрібною торгівлі лікарськими засобами, імпорту лікарських засобів (крім імпорту активних фармацевтичних інгредієнтів), а також охоронна діяльність підлягають ліцензуванню відповідно до цього Закону з урахуванням особливостей, визначених законами України "Про наркотичні засоби, психотропні речовини і прекурсори" ( 60/95-ВР ), "Про лікарські засоби" ( 123/96-ВР ) та "Про охоронну діяльність" ( 4616-17 ).

{ Частина друга статті 9 в редакції Законів N 4196-VI ( 4196-17 ) від 20.12.2011, N 4616-VI ( 4616-17 ) від 22.03.2012; із змінами, внесеними згідно із



Законами N 5038-VI ( 5038-17 ) від 04.07.2012, N 126-VIII ( 126-19 ) від 15.01.2015 }

Відповідно до цього Закону ліцензуванню підлягають такі види господарської діяльності:

1) виробництво та ремонт вогнепальної зброї невійськового призначення і боєприпасів до неї, холодної зброї, пневматичної зброї калібру понад 4,5 міліметра і швидкістю польоту кулі понад 100 метрів на секунду, торгівля вогнепальною зброєю невійськового призначення та боєприпасами до неї, холодною зброєю, пневматичною зброєю калібру понад 4,5 міліметра і швидкістю польоту кулі понад 100 метрів на секунду;

2) виробництво вибухових матеріалів промислового призначення (згідно з переліком, що затверджується спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади з питань нагляду за охороною праці та державного гірничого нагляду);

3) виробництво особливо небезпечних хімічних речовин, операції у сфері поводження з небезпечними відходами (не підлягає ліцензуванню зберігання (накопичення) суб'єктом господарювання утворених ним небезпечних відходів, якщо протягом року з дня утворення небезпечні відходи передаються суб'єктам господарювання, що мають ліцензію на здійснення операцій у сфері поводження з небезпечними відходами);

{ Пункт 3 частини третьої статті 9 в редакції Закону N 1193-VII ( 1193-18 ) від 09.04.2014 }

4) видобуток дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення, напівдорогоцінного каміння;

{ Пункт 5 частини третьої статті 9 виключено на підставі Закону N 4196-VI ( 4196-17 ) від 20.12.2011 }

6) виробництво ветеринарних медикаментів і препаратів, оптова, роздрібна торгівля ветеринарними медикаментами і препаратами;

7) торгівля пестицидами та агрохімікатами (тільки регуляторами росту рослин);

8) виробництво спеціальних засобів, заряджених речовинами сльозоточивої та дратівної дії, індивідуального захисту, активної оборони та їх продаж;

9) розроблення, виготовлення спеціальних технічних засобів для зняття інформації з каналів зв'язку, інших засобів негласного отримання інформації, торгівля спеціальними технічними засобами для зняття інформації з каналів зв'язку, іншими засобами негласного отримання інформації;

10) надання послуг у галузі криптографічного захисту інформації (крім послуг електронного цифрового підпису), торгівля криптосистемами і засобами криптографічного захисту інформації (згідно з переліком ( 543-2011-п ), що визначається Кабінетом Міністрів України);

11) впровадження, ввезення, вивезення голографічних захисних елементів;

12) надання послуг у галузі технічного захисту інформації (згідно з переліком ( 517-2011-п ), що визначається Кабінетом Міністрів України);

13) виготовлення бланків цінних паперів ( z1908-13 );

{ Пункт 13 частини третьої статті 9 із змінами, внесеними згідно із Законами N 5316-VI ( 5316-17 ) від 02.10.2012; зміни до пункту 13 частини третьої статті 9 див. в Законі N 5492-VI ( 5492-17 ) від 20.11.2012 }

14) транспортування нафти, нафтопродуктів магістральним трубопроводом, транспортування природного, нафтового газу і газу (метану) вугільних родовищ трубопроводами та їх розподіл;

15) постачання природного газу, газу (метану) вугільних родовищ за регульованим та нерегульованим тарифом;

16) зберігання природного газу, газу (метану) вугільних родовищ в обсягах, що перевищують рівень, встановлений ліцензійними умовами;

17) централізоване водопостачання та водовідведення;

18) розроблення, випробування, виробництво, експлуатація ракет-носіїв, космічних апаратів та їх складових частин, наземного комплексу управління космічними апаратами та його складових частин;

19) культивування рослин, включених до таблиці I Переліку наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів, затвердженого Кабінетом Міністрів України, розроблення, виробництво, виготовлення, зберігання, перевезення, придбання, реалізація (відпуск), ввезення на територію України, вивезення з території України, використання, знищення наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів, включених до зазначеного Переліку;

20) медична практика;

21) переробка донорської крові та її компонентів, виготовлення з них препаратів, крім діяльності банків пуповинної крові, інших тканин і клітин людини;

22) діяльність банків пуповинної крові, інших тканин і клітин людини згідно з переліком ( z1124-12 ), затвердженим Міністерством охорони здоров'я України (діяльність банків пуповинної крові, інших тканин і клітин людини);

23) ветеринарна практика;

24) випуск та проведення лотерей;

{ Див. пункт 1 розділу II Закону N 2608-VI ( 2608-17 ) від 19.10.2010 із змінами, внесеними згідно із Законом N 5204-VI ( 5204-17 ) від 06.09.2012 }

25) надання послуг з перевезення пасажирів, небезпечних вантажів, багажу річковим, морським ( z1386-13 ), автомобільним, залізничним транспортом; { Пункт 25 частини третьої статті 9 із змінами, внесеними згідно із Кодексом N 3393-VI ( 3393-17 ) від 19.05.2011 }

26) заготівля, переробка, металургійна переробка металобрухту кольорових і чорних металів;

27) збирання, первинна обробка відходів і брухту дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного утворення, напівдорогоцінного каміння;

- 28) надання послуг і виконання робіт протипожежного призначення;  
{ Пункт 29 частини третьої статті 9 виключено на підставі Закону N 4616-VI ( 4616-17 ) від 22.03.2012 }
- 30) туруператорська діяльність ( z1275-13 );  
{ Пункт 31 частини третьої статті 9 виключено на підставі Закону N 4212-VI ( 4212-17 ) від 22.12.2011 }
- 32) посередництво у працевлаштуванні на роботу за кордоном;
- 33) проведення землеоціночних робіт та земельних торгів;  
{ Пункт 33 частини третьої статті 9 в редакції Закону N 5394-VI ( 5394-17 ) від 02.10.2012 }
- 34) діяльність, пов'язана з промисловим виловом риби, крім внутрішніх водойм (ставків) господарств;
- 35) митна брокерська діяльність;  
{ Пункт 35 частини третьої статті 9 в редакції Закону N 4496-VI ( 4496-17 ) від 13.03.2012 }
- 36) виробництво, експорт та імпорт дисків для лазерних систем зчитування, матриць;
- 37) торгівля племінними (генетичними) ресурсами, проведення генетичної експертизи походження та аномалій тварин ( z1752-12 );
- 38) проведення фумігації (зnezараження) об'єктів регулювання, визначених Законом України "Про карантин рослин" ( 3348-12 ), які переміщуються через державний кордон України та карантинні зони;
- 39) діяльність, пов'язана з виробництвом, торгівлею піротехнічними засобами;
- 40) діяльність, пов'язана з наданням послуг стрільбищами невійськового призначення та функціонуванням мисливських стендів;
- 41) розроблення, виготовлення, реалізація, ремонт, модернізація та утилізація озброєння, військової техніки, військової зброї і боєприпасів до неї;
- 42) виробництво теплової енергії, транспортування її магістральними і місцевими (розподільчими) тепловими мережами та постачання теплової енергії;
- 43) збирання та використання інформації, яка складає кредитну історію;
- 44) генетично-інженерна діяльність у замкненій системі;
- 45) торгівля рідким паливом з біомаси та біогазом.  
{ Пункт 46 частини третьої статті 9 виключено на підставі Закону N 767-VII ( 767-18 ) від 23.02.2014 }

### ***Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії***

Суб'єкт господарювання, який має намір провадити певний вид господарської діяльності, що ліцензується, особисто або через уповноважений ним орган чи особу звертається до відповідного органу ліцензування із заявою встановленого зразка про видачу ліцензії.

У заяві про видачу ліцензії повинні міститися такі дані:

1. відомості про суб'єкта господарювання – заявника:

- найменування, місцезнаходження, банківські реквізити, ідентифікаційний код – для юридичної особи;
- прізвище, ім'я, по батькові, дані паспорта громадянина України (серія, номер паспорта, ким і коли виданий, місце проживання), ідентифікаційний номер фізичної особи – платника податків та інших обов'язкових платежів – для фізичної особи; { Абзац третій пункту 1 частини другої статті 10 із змінами, внесеними згідно із Законом N 5492-VI ( 5492-17 ) від 20.11.2012 }

2. вид господарської діяльності, вказаний згідно з частиною третьою статті 9 цього Закону (повністю або частково), на провадження якого заявник має намір одержати ліцензію. { Пункт 2 частини другої статті 10 із змінами, внесеними згідно із Законом N 2608-VI ( 2608-17 ) від 19.10.2010 }

У разі наявності у заявника – юридичної особи філій, інших відокремлених підрозділів, за місцем яких буде провадитися заявлена діяльність, а у заявника – фізичної особи – підприємця місць провадження заявленої діяльності у заяві зазначається їх місцезнаходження.

{ Частина третя статті 10 в редакції Закону N 3994-VI ( 3994-17 ) від 03.11.2011 }

{ Частину четверту статті 10 виключено на підставі Закону N 4223-VI ( 4223-17 ) від 22.12.2011 }

Для окремих видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, до заяви про видачу ліцензії також додаються документи, вичерпний перелік ( 756-2001-п ) яких встановлюється Кабінетом Міністрів України за поданням спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування.

Органу ліцензування забороняється вимагати від суб'єктів господарювання інші документи, не вказані у цьому Законі, крім документів, передбачених частиною п'ятою цієї статті.

Заява про видачу ліцензії та документи, що додаються до неї, приймаються за описом, копія якого видається заявнику з відміткою про дату прийняття документів органом ліцензування та підписом відповідальної особи.

*Заява про видачу ліцензії залишається без розгляду, якщо:*

- заява подана (підписана) особою, яка не має на це повноважень;
- документи оформлені з порушенням вимог цієї статті;
- немає в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб і фізичних осіб – підприємців відомостей про заявника або наявні відомості про перебування юридичної особи у стані припинення шляхом ліквідації (перебування фізичної особи – підприємця у стані припинення підприємницької діяльності) чи про державну реєстрацію її припинення (державну реєстрацію припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця). { Частиною восьму статті 10 доповнено абзацом четвертим згідно із Законом N 4223-VI ( 4223-17 ) від 22.12.2011 }

Про залишення заяви про видачу ліцензії без розгляду заявник повідомляється в письмовій формі із зазначенням підстав залишення заяви про видачу ліцензії без розгляду у строки, передбачені для видачі ліцензії.

Після усунення причин, що були підставою для винесення рішення про залишення заяви про видачу ліцензії без розгляду, заявник може повторно подати заяву про видачу ліцензії, яка розглядається в порядку, встановленому цим Законом.

У разі запровадження ліцензування нового виду господарської діяльності суб'єкт господарювання, який здійснює цей вид господарської діяльності, зобов'язаний подати протягом 30 робочих днів з дня визначення органу ліцензування заяву та відповідні документи, передбачені цією статтею, для отримання ліцензії на провадження цього виду господарської діяльності. { Статтю 10 доповнено частиною одинадцятою згідно із Законом N 994-V ( 994-16 ) від 27.04.2007 }

Ліцензія в цьому випадку видається в порядку, визначеному цим Законом. Відсутність ліцензійних умов на провадження певного виду господарської діяльності, щодо якого запроваджується ліцензування, не є підставою для відмови у видачі ліцензії. { Статтю 10 доповнено частиною дванадцятою згідно із Законом N 994-V ( 994-16 ) від 27.04.2007 }

### ***Рішення про видачу або відмову у видачі ліцензії***

Орган ліцензування приймає рішення про видачу ліцензії або про відмову у її видачі у строк не пізніше ніж десять робочих днів з дати надходження заяви про видачу ліцензії та документів, що додаються до заяви, якщо спеціальним законом, що регулює відносини у певних сферах господарської діяльності, не передбачений інший строк видачі ліцензії на окремі види діяльності.

Повідомлення про прийняття рішення про видачу ліцензії або про відмову у видачі ліцензії надсилається (видається) заявникові в письмовій формі протягом трьох робочих днів з дати прийняття відповідного рішення. У рішенні про відмову у видачі ліцензії зазначаються підстави такої відмови.

Підставами для прийняття рішення про відмову у видачі ліцензії є:

- недостовірність даних у документах, поданих заявником, для отримання ліцензії;
- невідповідність заявника згідно з поданими документами ліцензійним умовам, встановленим для виду господарської діяльності, зазначеного в заяві про видачу ліцензії.

У разі відмови у видачі ліцензії на підставі виявлення недостовірних даних у документах, поданих заявником про видачу ліцензії, суб'єкт господарювання може подати до органу ліцензування нову заяву про видачу ліцензії не раніше ніж через три місяці з дати прийняття рішення про відмову у видачі ліцензії.

У разі відмови у видачі ліцензії на підставі невідповідності заявника ліцензійним умовам, встановленим для виду господарської діяльності,

вказаного в заяві про видачу ліцензії, суб'єкт господарювання може подати до органу ліцензування нову заяву про видачу ліцензії після усунення причин, що стали підставою для відмови у видачі ліцензії.

Рішення про відмову у видачі ліцензії може бути оскаржено у судовому порядку.

***Особливості проведення конкурсу на отримання ліцензій для видів господарської діяльності, провадження яких пов'язане з використанням обмежених ресурсів***

З метою забезпечення ефективного та раціонального використання обмежених ресурсів, застосування новітніх технологій і обладнання, створення вигідних для держави умов експлуатації таких ресурсів, ліцензування видів господарської діяльності, провадження яких пов'язане з використанням обмежених ресурсів, у разі надходження кількох заяв про видачу ліцензій, здійснюється тільки за результатами відкритих конкурсів.

Порядок проведення конкурсів на отримання ліцензій встановлюється Кабінетом Міністрів України, якщо інше не передбачене законами України.

Оголошення про проведення конкурсів на отримання ліцензій дається органом ліцензування не пізніше ніж за шістьдесят календарних днів до дня проведення конкурсу на отримання ліцензії і підлягає обов'язковій публікації в офіційних друкованих виданнях.

Для участі у конкурсі на отримання ліцензії на конкурсній основі суб'єкти господарювання не пізніше ніж за тридцять календарних днів до дня проведення конкурсу подають до органу ліцензування повідомлення про намір взяти участь у конкурсі, а також інші документи, передбачені порядком проведення конкурсу на отримання ліцензії для виду діяльності, що підлягає ліцензуванню на конкурсній основі.

Рішення про результати конкурсу оформлюється протоколом і затверджується керівником органу ліцензування у строк не пізніше ніж п'ять робочих днів з дати проведення конкурсу.

Повідомлення про прийняття рішення про видачу ліцензії за результатами конкурсу або про відмову у видачі ліцензії за результатами конкурсу надсилається (видається) заявнику в письмовій формі протягом трьох робочих днів з дати затвердження рішення про результати конкурсу.

Рішення про результати конкурсу може бути оскаржено у судовому порядку.

У разі анулювання ліцензії, виданої за результатами конкурсу, орган ліцензування у строк не пізніше ніж десять робочих днів з дати прийняття рішення про її анулювання зобов'язаний оголосити конкурс на отримання ліцензії, яка була анульована.

У разі, коли ліцензіат протягом шести місяців не провадить господарську діяльність згідно з отриманою за результатами конкурсу ліцензією, орган ліцензування має право анулювати таку ліцензію.

До видів господарської діяльності, провадження яких пов'язане з використанням обмежених ресурсів, відносяться:

{ Абзац другий частини десятої статті 12 виключено на підставі Закону N 2608-VI ( 2608-17 ) від 19.10.2010 }

- видобуток дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння;
- постачання природного газу за регульованим, за нерегульованим тарифом;
- зберігання природного газу в обсягах, що перевищують рівень, встановлюваний ліцензійними умовами.

{ Абзац шостий частини десятої статті 12 виключено на підставі Закону N 2608-VI ( 2608-17 ) від 19.10.2010 }

### ***Відомості, які містить ліцензія***

На території України органи ліцензування використовують бланки ліцензії єдиного зразка. Бланк ліцензії єдиного зразка ( 1719-2000-п ) затверджується Кабінетом Міністрів України.

{ Частину другу статті 13 виключено на підставі Закону N 5316-VI ( 5316-17 ) від 02.10.2012 }

*У ліцензії зазначаються:*

- найменування органу ліцензування, що видав ліцензію;
- вид господарської діяльності, вказаний згідно з частиною третьою статті 9 цього Закону (в повному обсязі або частково), на право провадження якого видається ліцензія; { Абзац третій частини третьої статті 13 із змінами, внесеними згідно із Законом N 2608-VI ( 2608-17 ) від 19.10.2010 }
- найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи – підприємця;
- ідентифікаційний код юридичної особи або ідентифікаційний номер фізичної особи – платника податків та інших обов'язкових платежів;
- місцезнаходження юридичної особи або місце проживання фізичної особи – підприємця;
- дата прийняття та номер рішення про видачу ліцензії;
- строк дії ліцензії у разі його встановлення Кабінетом Міністрів України; { Абзац восьмий частини третьої статті 13 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1759-VI ( 1759-17 ) від 15.12.2009 }
- посада, прізвище та ініціали особи, яка підписала ліцензію;
- дата видачі ліцензії;
- наявність додатку (із зазначенням кількості сторінок). { Частину третю статті 13 доповнено абзацом згідно із Законом N 2953-III ( 2953-14 ) від 17.01.2002 }

Ліцензія підписується керівником органу ліцензування або його заступником та засвідчується печаткою цього органу.

### ***Нагляд і контроль у сфері ліцензування***

Державний нагляд за додержанням органами ліцензування вимог законодавства у сфері ліцензування здійснює спеціально уповноважений орган з питань ліцензування шляхом проведення планових та позапланових перевірок відповідно до Закону України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" ( 877-16 ).

{ Частина перша статті 20 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

Спеціально уповноважений орган з питань ліцензування здійснює позапланові перевірки додержання органами ліцензування вимог законодавства у сфері ліцензування лише на підставі надходження до нього в письмовій формі заяви (повідомлення) про порушення вимог законодавства у сфері ліцензування, або з метою перевірки виконання розпоряджень про усунення порушень органом ліцензування вимог законодавства у сфері ліцензування.

Орган ліцензування під час перевірки надає спеціально уповноваженому органу з питань ліцензування рішення та інші документи з питань ліцензування та забезпечує умови для проведення перевірки.

За результатами перевірки спеціально уповноважений орган з питань ліцензування протягом п'яти робочих днів з дня закінчення перевірки складає акт у двох примірниках. Один примірник акта видається керівнику органу ліцензування, діяльність якого перевірялася, другий – зберігається спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування.

{ Частина четверта статті 20 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

У разі виявлення порушень органом ліцензування законодавства у сфері ліцензування спеціально уповноважений орган з питань ліцензування не пізніше ніж за п'ять робочих днів з дати складання акта перевірки видає розпорядження про усунення органом ліцензування порушень законодавства у сфері ліцензування. { Частина п'ята статті 20 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

Орган ліцензування, який одержав розпорядження про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування, зобов'язаний в установленій у розпорядженні строк подати спеціально уповноваженому органу з питань ліцензування інформацію про усунення виявлених порушень.

Контроль за наявністю ліцензії у суб'єктів господарювання здійснюють органи виконавчої влади, державні колегіальні органи, на які згідно із законом покладено функції контролю за наявністю ліцензій, шляхом проведення планових та позапланових перевірок.

{ Статтю 20 доповнено частиною сьомою згідно із Законом N 2953-III ( 2953-14 ) від 17.01.2002; в редакції Законів N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009, N 3610-VI ( 3610-17 ) від 07.07.2011 }

Контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов здійснює орган ліцензування в межах своїх повноважень шляхом проведення планових і позапланових перевірок.



{ Частина восьма статті 20 в редакції Закону N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

Планові перевірки дотримання ліцензіатом ліцензійних умов проводяться не частіше одного разу на рік.

Позапланові перевірки здійснюють органи ліцензування або спеціально уповноважений орган з питань ліцензування лише на підставі надходження до них у письмовій формі заяви (повідомлення) ( z0184-13 ) про порушення ліцензіатом ліцензійних умов або з метою перевірки виконання розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов.

Ліцензіат під час перевірки дотримання ним ліцензійних умов надає всі необхідні для проведення перевірки документи та забезпечує умови для її проведення.

За результатами перевірки орган ліцензування в останній день перевірки складає акт ( z0184-13 ) у двох примірниках. Один примірник видається керівнику юридичної особи або фізичній особі – підприємцю, який перевірявся, другий – зберігається органом ліцензування.

{ Частина дванадцята статті 20 в редакції Закону N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

Орган ліцензування не пізніше п'яти робочих днів з дати складання акта перевірки порушень ліцензійних умов видає розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов ( z0184-13 ) або приймає рішення про анулювання ліцензії ( z0184-13 ).

{ Частина тринадцята статті 20 в редакції Закону N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

Ліцензіат, який одержав розпорядження про усунення ним порушень ліцензійних умов, зобов'язаний в установленій у розпорядженні строк подати до органу ліцензування інформацію про усунення порушень.

{ Частина чотирнадцята статті 20 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1571-VI ( 1571-17 ) від 25.06.2009 }

Державні контролюючі органи та органи місцевого самоврядування у разі виявлення порушень ліцензійних умов зобов'язані повідомити про ці порушення орган ліцензування.

## Список використаних джерел

1. Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 29 квіт. 2002 р. № 583 // Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=583-2002-%EF>
2. Державна стратегія регіонального розвитку на період до 2015 року (Додаток 1) : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 21 лип. 2006 р. № 1001 // Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>
3. Закон України про особисте селянське господарство № 742 від 15 трав. 2003 р. // Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>
4. Закон України про внесення змін до Закону України “Про туризм” від 18 листоп. 2003 р. № 1282-IV // Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1282-15>
5. Про обрання постійної Комісії Верховної Ради України з питань молоді, спорту і туризму : Постанова Верховної Ради України № 37/94-ВР від 3 червня 1994 р. // Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>
6. Про затвердження Положення про Міністерство культури і туризму України : Постанова Кабінету Міністрів України № 1566 від 8 листоп. 2006 р. // Закони України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uazakon.com/document/fpart08/idx08313.htm>
7. Про утворення Державної служби туризму і курортів : Постанова Кабінету Міністрів України № 564 від 12 лип. 2005 р. // Закони України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uazakon.com/document/fpart43/idx43183.htm>
8. Про затвердження рекомендаційних переліків управлінь, відділів та інших структурних підрозділів міських державних адміністрацій : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серп. 2007 р. № 996 // Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>
9. Проект Закону України про сільський зелений туризм від 12 квіт. 2007 р. № 3467 // Законотворча діяльність / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc4\\_1?id=&pf3511=30022](http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=30022)
10. Про вступ до Асоціації органів місцевого самоврядування “Єврорегіон “Карпати – Україна” : Рішення Львівської обласної ради ХХХ сесії V демократичного скликання № 749 від 4 листоп. 2008 р. // Рішення. Документи / Львів. обл. рада [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.oblrada.lviv.ua/arhivtext.php?send=rsn5&par=749&item>

11. Про затвердження Положення про порядок та умови отримання часткового відшкодування відсотків кредитів фінансових установ, використаних для агроосель, за рахунок субвенції з обласного бюджету учасникам Програми розвитку сільського зеленого туризму в гірських населених пунктах Львівської області у 2008-2009 роках : Рішення Львівської обласної ради XXXIV сесії V демократичного скликання № 801 від 23 груд. 2008 р. // Рішення. Документи / Львів. обл. рада [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.oblrada.lviv.ua/arhivtext.php?send=rsn5&par=801&item=801>
12. Про внесення змін до Плану заходів з проведення земельної реформи, розвитку ринку земель, охорони та раціонального використання земель на 2008 рік, що виконуються за рахунок коштів обласного бюджету : Рішення Львівської обласної ради XXXII сесії V демократичного скликання № 768 від 2 груд. 2008 р. // Рішення. Документи / Львів. обл. рада [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.oblrada.lviv.ua/arhivtext.php?send=rsn5&par=768&item=768>
13. Стратегія розвитку Львівщини до 2015 року : затв. рішенням сесії Львівської обласної ради від 13 берез. 2007 р. № 193 / заг. керівництво : В. А. П'ятак ; наук. ред. : М. І. Долішній, С. О. Матковський ; Львів. обл. рада ; Львів. обл. держ. адмін. – Львів, б. р. – С. 15-20.
14. Бойко М. Засади формування пріоритетних напрямів туристичної політики України / М. Бойко, Л. Гопкало // Регіон. економіка. – 2005. – № 1(35). – С. 222-229.
15. Борушак М. Проблеми формування стратегії розвитку туристичних регіонів : монографія / М. Борушак. – Львів : ІРД НАН України, 2006. – С. 12.
16. Валентюк І. В. Організаційно-економічні механізми державного регулювання туристичної сфери України : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 “Механізми державного управління” / І. В. Валентюк. – К., 2005. – С. 12.
17. Герасименко В. Г. Управління національним туризмом у контексті міжнародного досвіду / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк // Вісн. ДІТБ / голов. ред. : д.е.н., проф., академік АЕН України М. М. Туріяньська ; Донец. ін-т турист. бізнесу. – 2008. – № 12. – С. 19-24. – (Серія “Економіка, організація і управління підприємствами” (в туристичній сфері)).
18. Гуменюк Ю. П. Організаційно-економічні механізми стимулювання розвитку рекреаційно-туристичного комплексу (на прикладі Тернопільської області) : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.10.01 “Розміщення продуктивних сил і регіональна економіка” / Ю. П. Гуменюк. – Львів, 2005. – С. 9.
19. Давиденко Л. І. Державне регулювання сфери туризму на обласному рівні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 “Механізми державного управління” / Л. І. Давиденко. – Донецьк, 2006. – С. 7.
20. Державне регулювання економіки : навч. посіб. / С. М. Чистов, А. Є. Никифоров, Т. Ф. Куценко та ін. – К. : КНЕУ, 2000. – С. 4-6.

21. Дідівська Л. Державне регулювання економіки : навч. посіб. / Л. Дідівська, Л. Головка. – К. : Знання-Прес, 2000. – С. 23, 148. 38
22. Козловський Є. В. Державне регулювання в галузі туризму: становлення та розвиток в Україні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 “Механізми державного управління” / Є. В. Козловський. – К., 2008. – С. 7-8.
23. Козловський Є. В. Іноземний досвід регулювання міжнародного туризму та його використання в Україні // Державне управління: теорія та практика : Електрон. наук. фах. вид. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/Dutp/2005-1/txts/KOZLOVSKIY.htm>
24. Малиновський В. Я. Державне управління : навч. посіб. / В. Я. Малиновський. – Вид. 2-ге, доп. та перероб. – К. : Атіка, 2003. – 576 с.
25. Мацола В. І. Рекреаційно-туристичний комплекс України : монографія / В. І. Мацола ; Ін-т регіон. дослідж. НАН України ; редкол. : М. І. Долішній (відп. ред.). – Львів, 1997. – С. 74.
26. Державне регулювання економіки / І. Михасюк, А. Мельник, М. Крупка, З. Залога ; за ред. д-ра екон. наук, проф., акад. АН Вищ. школи України І. Р. Михасюка ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Львів : Укр. технології, 1999. – С. 504.
27. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посіб. / І. М. Школа ; за ред. проф. І. М. Школи. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. – С. 224.
28. Обласна асоціація місцевих рад: Структура облради: Львівська обласна рада [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.oblrada.lviv.ua/oamr.php>
29. Рейтинг регіонів за основними показниками ліцензіатів (туроператорами та турагентами) України за 2007 рік (ф. №1 Тур): Статистика: Державна служба туризму і курортів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx?id=139>
29. Сажнева Н.М., Арсененко І.А. Актуальні напрями розвитку конкурентоспроможного ринку туризму в Україні / Н.М. Сажнева, І.А. Арсененко // Український географічний журнал. – 2012, № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrgeojournal.org.ua/sites/default/files/UGJ2012-1-40.pdf>.
30. Всесвітня туристична організація [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.worldtourism.org>.
31. Гостєва Н.П. Механізми реалізації державної політики в галузі туризму / Н.П. Гостєва // Науково-виробничий журнал «Держава та регіони» : Серія: Державне управління. – 2009. – № 2. – С. 45–50.
32. Богданова Ж.А. Бухгалтерський облік і контроль туристичної діяльності : автореф. дис. ... к.е.н. : 08.00.09 / Ж.А. Богданова ; Житомир. держ. технол. ун-т. – Житомир, 2011. – 20 с.
33. Осадча Т.С. Організація обліку і контролю діяльності в системі сільського туризму (на прикладі суб’єктів господарювання південного регіону України та АР Крим) : автореф. дис. ... к.е.н. / Т.С. Осадча ; Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. В.Гетьмана». – К., 2007. – 21 с.

34. Пожарицька І.М. Удосконалення обліку і аналізу витрат на виробництво туристичного продукту : автореф. дис. ... к.е.н. : 08.06.04 / І.М. Пожарицька ; В.о. Східноукр. нац. ун-т ім. В.Даля. – Луганськ : Б. в., 2004. – 19 с.
35. Сметанко О.В. Методика та організація обліку і аудиту витрат у туристській галузі (на прикладі туристських підприємств Автономної Республіки Крим) : автореф. дис. ... к.е.н. / О.В. Сметанко ; Київ. нац. екон. ун-т. – К., 2004. – 19 с.
36. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95–ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95>.
37. Наказ Державного комітету статистики України «Про затвердження Методики розрахунку обсягів туристичної діяльності» від 12.11.2003 N 142/394 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1128-03>.
38. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес. Теорія і практика : навч. посіб. / М.П. Мальська, В. В. Худо. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
39. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О.О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2002. – 436 с.
40. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н.В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 264 с.
41. Школа І.М. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посіб. / І.М. Школа ; за ред. проф. І.М. Школи. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. – 662 с.
42. Яценко Б.П. Концепція індустрії туризму в Україні / Б.П. Яценко // Наукові дослідження для потреб туризму: матеріали «круглого столу». – К. : Обрії, 2006. – 350 с.
43. Киф'як В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні / В.Ф. Киф'як. – Чернівці : Книги–ХХІ, 2003. – 300 с.
44. Зорин И.В. Туризм как вид деятельности : учебник / И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А.Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 288 с.
45. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності : підручник / Т.Г. Сокол ; за заг. ред В.Ф. Орлова. – К. : Грамота, 2006. – 264 с.

Науково-методичне видання

**В.М. Торяник, В.В. Джинджоян**

**МЕХАНІЗМ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
ТУРИСТИЧНОЮ ГАЛУЗЗЮ В УКРАЇНІ  
(ЛІЦЕНЗУВАННЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ,  
СТАНДАРТИЗАЦІЯ)**

*Словник-довідник*

*Навчальний посібник*

*За загальною редакцією  
доктора юридичних наук, професора*

***В.А. Негодченка***