**Тема 3.**[**Організаційно-правові основи діяльності підприємств готельного господарства**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259300)

**Мета заняття:** Знати нормативно-правову базу функціонування готельного бізнесу. Вміти користуватися основними стандартами.

**План роботи (підготувати доповіді та презентації)**

1. Загальне законодавство, що регулює сферу послуг.

2. Галузеве законодавство.

3. Стандартизації готельної індустрії.

**Хід роботи**

 Розпочинаючи вивчення теми, слід усвідомити, що для регулювання розвитку готельної індустрії фахівець повинен володіти комплексом знань про нормативно-правову базу країни, тому що правова складова визначає можливість створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій.

Під час вивчення теми належить звернути увагу на наступні аспекти:

—    визначення типу підприємства;

—    визначення та присвоєння категорії;

—    вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) падання основних та додаткових послуг;

—    правила користування готелями.

Для [ефект](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивного засвоєння теоретичного матеріалу студент повинен опрацювати наступні документи:

—    міждержавні стандарти;

—    нормативно-правові і нормативно-експлуатаційні документи;

—    класифікаційні стандарти;

—    декрети Кабінету Міністрів України;

—    Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг;

—    Правила користування готелями і надання готельних послуг в Україні.

У цьому контексті є доцільним ознайомлення з державною системою стандартизації, сутністю уніфікації, спеціалізації, взаємозамінності, розвитком вітчизняних систем стандартів, методичними принципами комплексної стандартизації, положеннями випереджувальної стандартизації.

Студентам слід ознайомитись із принципами роботи органів і служб стандартизації в Україні у галузі [**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)изму, і порядком розробки, затвердження та реєстрації стандартів, загальними вимогами до стандартів. Слід розглянути категорії стандартів: державні (ДСТУ), галузеві (ГСТУ), стандарти науково- технічних та інженерних товариств і спілок України (СТТУ), технічні змови (ТУУ), стандарти підприємств (СТП) і види стандартів: основоположні; на продукцію і послуги; на процеси; методи контролю (випробувань, вимірювань, аналізу), інформаційні показники стандартів.

**Рекомендовані джерела:**

*Основна література: 1-13, 16, 20*

*Додаткова література. 30, 31*

*Internet-ресурси: 36, 37, 38, 39, 40, 42*

**Завдання для студентів**

Опрацювати нормативні документи:

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» та ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».
2. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.
4. Порядок проведення сертифікації готельних послуг за ДСТУ 4268:2003; ДСТУ 4269:2003.
5. Охарактеризуйте порядок оплати готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями.

**Питання для самостійного вивчення**

1. Назвіть основні законодавчі акти, па які спирається у своїй діяльності готельне підприємство.
2. .Які документи можна віднести до типу адміністративної, а які до спеціальної документації готелю.
3. Назвіть приклади нормативних документів, що регулюють діяльність готельного та туристського підприємства.
4. Визначте основні види експлуатаційно-технологічної документації готелю.
5. Дайте характеристику Правил користування готелем та надання готельних послуг як основного документа, що регулює відносини між адміністрацією готелю та споживачами його послуг.
6. Розкрийте суть і значення сертифікації послуг в готельному господарстві.
7. Види і процедура процесу сертифікації готельних послуг
8. Роль стандартів в сфері надання готельних послуг. Назвіть основні стандарти, які розкривають зміст якості готельних послуг в Україні.

**Тестові завдання**

***1. Документація, що встановлює правила виконання певних видів робіт у готелі, носить назву:***

а) експлуатаційної;

б) туристської;

в) нормативної.

***2.   Правила  користування  готелем   та   надання  готельних   послуг визначають взаємні права та обов'язки:***

а) адміністрації та персоналу готелю;

б) готельного підприємства та вищого органу;

в) адміністрації готелю та проживаючих (замовників).

***3*.   *З***[***гід***](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)***но з Правилами користування готелем та надання готельних послуг оплата за проживання в готелі здійснюється:***

а) подобово та погодинно;

б) подобово з оплатою додатково за півдоби при виїзді після 12 до 0 годин;

в) подобово з оплатою додатково за півдоби при заїзді з 0 до 12 годин і при виїзді після 12 до 0 годин.

***4.   Згідно з Правилами користування готелем та надання готельних послуг готель гарантує гостям зберігання їх речей:***

а) усіх, що знаходяться в номері;

б) усіх, що знаходяться в номері, крім цінних, які слід здавати на окреме зберігання;

в) усіх речей без винятку.

***5.   У разі порушення Правил користування готелем та надання готельних послуг адміністрацією готелю споживач має право:***

а) тільки записати скаргу у Книгу скарг і пропозицій;

б) тільки скаржитись у вищі органи;

в) розірвати договір з готелем і вимагати відшкодування збитків.

***6. Одним із авторів концепції «Індустрія гостинності» є:***

а) британський вчений Дж. Торкилдсен;

б) німецький вчений В. Фрейєр;

в) російський вчений А. С. Кусков;

г) американський вчений Дж. Гриффин.

***7. Документом, згідно з яким готель має бути «підприємством будь-якої організаційно-правової форми», є:***

а) Закон України «Про туризм»;

б) Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм»;

в) ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»;

г) ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

***8. Відповідно до статистичних даних, одноразова місткість засобів розміщення гостинного типу в умовах сьогодення складає:***

а) менше ніж 50 тис.;

б) майже 100 тис.;

в) майже 530 тис.;

г) понад 800 тис.

**Завдання**

Відповідно до національного стандарту України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», в Україні існує 15 типів номерів, однак у статистичних щорічниках для зручності проведення аналізу всі номери підрозділяються на основні п'ять категорій: люкси, напівлюкси, одномісні, двомісні й багатомісні номери. Користуючись даними статистичного бюлетеня по засобах розміщення, провести дослідження структури номерного фонду підприємств готельного господарства певної адміністративно-територіальної одиниці України, заповнивши табл. 1.

Таблиця 1.

Структура номерного фонду підприємств готельного господарства досліджуваного регіону України по типах номерів за поточний рік (одиниць / відсотків)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Типи засобів розміщення | Усього | Типи номерів |
| люкс | напівлюкс | 1- місний | 2- місний | багатомісний |
| Готелі | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Мотелі | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Кемпінги | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Молодіжні турбази | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Гуртожитки для приїжджих | од. |  |  |  |  |  |
| % |  |  |  |  |  |
| Усього | од. |  |  |  |  |  |
| % | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

На підставі даних табл. 1 потрібно:

− визначити питому вагу всіх типів номерів підприємств готельного господарства в їх загальній кількості;

− дослідити структуру номерного фонду підприємств готельного господарства досліджуваного регіону та зробити певні висновки.