**ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

1. Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні

[2. Характеристика основних стандартів які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259300&chapterid=85174)

[3. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259300&chapterid=85175)

### **1. Державне регулювання підприємств готельного господарства в Україні**

Аналізуючи стан вітчизняного ринку готельних послуг, необхідно зазначити, що на сьогодні Україна займає одне з останніх місць у списку європейських країн за кількістю готелів. У нашій країні на тисячу мешканців припадає в середньому два готельні номери, тоді як в Європі цей показник становить не менше чотирнадцяти-вісімнадцяти. Розвиток готельного господарства нині уповільнюється через ряд негативних факторів, до яких належать:

- недосконалість нормативно-правової бази;

-  відсутність легітимної стратегії розвитку галузі;

- економічна та політична нестабільність у країні;

- обмеженість інвестиційних ресурсів;

- непрозорість процедур відведення землі під будівництво об’єкта;

- складність процесу узгодження проектів у нашій країні триває від півтора до двох років, тоді як в Європі це займає не більше двох місяців;

-  недостатня популяризація України та її [турист](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ських центрів за кордоном.

Ринкові умови наділяють підприємства готельного бізнесу певними свободами у здійсненні господарської діяльності на засадах самоокупності, самофінансуванні, але в межах правового поля, яке регламентує організацію, технологію виробництва та реалізацію готельних послуг в розрізі:

–     термінів і визначень, котрі необхідні для однозначного розуміння понять, що описують готельний продукт та умови реалізації продукту;

–   договірних відносин, якості та безпеки споживачів готельних послуг;

–     класифікації типів підприємств готельного господарства і видів їх господарської діяльності;

–     способів і методів формування, просування і реалізації готельного продукту;

–   змісту та форми інформації про готельні продукти, що пропонуються підприємствами готельного господарства;

–   стандартних вимог до форм документів і складу інформації в них.

*Успішний   розвиток   готельного   господарства      неможливий   без державної підтримки, політика якої зводиться до:*

–   визначення і стимулювання пріоритетних напрямів розвитку галузі;

–         підготовки   нормативних   актів,   необхідних   для   налагодження ринкового механізму діяльності галузі;

–      координації процедур ліцензування і сертифікації готелів різних форм власності;

–      корегування різних аспектів генеральних планів розвитку міст з урахуванням створення оптимального рівня забезпеченості готельним обслуговуванням;

–   стимулювання створення і розвитку малих готелів;

–      створення регіональних програм розвитку готельних асоціацій на основі координації діяльності самостійних готелів, автоматизованих колективних систем [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) та резервування місць;

–      організації підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, проведення науково-дослідних робіт у сфері готельних послуг;

–   стимулювання розвитку зовнішньоекономічної діяльності в готельній сфері, представництво інтересів України з цих питань за кордоном, укладання міжнародних угод, розробка заходів для входження готелів України у міжнародні готельні ланцюги;

–       контролю за використанням цільових коштів, що надходять до місцевих бюджетів у вигляді готельного та [**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)истичного збору з метою розвитку готельного господарства;

–    відпрацювання механізму відшкодування коштів під час відчуження готельних підприємств від відомчої власності;

–        розробки  системи   відповідальності   посадових   осіб   за   збитки, заподіяні готельним підприємствам під час їх приватизації чи діяльності.

Свій вплив на розвиток готельного господарства держава здійснює за допомогою адміністративних, фінансових, правових методів регулювання.

***До   адміністративних методів  регулювання***розвитку  готельного господарства належать:

-   стратегічне планування та прогнозування розвитку галузі;

–   проведення наукових досліджень спрямованих на розроблення теоретичних й практичних рекомендацій щодо вдосконалення управління готельним господарством;

-  формування кадрової політики в галузі, що охоплює визначення потреб готельного сектора в кадрах, удосконалення системи підготовки і перепідготовки осіб, зайнятих у готельному бізнесі, надання консультацій, проведення семінарів, [форум](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/forum/view.php?id=255324)ів, створення науково-освітніх центрів, впровадження механізму безперервного контролю за якістю підготовки фахівців;

- сприяння у формуванні професійних об’єднань галузі; централізований збір статистичної інформації;

-  сприяння будівництву й реконструкції тощо.

Інструментами адміністративного регулювання є документальне забезпечення, за допомогою якого реалізуються організаційні, розпорядчі, контрольні, облікові та довідкові функції різних служб, забезпечується операційний зв'язок між ними та власне технологія виконання робочих процесів.

Всю документацію, що використовується в готелях, можна поділити на адміністративну та спеціальну. *Адміністративна документація*забезпечує організацію управління діяльністю підприємства. Вона ідентична управлінській документації, яка містить накази, договори, протоколи, заяви, доповідні та службові записки тощо. Оформлення подібної документації відбувається відповідно до форм, встановлених чинними нормами діловодства.

***Спеціальна документація***використовується тільки на підприємстві певної галузі чи сфери діяльності й відповідає специфіці його роботи. Вона забезпечує технологію роботи служб підприємства. Спеціальну документацію підприємств готельного господарства можна розділити на три групи:

-         нормативну (документи, що встановлюють певні норми й вимоги до організації діяльності служб, а також до виконання робіт з прийому та обслуговування в готелі в цілому та на окремих його ділянках. Сюди входять різні правила, положення, інструкції та інші документи, що встановлюють порядок виконання тих або інших робочих процесів. Вони видаються керівними органами – державними, галузевими, відомчими, муніципальними

–       або безпосередньо керівництвом підприємства і є обов'язковими до виконання);

-         експлуатаційно-технологічну – це документи, що забезпечують правильну експлуатацію готелю, документальне оформлення всіх технологічних процесів та окремих операцій з прийому й обслуговування гостей у готелі. **Експлуатаційно-технологічна документація складає найбільшу частину всієї документації готельного підприємства та представлена такими видами:**

1)        типові форми – бланки, розроблені на основі типових форм первинних документів, рекомендованих державними статистичними органами, які мають однаковий вигляд у всіх готелях з несуттєвими відмінностями, зумовленими відомчими вимогами або специфікою готельного підприємства. Це документація, що використовується при бронюванні місць, обліку руху номерного фонду, оформленні поселення, розрахунках з проживаючими, організації виїзду та роботи з багажем тощо. Типові форми відповідають державним стандартам технічної документації. Деякі з них мають характер бланків суворої звітності, наприклад, рахунок. Робота з ними вимагає дотримання певних правил, установлених державою для такого роду документів: особлива чіткість в оформленні, суворий облік, періодична звітність з їх використання тощо;

2)    журнали обліку встановленої або довільної форми для різного роду обліку. Так, наприклад, журнал обліку громадян, які проживають у готелі, має встановлену форму. Він мусить бути зброшурованим, прошнурованим, пронумерованим, скріпленим печаткою і періодично перевірятись керівництвом. У той же час журнали ведення білизняного господарства, прийому-здачі зміни, обліку замовлень на послуги хоча й мають спільні реквізити, оформляються на кожному конкретному підприємстві відповідно до специфіки його роботи.

Ці два види готельної документації складають перелік форм первинного обліку та суворої звітності в готелі. Крім них в готелях існує також інша документація довільної форми, що використовується тільки на конкретному підприємстві і відображає специфіку його роботи. Наприклад, туристичні форми – документи, що забезпечують процес прийому та обслуговування в готелі вітчизняних та іноземних туристів. До них належать туристичні повідомлення, ваучери, путівки, обмінні та маршрутні ордери, списки туристів, технологічні карти туристських маршрутів. Значна кількість туристичних документів є бланками суворої звітності.

Нині   все   більше   готелів   застосовують   у   своїй   роботі   так  звані

«безпаперові технології», засновані на використанні комп'ютерної техніки. Але опції меню готельних комп'ютерних програм подібні до реквізитів документів, що обслуговують відповідні операції. Крім того деякі документи потребують роздрукування з комп'ютера для видачі клієнту, звітності тощо.

У готелях, де поки що не застосовується комп'ютерна техніка, робота служб повністю забезпечується відповідною документацією.

***До фінансових методів регулювання***розвитку готельного господарства відносять, насамперед, забезпечення сприятливого кредитного, інвестиційного середовища та чинну податкову систему (включаючи пільги і преференції).

***До правових методів регулювання***розвитку готельного господарства належить розроблення та вдосконалення нормативно-правової бази в цій сфері: законів та інших законодавчих актів, системи стандартизації, сертифікації та категоризації готелів, загальнодержавних і регіональних програм розвитку готельного бізнесу тощо. Основною метою розробки таких законодавчих актів є регламентація правових, економічних та організаційних основ створення й подальшого функціонування підприємств готельного бізнесу.

Основні нормативно-правові акти та інші документи, що визначають порядок надання готельних послуг:

1. Закон України «Про туризм» (від 15.09.95 р. № 324/95–ВР (зі змінами та доповненнями).
2. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19).

3. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) (Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 року № 803).

4. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування (наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27.01.1999 року №37).

5. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».

6. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

7. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Основи функціонування суб'єктів господарювання визначені Господарським кодексом України, відповідно до якого готелі. як і будь-які інші суб'єкти підприємництва, покликані функціонувати на ринку на засадах самостійності, самоокупності та самофінансування. Іншими словами, готельні підприємства можуть вільно обирати напрями й обсяги роботи, ділових партнерів, розпоряджатися результатами своєї діяльності, зобов'язані повністю покривати власні витрати за рахунок одержаних коштів, забезпечувати беззбиткову роботу на ринку і розширене відтворення усіх ресурсів, досягнення необхідного рівня рентабельності.

**Відповідно до закону України «Про туризм» (із змінами на основі Закону № 2468–VI от 08.07.2010):**

1)                ***готель***є підприємством любої організаційно-правової форми і форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання та обов’язкового обслуговування. Порядок встановлення категорії готелям визначається Кабінетом Міністрів України.

2)                ***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 споживачеві відповідно до його категорії.

3)                ***аналогічні засоби розміщення***– підприємства будь-якої організаційно-правової форми власності, що складаються з номерів та надають обмежені готельні послуги включаючи щоденне заправлення ліжок, прибирання кімнат та санвузлів.

З метою впорядкування діяльності з надання тимчасового проживання у засобах розміщення як юридичними, так і фізичними особами у березні 2006 р. в Україні Постановою Кабінету Міністрів був затверджений також

«*Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)*» (додаток А). Основним завданням цього документа є впорядкування понятійно- термінологічного апарату в цій сфері для його подальшого однозначного трактування і застосування в будь-яких нормативно-правових актах, що стосуються надання послуг проживання. Відповідно до даного  документа між колективними й індивідуальними засобами розміщення України проведена чітка межа, у зв’язку з чим визначені правила їх функціонування (таблиця 5).

**Таблиця 5 – Особливості організації засобів розміщення туристів в Україні**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показники | Засоби розміщення | |
| Колективні | Індивідуальні |
| Загальна кількість місць для ночівлі | 10 місць і більше | Менш 10 місць |
| Оплата | За встановленими цінами | Договірна плата або безкоштовно |
| Державна реєстрація | Юридична або фізична особа | Реєстрація не потрібна |
| Фінансова звітність | Комплект документів в повному обсязі | Декларація про дохід, отриманий від надання послуг з тимчасового розміщення |
| Статистична звітність | Комплект документів в повному обсязі для даного виду діяльності (форми №1-готель, №1- курорт) | Книга реєстрації, де зазначена інформація про паспортні дані, дату прибуття й від’їзду туриста, вартість наданих послуг тощо |

Таким чином, критерієм віднесення засобу розміщення до того або іншого виду служить показник місткості готелю, що дорівнює 10 місць.

Відповідно до «*Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг*» готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна містити таке:

-       зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;

-       Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг;

-       свідоцтво   про   присвоєння   готелю   відповідної   категорії   (якщо   вона присвоєна);

-       копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;

-       копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;

-       ціну номера (місця в номері);

-       перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);

-       перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;

-       відомості про форму та порядок оплати послуг;

-       перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;

-       відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;

-       відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

Збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі.

Готель має право укладати договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, також факсимільної), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.

Ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т. ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

Готель може застосовувати добову або погодинну оплату готельних послуг та визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері).

Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

-         найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця – прізвище, ім'я по батькові, інформацію про державну реєстрацію);

-         прізвище, ім'я та по батькові споживача;

-         інформацію про номер (місце в номері), що надається;

-         ціну номера (місця в номері);

-         інші необхідні дані на розсуд готелю.

Плата за надання готельних послуг стягується відповідно до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом. Разом з тим, готель з урахуванням місцевих особливостей має право змінити єдину розрахункову годину.

Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не внесені у договір. Споживач/замовник вправі відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму.

Забороняється обумовлювати виконання одних послуг за умови надання інших послуг.

**Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:**

-         виклик швидкої допомоги;

-         доставка в номер кореспонденції;

-         побудка у визначений час;

-         надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю.

Наявність   у   готелі   Книги   відгуків   і   пропозицій   споживачів   є обов'язковою.

### **2. Характеристика основних стандартів які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу**

В Україні у 2003 р. прийнято два стандарти, які регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу – ДСТУ 4269:2003 «Послуги [**турист**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичні Класифікація готелів» та ДСТУ 4268:2003 «Послуги [**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)истичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги». Основна мета введення національних стандартів – гармонізувати національне законодавство з європейським, сформулювати зміст термінів і визначень, зорієнтувати власників готелів на дотримання єдиних норм у діяльності готелів.

ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» вперше регламентує умови до матеріально-технічної бази засобів розміщення, наданих послуг з урахуванням параметрів, висунутих ВТО. Відповідно до нового стандарту засоби розміщення поділяють на колективні та індивідуальні. До перших належать готелі й аналогічні їм засоби розміщення. До других – кімнати, орендовані у сімейних будинках, і житло, орендоване в приватних осіб або через агентства, а також неосновне особисте житло, надане безплатно родичам та знайомим.

У національному стандарті викладено основні вимоги (типові для готелів різної категорії) до таких загальних характеристик, як архітектурно- будівельне, інженерно-технічне, довідково-інформаційне забезпечення, а також до персоналу.

Відповідно до нього в готелі необхідно передбачити таке:

1. Архітектурно-будівельні проекти готелів та їх обладнання мають відповідати будівельним нормам і вимогам стандарту;
2. Повинні бути зручні під'їзні шляхи, дорожні знаки та вимощені пішохідні доріжки;
3. Прилегла територія мусить бути добре освітленою, впорядкованою й озелененою;
4. Наявність обладнаного майданчика з твердим покриттям для короткотермінового паркування автотранспорту;
5. Довідково-інформаційні стенди зі зазначенням назви засобу розміщення і категорії, а також інформації стосовно виконавців послуг, режиму роботи та переліку надаваних послуг, повинні розміщатись при вході на територію та (або) в приміщення.

Засоби розміщення, відповідно до обладнання інженерно-технічними системами, мають забезпечувати:

–     освітлення у житлових і громадських приміщеннях – природне та штучне, у коридорах – цілодобове;

–       систему електропостачання, підведену до житлових приміщень.

Електричні розетки повинні бути промарковані зі зазначенням напруги;

–      холодне й гаряче водопостачання та каналізацію цілодобово. У районах із перебоями у водопостачанні – мінімальний запас води не менше ніж на добу та підігрів води;

–         опалення із підтриманням температури повітря в житлових приміщеннях у межах 18–22 °С;

–       вентиляцію   з  циркуляцією  повітря,  що  запобігає  проникненню сторонніх запахів у житлові приміщення;

–   телефонний зв'язок;

–   мережу радіомовлення або радіомовлення, незалежне від мережі;

–   пасажирський ліфт (за необхідності).

З[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)но з пунктом «характеристики житлової та нежитлової частини» заклади розміщення повинні відповідати таким параметрам:

1. Площа житлової кімнати має дорівнювати не менше 8 м2; у розрахунку на особу не менше 6 м2 – у закладах цілорічного функціонування; не менше 4,5 м2 – у закладах сезонної (літньої) діяльності; для таборів – не менше 4 м2 на особу.
2. У засобах розміщення в номері повинен бути санвузол із відповідним санітарним інвентарем та обладнанням загального користування; окрема кімната побутового обслуговування; місце для праці, забезпечене необхідним обладнанням та інвентарем; приміщення або частина приміщення для перегляду телепередач; камера зберігання; приміщення для надання послуг харчування і (або) кухня для самостійного приготування їжі, обладнаної холодильником, електричною (газовою) плитою чи пічним опаленням.
3. Мати пристрої для зручного користування інвентарем згідно зі стандартом.

Обслуговуючому персоналу, який забезпечує послуги в колективних засобах розміщення, необхідно:

–     мати відповідну освіту та кваліфікацію, що відповідає виконуваній роботі;

–              створювати     атмосферу     гостинності,     комфорту,     виявляти доброзичливість і ввічливість;

–   дотримуватись посадових інструкцій, розроблених та затверджених у закладі розміщення.

Кожен засіб розміщення повинен надавати мінімальний обсяг послуг, а саме:

–   цілодобово приймати споживачів готельних послуг;

–      здійснювати послуги з громадського харчування або створювати

умови для самостійного приготування їжі;

–   щоденно прибирати житлову кімнату та санвузол (окрім гуртожитків, таборів праці й відпочинку, гірських притулків і т.д.);

–   змінювати постільну білизну;

–   відправляти, отримувати і доставляти пошту;

–   зберігати цінності та багаж;

–        надавати   медичну   допомогу  і   викликати   «швидку   допомогу», користуватися аптечкою першої допомоги;

–   володіти туристичною інформацією.

Стандарт також регламентує вимоги з безпеки й охорони навколишнього середовища. Відповідно до пункту «вимоги безпеки» заклади розміщення повинні:

–   розташовуватись в екологічно безпечній зоні;

–   гарантувати безпеку життя та здоров'я клієнтів, їхнього майна;

–           бути обладнаними системами протипожежного захисту за

«Правилами пожежної безпеки в Україні»;

–      передбачати аварійні виходи, сходи, добре помітну інформаційну довідку для вільної орієнтації як у звичайній, так і в надзвичайних ситуаціях;

–       забезпечувати в зручному для огляду місці плани евакуації та поведінки персоналу і споживачів готельних послуг у надзвичайних ситуаціях (стихійне лихо, пожежі тощо);

–         забезпечувати відповідність вимогам нормативних документів, інструкцій експлуатації всього санітарно-технічного, технологічного й іншого обладнання;

–    гарантувати вимоги експлуатації електричного, газового обладнання згідно зі стандартом;

–         дотримуватись санітарно-гігієнічних та проти-епідеміологічних правил і норм, спрямованих на утримання санітарно-технологічного обладнання та інвентарю, стану території, місць загального  й індивідуального перебування споживачів готельних послуг, прання, прасування, зберігання білизни, видалення відходів і захисту від комах та гризунів;

–     забезпечити допустимий рівень звукового тиску та рівень звуку в приміщенні відповідно до стандарту;

–   гарантувати в епідеміологічному безпечному стані питну воду;

–    використовувати засоби миття, які входять до «Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні», препарати для дезінфекції, дезінсекції, дератизації, дезодорації згідно з «Гігієнічним висновком державної санітарно-гігієнічної експертизи на вітчизняну та імпортовану продукцію»;

–     забезпечити медичний огляд обслуговуючого персоналу відповідно до вимог, установлених чинним законодавством.

У стандарті передбачені вимоги з охорони довкілля. Так, засоби розміщення повинні:

–           функціонувати згідно з вимогами охорони навколишнього середовища (щодо утримування території, технічного стану і зберігання приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації) відповідно до чинних нормативних документів;

–    передбачити систему санітарного очищення та прибирання території згідно з нормативними документами;

–   під час надання послуг не допускати шкідливого впливу на довкілля;

–     мати екологічний паспорт або висновок природоохоронних служб, що підтверджує відсутність шкідливих впливів на навколишнє середовище та довідку про екологічний стан навколишнього середовища.

Дотримання вимог засобами розміщення контролюють органи державного управління в межах їхньої компетенції відповідно до вимог чинних нормативних документів.

У Національному стандарті України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (ДСТУ 4269:2003) відображені основні підходи до класифікації готелів і аналогічних засобів розміщення за категоріями. Такі заклади класифікують згідно з загальною характеристикою готелю і комплексом вимог до матеріально-технічного оснащення, переліком надаваних послуг і фаховістю персоналу.

Категорію готелю, як уже згадувалося, позначають спеціальним символом – «\*» (зірка). Кількість зірок збільшується з підвищенням рівня якості обслуговування. Категорія зазначається на вивісці, у технічній документації та рекламі. Вимоги, викладені у стандарті, мінімальні, тому їх необхідно виконувати повністю.

Зауважимо однак: за державним стандартом, категоризація чи присвоєння зірок необов'язкові. Необхідна лише сертифікація на безпеку. Одночасно суттєвим чинником, що вплинув на збільшення кількості сертифікованих готелів, є прийняття нової редакції Закону України «Про туризм». Згідно з ним турфірми мають право працювати лише із сертифікованими засобами розміщення.

Якщо будинок готелю належить до пам'яток історії чи архітектури, допускається відхилення від вимог стосовно матеріально-технічного оснащення готелів і переліку пропонованих послуг. Керівництво готелю у такому випадку подає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженими органами, про те, що виконання вимоги неможливе з огляду на необхідність зберігання історичного характеру будинку, навколишньої забудови та прилеглої території, а відхилення не призведе до значного зниження вимог, установлених для цієї категорії готелів. В інформаційних та рекламних матеріалах, які стосуються готелю, подають інформацію про історичний характер будинку і пов'язані з цим відхилення від вимог до матеріально-технічного оснащення чи номенклатури надаваних послуг.

У готелі повинні бути внутрішні «Правила проживання», що не суперечать «Правилам користування готелями», книга відгуків і пропозицій, а також «журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці» й «журнал реєстрації інструктажів з питань техніки безпеки». Заборонено використовувати зіркову систему як ознаку відповідності готелю певній категорії без підтвердження її у встановленому порядку, тобто в процесі сертифікації.

### 3. Основні положення сертифікації послуг в індустрії гостинності

Важливу роль у поліпшенні роботи готельного господарства відіграють процедури ліцензування і сертифікації. Ліцензування спрямоване на захист прав й інтересів споживачів, із забезпеченням певного рівня обслуговування, дотриманням екологічних, санітарних та інших норм і правил. Слід зазначити, що всі готелі поділяються на категорії відповідно до рівня комфорту, що надається клієнтам. А отже. готелі надають різний набір послуг, на здійснення яких потрібна ліцензія (наприклад, на медичні, транспортні послуги).

Крім ліцензування готель може претендувати на певну категорію. Дана процедура носить назву атестації або добровільної сертифікації.

Атестація готелів переслідує мету полегшити клієнтам прийняти рішення щодо можливості отримання гарантованого набору послуг, які може надати готель певної категорії. Атестація готелів може проводитися як на національному, так і міжнародному рівнях.

Процедура сертифікації повинна забезпечувати документальне підтвердження того, наскільки якість послуг відповідає конкретним стандартам.

**Сертифікація продукції**(послуг) – це діяльність щодо підтвердження відповідності продукції установленим вимогам.

Сертифікацію здійснюють з метою:

-          створення умов для діяльності підприємств на вітчизняному ринку, а також для участі в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві;

-          сприяння споживачам у компетентності щодо вибору продукції (послуг);

-          захисту споживачів від неякісної продукції (послуг);

-          контролю безпеки продукції (послуг) для навколишнього середовища, життя, здоров’я споживачів і їх майна;

-          підтвердження    показників    якості    продукції    (послуг)    заявлених виробником.

Відповідно до Наказу № 238 «Правила обов’язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) процедура обов’язкової сертифікації передує процедурі оцінювання засобів розміщення на предмет відповідності категорії.

*Об’єктами обов’язкової сертифікації*виступали послуги з тимчасового розміщення, що надаються фізичними та юридичними особами в колективних (10 місць і більше) і індивідуальних засобах розміщення (менше 10 місць). Тобто процедурі сертифікації підпадали послуги з розміщення всіх без винятку засобів розміщення.

*Об'єктами ж оцінювання відповідності*вимогам певної категорії є готелі та інші об'єкти, призначені для надання послуг з розміщення на добровільних засадах.

13  вересня  2012  р.  набрала  чинності  постанова  Кабінету  Міністрів «Про   внесення   змін   до   порядків,   затверджених   постановами  Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № 297 і від 29 липня 2009 р. № 803» від 5 вересня 2012 р. № 830. Відповідно до нової Постанови скасовується обов’язкова сертифікація послуг з тимчасового розміщення, за результатами якої встановлюються категорії готелями та іншими об’єктами, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Натомість запроваджується добровільна сертифікація послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля відповідно до договору між органом із сертифікації та власником або уповноваженою ним особою і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії. Це означає, що тепер присвоєння «зірок» готелям здійснюватиметься за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення. Сертифікацію та оцінювання готелю здійснюють органи із сертифікації, що призначаються Мінекономрозвитку для виконання у державній системі сертифікації УкрСЕПРО робіт із сертифікації.

Як і раніше функції уповноваженого органу із встановлення категорій готелям виконує Держ[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)измкурорт, яке утворює комісію із встановлення категорій готелям, до складу якої входять представники Держтуризмкурорту, Мінекономрозвитку, інших заінтересованих центральних органів виконавчої влади, органів з питань сертифікації та за згодою представники громадських організацій і яка приймає рішення про присвоєння категорії готелю за результатами розгляду документів про результати його оцінювання. Комісія оформлює та видає заявнику свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії за формою, що розробляється та затверджується Мінінфраструктури. Зазначене свідоцтво видається не більш як на три роки або за наявності в готелі системи управління якістю не більш як на п'ять років.

Ряд країн, зокрема Польща, Литва, Латвія, напередодні вступу в ЄС привели свої нормативні документи в галузі готельного господарства до єдиних європейських стандартів, які не передбачають обов'язкової сертифікації. Згодом, наприкінці 2009 року, Європейська готельно- ресторанна конфедерація затвердила єдині стандарти класифікації готелів HOTREC, за якими здійснюється категоризація готелів.

*Процедура сертифікації та оцінювання на предмет присвоєння категорії готелям*складається з таких етапів:

–   проведення комплексу робіт за визначеною схемою сертифікації;

–      видача сертифіката відповідності, занесення сертифікованої послуги до Реєстру державної системи сертифікації;

-         при позитивних результатів сертифікації створюється комісія з питань оцінювання, що спрямоване на підтвердження певної категорії готелю та є добровільною процедурою;

-         проведення комплексу робіт щодо оцінювання відповідності засобу розміщення певній категорії;

-         підготовка пропозицій щодо встановлення засобу розміщення певної категорії;

-         передача результатів оцінювання комісії щодо встановлення категорії готелям.

 Об’єкти перевірки для проходження процедури сертифікації представлені на рисунку 3.

 Рисунок 3 – Об’єкти перевірки готелів для проходження процедури сертифікації

Розглянемо більш детально зміст перевірки (обстеження) засобу розміщення:

1. Під час перевірки документації звертається увага на:

1.1     наявність нормативної та організаційної документації на послугу, що сертифікується;

1.2      аналіз організаційно-структурної схеми та Статуту підприємства, переліку кадрового складу;

1.3     наявність висновків (актів перевірки) органів державного нагляду: пожежного, нагляду за охороною праці, санітарно-епідемічного, інших (за потреби), наявність дозволу на відкриття для засобів розміщування сезонного функціонування;

1.4    наявність у зручному для огляду споживачем місці (у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача) достовірної інформації про послуги з розміщення з[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)но з вимогами Правил готельних послуг;

1.5    наявність внутрішніх правил проживання у готелі, які не суперечать Правилам готельних послуг, а також книги відгуків та пропозицій;

1.6            наявність інформації стосовно виконавців послуг засобу розміщування, режиму їх роботи при вході на територію і (або) у  приміщенні, та відповідність цієї інформації вимогам Закону України «Про захист прав споживачів»;

1.7       наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів громадського харчування, торгівлі, зв’язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені в готелі, внутрішній телефонний довідник;

1.8. забезпеченість нормативною та організаційною документацією служб і робочих місць, зокрема наявність затверджених посадових інструкцій для персоналу, технологічних (робочих) інструкцій щодо виконання основних видів робіт (прибирання номерів, прибирання громадських приміщень, обслуговування в номерах з харчування тощо);

1.9 ведення журналу реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журналу реєстрації інструктажів з питань охорони праці;

1. Під час перевірки матеріально-технічної бази, що необхідна для надання готельних послуг, звертається увага на:

2.1          відповідність засобу розміщування будівельним нормам та правилам (на підставі акта приймання в експлуатацію або висновку уповноваженої організації);

2.2         наявність зручних під’їзних шляхів, упорядженої прилеглої території;

2.3    наявність необхідного устаткування і матеріально-технічної бази та забезпечення їх придатності до використання;

2.4    наявність на об’єктах засобу розміщування інженерних систем, що забезпечують освітлення, електропостачання, водопостачання і каналізацію, опалення і вентиляцію, телефонний зв’язок, радіомовлення, справність пасажирських ліфтів (у разі потреби);

2.5   відповідність устаткування за п.3.4 вимогам експлуатації на підставі розгляду договорів на обслуговування цих систем компетентними організаціями і висновків органів державного нагляду в конкретних сферах;

2.6        відповідність засобу розміщування вимогам, передбаченим в Правилах пожежної безпеки (на підставі експертного висновку або акта пожежного нагляду);

2.7       відповідність засобу розміщування вимогам органів санітарно- епідеміологічного нагляду (на підставі акта обстеження цими органами);

2.8       відповідність засобу розміщування вимогам органів нагляду за охороною праці (на підставі експертного висновку або акта обстеження цими органами);

2.9    відповідність технічної оснащеності житлових кімнат, санвузлів та інших приміщень засобу розміщування вимогам ДСТУ 4268 (ДСанПіН 5.5.5.23 – для дитячих оздоровчих закладів).

1. Під час перевірки процесів надання готельних послуг звертається увага на:

3.1        цілодобовий режим роботи засобу розміщування (цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають з готелю);

3.2          функціонування організаційної структури підприємства, яка передбачає наявність усіх необхідних для [**ефект**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивного надання послуг підрозділів;

3.3        забезпечення своєчасної і якісної підготовки приміщення під заселення, зокрема комплектності і справності обладнання в номері;

3.4      виконання мінімального набору готельних послуг відповідно до вимог ДСТУ 4268:2003, а також додаткових послуг (за наявності);

3.5   надання споживачу без додаткової оплати таких послуг:

–   виклик швидкої допомоги;

–   доставка в номер кореспонденції;

–   побудка у визначений час;

–   надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю.

1. Під   час    перевірки   системи    контролю   відповідності   послуг звертається увага на:

4.1    облік претензій та пропозицій і побажань споживачів (наприклад, у вигляді опитувальних анкет);

4.2   функціонування системи внутрішнього контролю, зокрема:

–   контроль процесів [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) та управління договорами;

–    контроль процесу надання номера (місця) споживачу відповідно до Правил готельних послуг;

–   контроль якості надання готельних послуг;

–   контроль справності технічного устаткування.;

–        контроль  санітарного   стану   номерів   та   приміщень   загального користування;

–   контроль санітарного стану персоналу.

1. Під час перевірки системи коригувальних та запобіжних дій в готелі звертається увага на:

5.1    організацію робіт з виявлення невідповідностей та їх потенційних причин.

5.2    застосування коригувальних та запобіжних дій на рівні персоналу та керівництва засобу розміщування;

5.3        організацію контролю за реалізацією заходів, необхідних для виконання коригувальних та запобіжних дій;

1. Під час перевірки кваліфікації персоналу звертається увага на:

6.1     наявність відповідної професійної підготовки персоналу, що бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, дотримання персоналом правил службового етикету (ввічливість, люб’язність, охайний вигляд); знання персоналом своїх посадових обов’язків, наявність відгуків про майстерність персоналу у книзі відгуків та пропозицій;

6.2    кваліфікацію, освіту і спеціальну професійну підготовку посадових осіб, які безпосередньо здійснюють керівництво засобом розміщування, згідно з вимогами Правил готельних послуг;

6.3    стан підготовки та підвищення кваліфікації персоналу.

1. Під час перевірки системи захисту навколишнього середовища звертається увага на:

7.1     розташування засобу розміщування – в екологічно безпечній зоні (для заміських засобів розміщування) на підставі довідки щодо екологічного стану навколишнього середовища);

7.2    відсутність шкідливих впливів на навколишнє середовище.

Після проходження процедури сертифікації виноситься рішення **щодо відповідності (невідповідності) вимогам безпеки**, що встановлені в ДСТУ 4268:2003,  ГОСТ  28681.3–95,  ГОСТ  12.1.004–91,  СНиП  2.04.01–85, ДБНВ 2.2–9–99,   СанПіН   42–128–4690–88,   СанПіН   42–123–5777–91,   ДСанПіН 5.5.5.23 –99, Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщування та надання готельних послуг, Правилах пожежної безпеки в Україні, та відповідності (не відповідності) вимогам ДСТУ 4269:2003 до певної (заявленої замовником) категорії готелю.

Термін дії сертифіката відповідності залежить від встановленої заявнику схеми сертифікації і може складати 1 рік, 3 роки, 5 років.

Не пізніше ніж за три місяці до закінчення строку дії сертифіката заявник подає нову заявку для отримання сертифіката на наступний період.

Таким чином, сертифікація покликана підтвердити не просто категорію готелю чи його якість, а, насамперед, його безпечність для життя та здоров’я людей.