

Оксана КУЛИК

магістрантка факультету туризму

*Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського, м. Львів*

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Сфера гостинності, як і будь-яка інша сфера діяльності, потребує правильної організації виробничого процесу на етапі встановлення. Це можливо лише при правильному плануванні виробничого процесу. Відомо, що в нашій державі будь-які господарські дії повинні бути юридично підкріплені, тобто вони потребують правового регулювання.

Державну політику щодо розвитку готельного господарства як основного компонента туристичної галузі та сфери послуг спрямовано на поліпшення якісних критеріїв його функціонування.

Правове поле координації функціонування підприємств готельного господарства зумовлюють Закони України, нормативні та регуляторні акти, державні стандарти тощо. Політику держави щодо розвитку готельного господарства, регулювання основних аспектів господарської діяльності компонента туристичної індустрії спрямовано на поліпшення його тісних критеріїв функціонування та відображено у Законах України «Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію» та ін.; постановвах Кабінету Міністрів України щодо програм розвитку цього напряму господарської діяльності [2].

Правові засади функціонування підприємств готельного господарства України поширюються на елементи технології виробництва, організації та реалізації готельних послуг у таких площинах:

- ✓ терміни і визначення, необхідних для взаєморозуміння і однозначності сприйняття понять, що описують готельний продукт, та умов реалізування цього продукту;
- ✓ договірні відносини, якість та безпека споживачів готельних послуг;
- ✓ класифікація типів підприємств готельного господарства і видів їх господарської діяльності;

- ✓ способи і методи формування, просування і реалізування готельного продукту;
- ✓ зміст та форма інформації про готельні продукти, що пропонують підприємства готельного господарства;
- ✓ стандартні вимоги до форм документів і складу інформації в них.

Нормативно-правові акти регулюють відносини між споживачем (клієнтом) і виробником послуг (готельним підприємством), узгоджують інтереси споживача, виробника й суспільства та створюють сприятливі умови для розвитку підприємств готельного господарства.

Проте чинне законодавство України нечітко визначає готельне господарство в контексті його належності до сфери туристичних послуг. Тож для розвитку готельного господарства, підвищення попиту на ринку споживання готельних послуг, створення готельних підприємств малої місткості доцільним є розроблення відповідних нормативних актів, які визначають правові, економічні й організаційні засади створення та подальшого розвитку конкурентних відносин на зазначеному ринку.

Важливе значення для функціонування підприємств готельного господарства має сертифікація готельних послуг.

Сертифікація послуг – це діяльність щодо підтвердження відповідності продукції установленим вимогам. Сертифікація може бути обов'язковою і добровільною, але для забезпечення стабільності якості обслуговування в засобах розміщення та гармонізації критеріїв класифікації вітчизняних підприємств готельного господарства з рекомендаціями і з урахуванням наявної закордонної практики готельні послуги підлягають «обов'язковій сертифікації» [2].

Сертифікація послуг підприємств готельного господарства диференціює засоби розміщення залежно від асортименту та якості наданих послуг; забезпечує споживача достовірною інформацією про те, що категорія засобу розміщення підтверджена результатами класифікації і відповідає категорії, що встановлена нормативними документами; забезпечує підвищення конкурентоспроможності підприємств готельного господарства; сприяє розвитку в'їзного та внутрішнього туризму; зміцнює довіру споживачів до якості готельних послуг.

Сертифікацію готельних послуг здійснюють на основі та з урахуванням таких стандартів:

1. «Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг».
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги».
3. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
4. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
5. ДСТУ 2296–93 «Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування».
6. ДСТУ 2462–94 «Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення».
7. ДСТУ 3230–95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення».
8. ДСТУ 3498–96 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис».
9. ДСТУ ISO 9004–2–96 «Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг».
10. ДК 016–97 «Державний класифікатор продукції та послуг» (ДКПП) [2].

Об'єктами обов'язкової сертифікації є готельні послуги, що надають суб'єкти туристичної діяльності (готелі, мотелі, туристичні бази, гірські притулки, кемпінги, заклади для оздоровлення та відпочинку, місця для короткотермінового проживання в інших приміщеннях), процес надання послуг.

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг здійснюють згідно з вимогами чинних нормативних документів щодо безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їхнього майна та охорони навколишнього середовища; добровільну сертифікацію готельних послуг проводять за вимогами, що відповідно до нормативних документів не є обов'язковими [3]. Сертифікацію щодо відповідності вимогам здійснюють обов'язково. Під час обов'язкової сертифікації готельних послуг за всіма напрямками потрібно перевірити наявність договорів, актів, висновків останньої перевірки із санепідемслужби, органів пожежного, технічного нагляду та інших установ у межах їхньої компетенції і в установленому порядку. Після перевірки наявності цих документів, датованих терміном не пізніше ніж за півроку до дня початку сертифікаційних випробувань (перевірок) і усунення виявлених у них недоліків, комісія може розпочати обов'язкову сертифікацію. Сертифікацію

системи якості проводять за ініціативою заявника, щоб підтвердити відповідність системи забезпечення якості готельних послуг вимогам ДСТУ ISO 9002 з урахуванням вимог ДСТУ ISO 9004–2, а також того, що підприємство може постійно надавати готельні послуги, які відповідають обов'язковим вимогам нормативних документів щодо безпеки та вимогам певної категорії («зірки») [1].

Отже, проаналізувавши вище зазначене, можемо зробити висновок, що правове регулювання у сфері гостинності відіграє домінуючу роль як для власників туристичного бізнесу, так і для його споживачів. Власник повинен правильно і ретельно дотримуватися всіх передбачених державою законів, постанов та стандартів, щоб забезпечити надання якісних послуг та уникнення адміністративної та кримінальної відповідальності, а споживач, завдяки правильному правовому регулюванню, може бути впевнений у тому, що за свої кошти отримає якісні послуги, а в разі невідповідності зможе подати скаргу на власника бізнесу, який буде притягнений до відповідальності згідно з чинним законодавством.

Список використаних джерел

1. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : нав. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
2. Законодавство України [Електронний ресурс]. – URL: <http://ligazakon.ua> (дата звернення: 30.09.2019).
3. Про затвердження порядку сертифікації послуг з тимчасового розміщення : Закон України № 297 від 15.03.2006 [Електронний ресурс]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF> (дата звернення: 30.09.2019).