

## ОЦІНЮВАННЯ ЗАСОБІВ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УКРАЇНІ

Христина Делевин, Лілія Іванова

*Львівський державний університет фізичної культури, м. Львів,  
Україна e-mail: delevyn56@gmail.com, livanova.lac@gmail.com*

**Актуальність.** Готельне господарство – це галузь, яку називають “куркою, що несе золоті яйця”. Готельний бізнес стимулює розвиток міжнародного і внутрішнього туризму, сприяє формуванню інфраструктурного ринкового середовища сфери послуг. Розвиток готельного господарства в Україні здійснюється у складному мікро- та макросередовищі. Існує низка проблем, серед яких – обмеженість власних фінансових ресурсів, труднощі у пошуку іноземних та вітчизняних інвесторів, нормативно-правове коло діяльності.

**Мета дослідження** – з’ясувати наявність нормативно-правової бази та державних стандартів, що регулюють діяльність готельного господарства в Україні.

**Методи дослідження:** моніторинг та аналіз наявної інформації.

В Україні станом на початок 2015 року послуги з тимчасового проживання надають 4341 підприємство готельного господарства, готелів та аналогічних закладів розміщення налічують 2478 (57,1 % загального обсягу), серед яких 1508 готелів (60,9 % загального обсягу), 123 мотелів (5,0 %), 29 хостелів (1,2 %), 6 кемпінгів (0,2 %), 105 гуртожитків для приїжджих (4,2 %), та 707 молодіжних турбаз, гірських притулків і студентських літніх таборів (28,5 %) та 1863 спеціалізовані засоби розміщення (42,9 %) [1].

Євроінтеграційний розвиток економіки, який обрала Україна передбачає дотримання загальноприйнятих у міжнародній практиці принципів та методів ведення готельного бізнесу. Необхідність підвищення якості обслуговування у готелях зумовлена невідповідністю національних стандартів світовим. У зв’язку з цим, на державному рівні виникла необхідність узгодження національної та світової нормативно-технічної документації згідно з чинною законодавчою базою України [2].

В основу регулювання готельного господарства України, зокрема стосовно якості послуг у готелях, покладено Закон України "Про туризм",

який діє з 15 вересня 1995 р., зі змінами та доповненнями, внесеними Законом України "Про внесення змін до Закону України "Про туризм" від 18 листопада 2003 р. Він визначає загальноправові, організаційні й соціально-економічні принципи реалізації державної політики України у сфері туризму, спрямовані на гарантування прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, безпечне для життя довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав, закріплених Конституцією України тощо [3].

Стосовно готельної індустрії конкретнішим є Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію", що діє з 10 травня 1993 р., зі змінами і доповненнями, внесеними 3 лютого 2004 р. Він визначає правові й економічні основи систем стандартизації та сертифікації, встановлює організаційні форми їхнього функціонування. Цей документ приділяє значну увагу сертифікації продукції, яку здійснюють з метою захисту прав та інтересів споживачів стосовно якості та безпеки готельних послуг, визначає основні принципи, структуру та правила системи сертифікації в Україні. Сертифікацію готельних послуг поділяють на обов'язкову та добровільну. Про обов'язкову сертифікацію в Декреті зазначено, що вона в усіх випадках повинна охоплювати перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і технічний нагляд. Кошти, що витратив заявник на обов'язкову сертифікацію продукції, враховують у собівартість. Водночас передбачено, що орган із сертифікації продукції під час здійснення обов'язкової сертифікації відповідає за необґрунтовану чи неправильну видачу сертифіката відповідності, порушення правил сертифікації. Під час проведення добровільної сертифікації керівник засобу розміщення самостійно її ініціює в готельному закладі для отримання додаткової зїрки, що засвідчує високий рівень надання послуг [4].

Документ, який регулює якість послуг у готелях України, – "Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг" від 27 січня 1999 р. Сертифікація закладів розміщення та закладів харчування може здійснюватись за різними схемами, встановленими цими правилами, де зазначений порядок їх здійснення, права й обов'язки сторін.

Ще один нормативний документ, який виконує вагому роль у поліпшенні якості продукції, – "Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні", затверджений Наказом Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 30 серпня 2001 р.

До цього переліку належать готельні послуги та послуги харчування, які надають суб'єкти туристичної діяльності.

Закон України "Про підтвердження відповідності" діє від 17 травня 2001 р., зі змінами та доповненнями від 21 жовтня 2004 р. Він визначає правові й організаційні засади підтвердження відповідності продукції, систем якості, систем управління якістю, систем управління довкіллям, персоналом і спрямований на забезпечення єдиної державної технічної політики у сфері підтвердження відповідності, а також регулює відносини, які виникають у процесі підтвердження відповідності продукції.

Інші нормативні документи в Україні, за якими також регулюють якість послуг у готелях, – два національні стандарти ДСТУ "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги", ДСТУ "Послуги туристичні. Класифікація готелів", а також "Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг" [2].

В Україні недостатньо розроблені адаптовані до національних стандартів нормативні документи, що регулюють порядок надання готельних послуг. Враховуючи наведену вище функціональну структуру готельного господарства України, актуальною є прийнята 15 березня 2006 р. Постанова Кабінету Міністрів "Про порядок надання послуг тимчасового розміщення (проживання)". Цей документ, зокрема, передбачає, що всі власники колективних засобів розміщення, які мають десять і більше ліжкомісць, зобов'язані реєструватися як суб'єкти підприємницької діяльності, платити податки, дотримуватись стандартів, створювати розвинуте сервісне середовище гостинності. Процес практичного втілення за останні десять років доволі складний, не забезпечений достатніми механізмами, щоб усі заклади розміщення пройшли реєстрацію та об'єктивно звітувалися.

**Висновки.** Взаємозв'язок і взаємозалежність якості послуг та рівня цін регулює держава через систему стандартизації та сертифікації послуг. Незважаючи на широкий перелік прийнятих нормативно-правових актів, законів, якість обслуговування у вітчизняних готельних підприємствах залишається переважно низькою, а ціни й тарифи на послуги наближені до найвищих, що зумовлене застарілою матеріально-технічною базою готелів і необхідністю коштів на її поновлення та поповнення. Оскільки діяльність готельного господарства в Україні має передусім характер очікування та намагається відповідати вимогам ринку, то адекватні засоби державного регулювання мають стати генераторами росту, створення внутрішнього і зовнішнього попиту на готельні послуги.

### Список використаних джерел

1. Статистичний щорічник України за 2015 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://ukrstat.org/druk/publicat/kat\\_r/publ\\_tur\\_r.htm](https://ukrstat.org/druk/publicat/kat_r/publ_tur_r.htm)
2. Основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/12631113/turizm/osnovi\\_derzhavnogo\\_regulyuvannya\\_yakosti\\_poslug\\_gotelniy\\_sferi\\_ukrayini](http://pidruchniki.com/12631113/turizm/osnovi_derzhavnogo_regulyuvannya_yakosti_poslug_gotelniy_sferi_ukrayini)
3. Основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України, Організація готельного обслуговування. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://libfree.com4>.
4. Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію" від 10.05.1993 р. № 46–93 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.documenty.in.ua>