

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЖИТОМИРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРОЕКОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Тарасова В. В., Нестерчук І. К.,
Ковалевська І. М., Мартинчук І. В.

**СТАНДАРИЗАЦІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ
ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ
В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

Підручник

Житомир-2018

УДК 006.1:338.48

С 76

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Житомирського національного агроекологічного
університету, протокол № 9 від 24 квітня 2018 року*

Рецензенти:

Бондаренко Е. Л., доктор географічних наук, професор географічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка;

Міхелі С. В., доктор географічних наук, професор кафедри географії Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова;

Данкевич С. М., доктор економічних наук, професор кафедри екологічної безпеки та економіки природокористування Житомирського національного агроекологічного університету.

С 76 Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній діяльності: підручник / В. В. Тарасова, І. К. Нестерчук, І. М. Ковалевська, І. В. Мартинчук. Житомир : ЖНАЕУ, 2018. 372 с.

ISBN 978-617-7684-05-2

У підручнику систематизовано виклад нормативно-правових засад здійснення стандартизації, сертифікації туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності. Послідовно розкрито сутність даних форм, державного регулювання у сфері туризму, визначено особливості їх застосування в Україні, проаналізовано міжнародний досвід у даній сфері діяльності.

Для студентів вищих навчальних закладів, які готуються працювати у сфері туризму, викладачів вищих навчальних закладів та фахівців сфери туристичних послуг.

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу ЖНАЕУ забороняється.

© Тарасова В. В., 2018

© Нестерчук І. К., 2018

© Ковалевська І. М., 2018

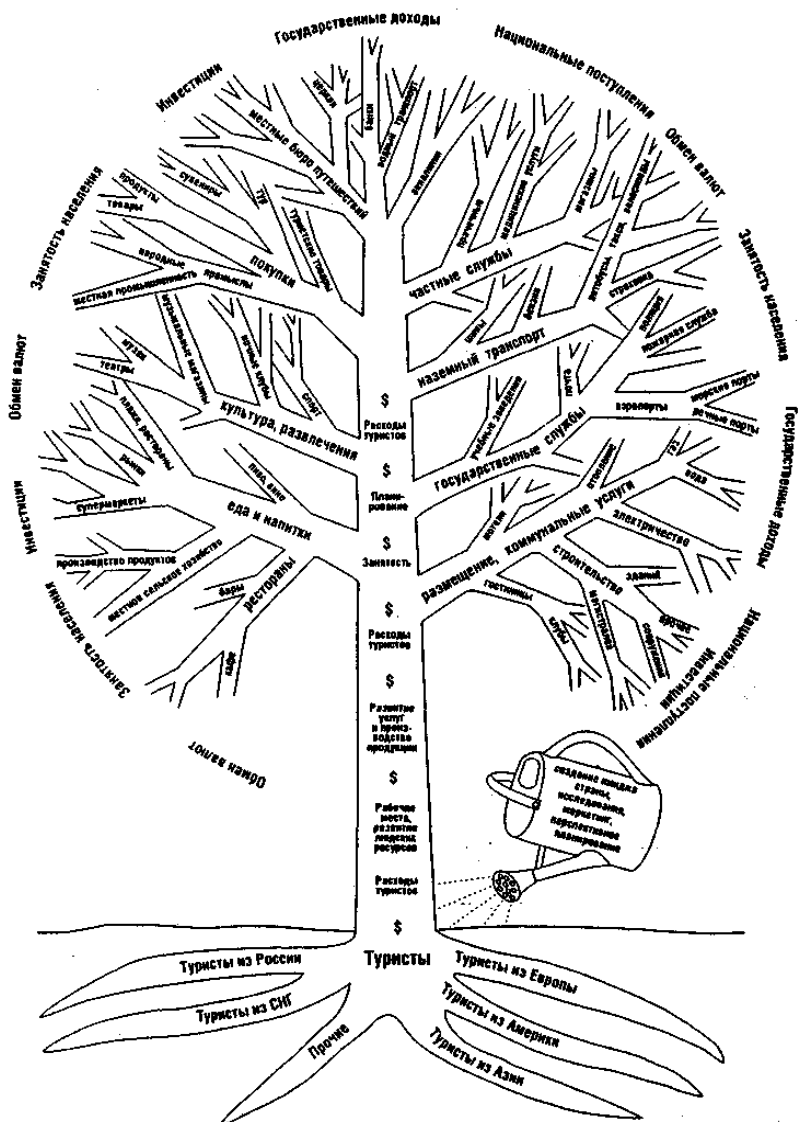
© Мартинчук І. В., 2018

© ЖНАЕУ, 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ТА ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ.....	8
Тема 1. Державна політика, напрями та способи її регулювання в галузі туризму.....	9
1.1. Державна політика, функції, способи і механізми правового регулювання у туристичній галузі.....	9
1.2. Учасники відносин в туристичній діяльності.....	17
1.3. Безпека в галузі туризму.....	23
Тема 2. Організаційні форми туризму, основні поняття та нормативно-правова база.....	28
2.1. Організаційні форми туризму та основні поняття	28
2.2. Нормативно-правова база здійснення туристичної діяльності.....	35
2.3. Координація туристичної діяльності.....	38
Запитання для контролю за розділом 1.....	44
РОЗДІЛ 2. ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ, СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ В ТУРИЗМІ.....	45
Тема 3. Основи стандартизації в туризмі.....	46
3.1. Сутність та правові аспекти стандартизації сфери туризму в Україні.....	47
3.2. Види стандартів у сфері туризму. міжнародні, міждержавні та національні	55
3.3. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні.....	83
3.4. Перелік та зміст стандартів сфери туризму України..	87
Запитання для контролю за темою 3.....	102

Тема 4. Основи сертифікації в туризмі.....	104
4.1. Сутність, цілі, завдання і правила сертифікації туристичних послуг.....	105
4.2. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму.....	140
4.3. Сертифікація послуг розміщення та послуг харчування в Україні.....	166
Запитання для контролю за темою 4.....	202
Тема 5. Основи ліцензування в туризмі.....	204
5.1. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності.....	205
5.2. Порядок ліцензування в туризмі. Ліцензійні умови, механізм отримання ліцензії.....	222
Запитання для контролю за темою 5.....	252
ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК.....	254
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	263
ДОДАТКИ.....	270



Дерево туризму, Сенин В. С. [19]

ВСТУП

У сучасних умовах ведення туристичного бізнесу багато уваги необхідно приділяти виконанню комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг, розроблення дієвих стандартів обслуговування туристів, поліпшення роботи всіх підприємств сфери туризму. З метою вдосконалення організації туристичної діяльності більшість країн світу застосовує спеціальні механізми впливу на суб'єкти підприємництва, які виявляються у запровадженні процедури стандартизації, сертифікації туристичних послуг, ліцензування туристичної діяльності.

У такій ситуації виникає необхідність створення навчально-методичного та навчально-практичного забезпечення підготовки кваліфікованих фахівців, що включатиме комплексний, системний підхід до вивчення стандартів та процесів стандартизації, сертифікатів та вимог щодо сертифікації, ліцензій та умов ліцензування туристичної діяльності.

Ціллю даного видання є допомога студентам у формуванні знань з основ державного регулювання туристичною галуззю, питань теорії та практики закордонної і вітчизняної систем стандартизації, сертифікації туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності.

За своїм змістом навчальний посібник спрямований на вирішення наступних питань:

- обґрунтування необхідності державного регулювання у сфері туризму;
- вивчення сутності ліцензування туристичної діяльності, міжнародної практики з ліцензування в туризмі, механізму отримання ліцензії на провадження туристичної діяльності в Україні;
- набуття умінь формувати та подавати комплект необхідних документів для одержання ліцензії, знання причин та механізмів її переоформлення, анулювання, видачі дублікату, методики здійснення державного контролю за діяльністю ліцензіата;

– розуміння сутності стандартизації в туризмі, знання видів стандартів, порядку їх розроблення, затвердження, реєстрації, перегляду, внесення змін та скасування;

– визначення сутності сертифікації туристичних послуг, її основних видів і форм, міжнародної практики з сертифікації у сфері туризму;

– вивчення порядку та схем обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні;

– уміння формувати пакет документів для подання в органи з сертифікації туристичних послуг на одержання сертифікату відповідності.

Посібник добре ілюстрований: авторами розроблено багато таблиць та рисунків, що сприятиме кращому засвоєнню навчального матеріалу та допоможе майбутнім фахівцям у практичній роботі на підприємствах туристичної індустрії. Це забезпечить надання послуг високого рівня якості відповідно до вимог міжнародних та національних стандартів, з метою задоволення потреб вітчизняних та іноземних туристів, забезпечення їх безпеки, життя, здоров'я, майна та захисту навколишнього середовища.



РОЗДІЛ 1

ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ТА ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

- Тема 1. Державна політика, напрями та способи її регулювання в галузі туризму
- Тема 2. Нормативно-правова база, основні положення та терміни туристичної діяльності

У розвитку туризму, який є одним з найдинамічніших секторів світової економіки, велике значення належить його державному регулюванню, спрямованому на досягнення збалансованості інтересів усіх учасників туристичного ринку.

Важливою, але не достатньою, умовою для перетворення туризму на процвітаючу галузь економіки, є наявність потужного туристично-рекреаційного потенціалу. При всьому різноманітті фірм, підприємств, установ, організацій, що діють у туризмі, у даному секторі економіки існують певні обмеження. Тому будь-які потенційні можливості розвитку туризму будуть реалізовані повною мірою тільки в результаті сполучення ринкових механізмів господарювання з його державним регулюванням у вигляді необхідних юридичних, політичних, економічних, соціальних та інших гарантій [10].

Тільки у цьому випадку можна забезпечити сталий розвиток індустрії туризму, не наносячи шкоду природним і культурним цінностям, які виступають об'єктами туристичних атракцій. У зв'язку з цим більшість держав створюють у структурі власних урядів спеціалізований національний орган з координації роботи всіх підприємств туризму.

ТЕМА 1

ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА, НАПРЯМИ ТА СПОСОБИ ЇЇ РЕГУЛЮВАННЯ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

- 1.1. Державна політика, функції, способи і механізми правового регулювання у туристичній галузі.
- 1.2. Учасники відносин в туристичній діяльності.
- 1.3. Безпека в галузі туризму.

Держава, визнаючи туристичну діяльність однією з пріоритетних галузей економіки України сприяє туристичній діяльності та створює сприятливі умови для її розвитку, визначає і підтримує пріоритетні напрямки туристичної діяльності, формує уявлення про Україну як країну, сприятливу для туризму, здійснює підтримку і захист українських туристів, туроператорів, турагентів та їх об'єднань.

1.1. Державна політика, функції, способи і механізми правового регулювання у туристичній галузі

Основними цілями державної політики в галузі туризму є наступні:

- 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;

- створення умов для діяльності, спрямованої на виховання, освіти і оздоровлення туристів;

- розвиток туристичної індустрії, що забезпечує потреби громадян при здійсненні подорожей, створення нових робочих місць; збільшення доходів держави і громадян України, розвиток міжнародних контактів, збереження об'єктів туристського показу, раціональне використання природної і культурної спадщини.

Пріоритетними напрямами державного регулювання туристичній діяльності є підтримка та розвиток внутрішнього, в'їзного, соціального і самодіяльного туризму. Державне регулювання туристичної діяльності здійснюється наступним шляхом:

- створення нормативних правових актів, спрямованих на вдосконалення відносин у сфері туристичної індустрії;

- сприяння в просуванні туристичного продукту на внутрішньому та світовому туристичних ринках;

- захист прав та інтересів туристів, забезпечення їх безпеки:
 - ліцензування, стандартизація в туристичній індустрії, сертифікації туристичного продукту (закони України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності»);

- встановлення правил в'їзду, виїзду та перебування на території України з урахуванням інтересів розвитку туризму (закон України "Про зовнішню економічну діяльність»)

- створення сприятливих умов для інвестицій у туристичну індустрію;

- податкове і митне регулювання;

- надання пільгових кредитів, встановлення податкових і митних пільг туроператорам і турагентам, що займаються

туристичною діяльністю на території України і приваблюють іноземних громадян для заняття туризмом на території України;

- сприяння кадровому забезпеченню туристичної діяльності;

- розвиток наукових досліджень у сфері туристичної індустрії;

- сприяння участі українських туристів, туроператорів, турагентів і їх об'єднань у міжнародних туристичних програмах;

- забезпечення картографічною продукцією;

- інші способи, що застосовуються в порядку, встановленому законодавством України.

Шляхи реалізації державної політики в галузі туризму:

- 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;

- нормативне 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;

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

- організація і здійснення державного контролю за дотриманням законодавства в галузі туризму;

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

- участь в розробці та реалізації міжнародних програм з розвитку туризму.

Державне регулювання в галузі туризму здійснюється способами, визначеними законом.

Класифікація, оцінка туристичних ресурсів України, режим їх охорони, порядок збереження цілісності туристичних ресурсів

України та заходи з відновлення, порядку використання туристичних ресурсів України з обліком гранично припустимих навантажень на навколишнє природне середовище визначаються у відповідності з законодавством.

Велике значення має міжнародне співробітництво у сфері туризму, правову основу якого становлять міжнародні договори України, що укладаються у відповідності із законом України «Про зовнішньоекономічну діяльність».

Україна ратифікувала велику кількість різних міжнародних договорів, конвенцій, декларацій та інших актів, що забезпечують розвиток та поширення туризму.

В цілях просування туристського продукту на світовому туристичному ринку Державна служба туризму створює представництва за межами України. Порядок створення, діяльності і ліквідації зазначених представництв визначається Урядом України відповідно до міжнародних договорів.

Культурно-історичний, природний потенціал країни величезний, і, за правильної постанови маркетингової роботи, а також вдосконалення розвитку туристичної інфраструктури кількість іноземних туристів, що прибувають в нашу країну, може значно зрости.

Це є підставою для більш чіткої спрямованості маркетингу по основних напрямках, включаючи, у першу чергу, цілеспрямовану рекламно-інформаційну діяльність. Тільки грамотно побудована маркетингова стратегія, зосереджена на ключових направляючих туристичних ринках, дозволить зробити в'їзний туризм найбільш дохідної складової всієї туристичної сфери України. Але всі зусилля, в тому числі і маркетингові, будуть марні, якщо туристам, що прибувають, не буде забезпечений прийнятний рівень безпеки.

Функції держави з розвитку туризму полягають у наступному:

- Розробка законодавчої бази, яка регламентує основні питання розвитку туристичної сфери, включаючи прийняття базового закону про туризм та інших нормативно-правових актів. Дані законодавчі акти повинні спрямовуватися на розвиток цивілізованих ринкових відносин у сфері туризму,

створення умов для сумлінної конкуренції підприємств на туристичному ринку.

- Розробка програм розвитку туризму (цільових та антикризових). При цьому, цільові програми затверджуються з метою реалізації довгострокових пріоритетів країни у сфері туризму й становлять комплекс взаємозалежних правових, економічних і організаційних заходів, спрямованих на реалізацію конституційних прав громадян, розвиток туристичної сфери; антикризові програми дозволяють пом'якшити несприятливі наслідки нерівномірного розвитку світових економічних процесів.

- Виділення бюджетних коштів на розвиток туризму.

- Створення привабливого інвестиційного клімату для будівництва й модернізації матеріально-технічної бази туризму.

- Розробка системи оподаткування туристичної галузі.

- Включення привабливих, з погляду туризму, периферійних районів країни в загальноекономічний оборот та введення їх у ранг державної політики.

- Підготовка й підвищення кваліфікації кадрів у сфері туризму. Держава повинна забезпечити підготовку кваліфікованих кадрів у сфері туризму, тому що від цього значною мірою залежить якість надаваних туристам послуг. Держава повинна сприяти: створенню мережі навчальних закладів, здатних надавати освіту на рівні міжнародних стандартів; створенню курсів підвищення кваліфікації кадрів для всього туристичного персоналу й викладачів, незалежно від їхнього рівня; створенню умов для взаємного обміну туристичним персоналом між різними країнами; підвищенню престижу туристичних професій та заохоченню, у першу чергу, молоді до вибору кар'єри у сфері туризму.

Захист інтересів споживачів туристичних послуг. Захист інтересів українських туристів повинно гарантуватися державою. Права та інтереси іноземних туристів також необхідно забезпечувати відповідно до законодавства України, враховуючи положення міжнародних договорів нашої держави. У цей час треба велику увагу приділяти питанням безпеки туристичних подорожей.

До безпечних умов для туризму звичайно відносяться: спокійна політична обстановка в країні; відсутність надзвичайних ситуацій і стихійних лих; низька криміногенність або її відсутність; чітка взаємодія державних органів і туристичних організацій по охороні туристичних об'єктів; дружелюбність та відкритість громадян. За цих умов не повинні защемлятися права й свободи як самих туристів, так і мешканців країни перебування.

Привабливість туристичної дестинації може значно зменшитися через небезпечні для туризму умови. Тому механізм захисту прав споживачів туристичних послуг і контроль над його дотриманням зобов'язаний перебувати у віданні держави.

Функції держави з захисту прав споживачів туристичних послуг полягають у наступному:

- повинен бути вироблений механізм створення умов для безпеки як саме туристів, так і туристичних об'єктів;
- фінансові гарантії відповідальності туристичних фірм;
- страхування туристів;
- інформування туристів про виникнення форс-мажорних обставин (бойових дій, стихійних лих, погіршення санітарно-епідеміологічної обстановки, рівня злочинності тощо);
- забезпечення особистої безпеки туристів та їх майна;
- надання необхідної медичної, правової та інших видів допомоги;
- у випадку виникнення надзвичайних ситуацій держава вживає заходів із захисту інтересів своїх громадян-туристів, що перебувають за межами країни, у тому числі з їх евакуації із країни тимчасового перебування.

Рекламно-інформаційне забезпечення туризму. Рекламно-інформаційна діяльність, спрямована на збільшення туристопотоку в країну, тривалий час залишалася головною функцією для державних органів у сфері туризму. Інформаційне забезпечення туристичної діяльності на рівні держави включає:

- збір та обробку статистичних даних про розвиток туризму;
- випуск та розповсюдження рекламно-інформаційних матеріалів, які характеризують стан галузі в національному масштабі;
- проведення наукових досліджень в туристичній галузі;

- допомогу в організації проведення міжнародних туристичних виставок у власній країні;
- організацію участі країни в міжнародних туристичних виставках, проведених іншими державами;
- сприяння просуванню національного турпродукту країни на світовому туристичному ринку (реклама країни як туристичного напрямку);
- розв'язок проблем сезонності шляхом популяризації окремих видів туризму, які не залежать від пори року.



Міжнародне співробітництво держави у сфері туризму.

Функціями держави є наступні:

- сприяння поширенню і зміцненню міжнародного співробітництва у сфері туризму;
- ухвалення міжнародних договорів певної країни у сфері туризму;
- участь певної країни в діяльності міжнародних туристичних організацій;
- відкриття мережі туристичних представництв певної країни за кордоном;
- підвищення престижу країни серед міжнародної туристичної громадськості.

Ознайомившись з основними причинами необхідності державного регулювання туристичної діяльності та визначивши основні функції держави з даних приводів, можна зробити висновок щодо необхідності державного регулювання у сфері туризму та дати його визначення:

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

Способи і механізми правового регулювання в туризмі.
Важливими способами правового регулювання у галузі туризму є стандартизація туристичної діяльності та сертифікація туристичного продукту.



Стандартизація – це діяльність щодо встановлення норм, правил і характеристик із впорядкування туристичної діяльності за допомогою широкого й багаторазового використання нормативних документів туризму.

Об'єктами стандартизації в галузі туризму визначені туристичні послуги та процеси туристично-екскурсійного обслуговування. Стандартизації підлягають усі об'єкти туристичної індустрії: готелі та інші засоби розміщення, засоби транспорту, об'єкти громадського харчування, культурно-розважальні заклади, об'єкти пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, а також діяльність усіх туристичних організацій.

Ціль стандартизації – досягнення оптимального ступеня впорядкування в туристичній діяльності за допомогою стандартів, положень, вимог та норм. Держава, визнаючи туристичну діяльність однією з пріоритетних галузей економіки України, робить наступне:

- сприяє туристичній діяльності та створює сприятливі умови для її розвитку;
- визначає пріоритетні напрямки туристичної діяльності;
- формує уявлення про Україну сприятливу для туризму;
- здійснює підтримку і захист українських туристів, туроператорів, турагентів та їх об'єднань.

Проголошуючи туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури, держава створює умови для туристичної діяльності.



Сертифікація туристичних послуг є одним з найважливіших механізмів керування якістю обслуговування, що дають можливість об'єктивно оцінити рівень послуг, підтвердити їхню безпеку для споживача. Індустрія туризму введенням стандартів на туристичне обслуговування, застосування сертифікації послуг визначає способи й критерії оцінки якості своєї діяльності й дозволяє створити у споживачів упевненість у тій, що зручності або послуги надаються туристові й екскурсантові в рамках чітко певних норм і правил.

Правові основи сертифікації туристичних послуг, права, обов'язки й відповідальність учасників сертифікації визначаються законом України «Про підтвердження відповідності», а також низкою інших нормативних документів, у тому числі законодавством про захист прав споживачів.

Під сертифікацією туристичних послуг мають на увазі підтвердження органом із сертифікації відповідності реалізованих споживачеві послуг вимогам законодавчих і нормативних документів з обслуговування мандрівників, прийнятих у країні перебування. Сертифікація може носити обов'язковий і добровільний характер. Під *обов'язковою сертифікацією* туристичних послуг і послуг готелів мають на увазі підтвердження органом із сертифікації відповідності реалізованих послуг вимогам безпеки життя, здоров'я туристів і екскурсантів, схоронності їхнього майна, захисту навколишнього середовища. При цьому, під безпекою туристичної послуги мають на увазі відсутність неприпустимого ризику, завдання збитків життю, здоров'ю, майну споживача послуги під час здійснення ним туристичної подорожі й у місцях перебування на маршруті, а також не нанесення збитку навколишньому середовищу, у тому числі у процесі надання або споживання туристичної послуги.

Проходження сертифікації туристичних послуг підтверджується сертифікатом відповідності – документом, видаваним органом із сертифікації. Сертифікат у перекладі з латини означає «зроблено вірно».

1.2. Учасники відносин в туристичній діяльності

Учасниками відносин (згідно із ст. 5 закону «Про туризм»), що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасове розміщення, харчування, екскурсійне, курортне, спортивне, розважальне та інше 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.

Суб'єктами, що здійснюють та забезпечують туристичну діяльність (згідно із ст. 5 закону «Про туризм»), є такі:

- **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 установленому 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;

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

- **гиди-перекладачі**, екскурсводи, 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;

- **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.

Права і обов'язки суб'єктів туристичної діяльності, туристів і екскурсантів. Суб'єкти туристичної діяльності відповідно до ст. 24 закону «Про туризм» 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;
 - залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;
 - 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.

Права та обов'язки туристів і екскурсантів. У ст. 25 закону України «Про туризм» закріплено такі ***права туристів*** при підготовці до подорожі, під час її вчинення, включаючи транзит:

- 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;
- на інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, інших документів, наявність яких передбачена законодавством;
- на необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, про релігійні обряди, святині, пам'ятники природи, історії, культурні та інші об'єкти туристського показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища;
- на отримання обов'язкової інформації, що передусе укладенню договору, на отримання туристичних послуг, передбачених договором; особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна; одержання відповідної медичної допомоги (закон України «Про страхування»);
- на свободу пересування, вільний доступ до туристських ресурсів з урахуванням прийнятих у країні (місці) тимчасового перебування обмежувальних заходів;
- на відшкодування збитків і компенсацію моральної шкоди у разі невиконання умов договору роздрібної купівлі-продажу туристичного продукту туроператором або турагентом у

порядку, встановленому законодавством України (закон України «Про захист прав споживачів»);

– на сприяння, з боку органів державної влади України, в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами;

– на безперешкодний доступ до засобів зв'язку.

Обов'язки туристів відповідно до ст. 25 закону України «Про туризм». Під час здійснення подорожі, включаючи транзит, турист зобов'язаний:

– дотримуватися законодавства країни (місця) тимчасового перебування, поважати її політичний та соціальний устрій, звичаї, традиції, релігійні вірування; виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

– не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни 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: правила в'їзду в країну, виїзду з країни, а також у країнах транзитного проїзду;

– дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки.

– надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;

– відшкодувати збитки, завдані неправомірними діями.

Туроператори і турагенти у цілях координації їх підприємницької діяльності, а також представлення і захисту загальних майнових інтересів можуть створювати об'єднання у порядку, встановленому українським законодавством.

Туристи, в цілях реалізації права на відпочинок, свободу пересування та інших прав при здійсненні подорожей на основі спільності інтересів, можуть створювати громадські об'єднання у порядку, встановленому законодавством.

Діяльність об'єднання туристів може бути спрямована на організацію та сприяння розвитку самодіяльного туризму, просвітництво населення у сфері туризму, захист прав та інтересів туристів, формування громадської думки про

діяльність організацій туристичної індустрії і рішення інших завдань (закон України «Про господарчі товариства»).

Класифікація, оцінка туристичних ресурсів України, режим їх охорони, порядок збереження цілісності туристичних ресурсів України та заходи з відновлення, порядку використання туристичних ресурсів України з обліком гранично припустимих навантажень на навколишнє природне середовище визначаються у відповідності з законодавством.

Велике значення має міжнародне співробітництво у сфері туризму, правову основу якого становлять міжнародні договори України, що укладаються у відповідності із законом України «Про зовнішньоекономічну діяльність»).

Україна ратифікувала велику кількість різних міжнародних договорів, конвенцій, декларацій та інших актів, що забезпечують розвиток та поширення туризму. В цілях просування туристського продукту на світовому туристичному ринку Державна служба туризму створює представництва за межами України. Порядок створення, діяльності і ліквідації зазначених представництв визначається Урядом України відповідно до міжнародних договорів.

Культурно-історичний, природний потенціал країни величезний, і, за правильної постановки маркетингової роботи, а також вдосконалення розвитку туристичної інфраструктури, кількість іноземних туристів, що прибувають в нашу країну, може значно зрости.

Це є підставою для більш чіткої спрямованості маркетингу по основних напрямках, включаючи, в першу чергу, цілеспрямовану рекламно-інформаційну діяльність. Тільки грамотно побудована маркетингова стратегія, зосереджена на ключових направляючих туристичних ринках, дозволить зробити в'їзний туризм найбільш дохідною складовою всієї туристичної сфери України. Але всі зусилля, в тому числі і маркетингові, будуть марні, якщо туристам, що прибувають, не буде забезпечений прийнятний рівень безпеки.

1.3. Безпека в галузі туризму

Безпека, згідно із ст. 13 закону «Про туризм», це сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інші стани забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Безпека у туризмі – поняття ємне і багатогранне. Першим і основним аспектом забезпечення безпеки туриста є наявність договору на всі послуги між туристом і туристичним підприємством, в якому останній зобов'язується якісно і безпечно організувати відпочинок клієнта на підставі своїх договорів з перевізником, приймаючою стороною, туроператором, готелями, екскурсійними бюро, пунктами харчування, акредитації в МЗС України, посольствами. Зовсім по іншому, за умови виконання цього основного і законодавчо закріпленого в туризмі, звучить термін «безпека в туризмі» для активних видів туризму: пішохідного, велосипедного, гірського, лижного, для всіх видів самодіяльного туризму. Тут мається на увазі «донесення повної і достовірної інформації про пропоновані послуги, заходи особистої безпеки до кожного клієнта».

Саме поняття безпека визначається як стан захищеності життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави від внутрішніх і зовнішніх загроз. Під життєво важливими інтересами розуміється сукупність потреб, задоволення яких надійно забезпечує існування і можливості прогресивного розвитку особистості, суспільства, держави. Під *загрозою безпеки* розуміється сукупність умов і факторів, що створюють небезпеку життєво важливим інтересам особистості, суспільства, держави, реальну і потенційну загрозу. Джерела небезпеки зовнішні або внутрішні визначають зміст діяльності щодо забезпечення внутрішньої і зовнішньої безпеки.

Об'єкти безпеки. До основних об'єктів безпеки відносять: особистість – її права і свободи, суспільство – його матеріальні і духовні цінності і держава – її конституційний лад, суверенітет і територіальна цілісність як основа забезпечення безпеки особистості та суспільства.

Суб'єкти безпеки. Основним суб'єктом забезпечення безпеки є держава. Вона, згідно з чинним законодавством, забезпечує безпеку кожного громадянина на території України. Громадянам України, які перебувають за її межами, державою гарантується захист і заступництво. Держава забезпечує правовий та соціальний захист громадянам, громадським та іншим організаціям і об'єднанням, які надають сприяння у забезпеченні безпеки відповідно до закону.

Основою державної політики у сфері забезпечення безпеки є Закон «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення». Цей Закон регулює суспільні відносини, які виникають у сфері забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя, визначає відповідні права і обов'язки державних органів, підприємств, установ, організацій та громадян, встановлює порядок організації державної санітарно-епідеміологічної служби. Забезпечення безпеки досягається проведенням єдиної державної політики, системою заходів економічного, політичного, організаційного та іншого характеру, адекватних загрозам життєво важливим інтересам особистості, суспільства, держави. Для створення і підтримки необхідного рівня захищеності в Україні розробляється система правових норм, що регулюють відносини у сфері безпеки, визначаються основні напрямки діяльності органів державної влади і управління в даній сфері, формуються або перетворюються органи забезпечення безпеки механізм контролю і нагляду за їх діяльністю.

Основними принципами забезпечення безпеки є такі:

- законність;
- дотримання балансу життєво важливих інтересів особистості, суспільства, держави;
- взаємна відповідальність особи, суспільства і держави, взаємна відповідальність особи, суспільства і держави за забезпечення безпеки;
- інтеграція з міжнародними системами безпеки.

При забезпеченні безпеки не допускається обмеження прав і свобод громадян, за винятком випадків, прямо передбачених законом. Громадяни, організації мають право отримувати роз'яснення з приводу їх прав і свобод від органів, які

забезпечують безпеку. На їх вимогу такі роз'яснення даються у письмовому вигляді.

Всі зазначені пункти включені в основний документ (договір на надання туристичної послуги), що забезпечує безпеку клієнта.

Основними функціями системи безпеки є такі:

– виявлення і прогнозування внутрішніх і зовнішніх загроз життєво важливим інтересам об'єктів безпеки, здійснення комплексу оперативних та довготривалих заходів щодо їх попередження нейтралізації;

– створення і підтримання в готовності сил і засобів забезпечення безпеки;

– здійснення системи заходів щодо відновлення нормального функціонування об'єктів безпеки в регіонах, які постраждали в результаті надзвичайної ситуації.

Заходи забезпечення безпеки в туризмі. У Законі «Про туризм» проголошені загальні положення з безпеки туризму. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень вживають заходи, спрямовані на наступне:

– 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, не завдання 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;

– заборона 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.

Забезпечення безпеки туристів. 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 інтересів іноземних та українських туристів відповідно до законодавства та міжнародних договорів України. Згідно зі ст. 14 Закону 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.



ТЕМА 2

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ФОРМИ ТУРИЗМУ, ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА

- 2.1. Організаційні форми туризму та основні поняття.
- 2.2. Нормативно-правова база здійснення туристичної діяльності.
- 2.3. Координація туристичної діяльності.

Законодавство України про туризм складається з Конституції України, Закону «Про туризм», 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.

2.1. Організаційні форми туризму та основні поняття

Організаційними формами туризму відповідно до ст. 4 Закону України «Про туризм» є міжнародний і внутрішній туризм.

- *До міжнародного туризму* належать:
 - *в'їзний* туризм – подорожі в межах України осіб, які постійно не проживають на її території;
 - *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,
- спортивний,
- релігійний,
- сільський,
- мисливський,
- самодіяльний,
- автомобільний,
- для інвалідів,
- для осіб похилого віку,
- культурно-пізнавальний,
- лікувально-оздоровчий,
- екологічний (зелений),
- пригодницький,
- гірський,
- підводний.

Особливості здійснення окремих видів туризму встановлюються законом.

Основні поняття з туризму та їх визначення. Розглядаються у ст. 1 Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 № 1282–IV (у редакції від 15.01.2015 р.).

Наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

– **туризм** – тимчасовий виїзд особи з місця проживання з метою оздоровлення, 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 (не забороненою законом країни перебування) з 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;

– **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 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;

– **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.

Послуги при самодіяльному туризмі можуть включати:

– надання інформаційних матеріалів, туристичних схем, описів маршрутів, природних перешкод, об'єктів;

– консалтингові послуги, що включають питання організації туризму, забезпечення безпеки на туристичних маршрутах тощо;

– посередницькі послуги з забезпечення безпеки на туристичних маршрутах;

– навчання основам туристичних і альпіністських навичок.

Турагент – громадянин, який відвідує країну (місце) тимчасового перебування в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілях без заняття оплачуваною діяльністю у період від 24 год. до 6 місяців підряд або здійснює не менше однієї ночівлі.

Слід розрізняти поняття «турист» і «екскурсант».

Екскурсант – громадянин, який відвідує країну (місце) тимчасового перебування в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних і інших цілях без заняття оплачуваною діяльністю у період менше 24 год. і без ночівлі у відвідуваній країні.

Туристичні ресурси. Турист і екскурсант мають бажання скористатися туристськими ресурсами, до яких відносяться природні, історичні, соціально-культурні об'єкти, що включають об'єкти туристського показу, а також інші об'єкти, здатні задовольнити духовні потреби туристів, сприяти відновленню і розвитку їх фізичних сил.

Для того, щоб турист мав можливість використовувати туристські ресурси, повинна бути розвинена туристська індустрія – сукупність готелів та інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і коштів розваги, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначень, організацій, що здійснюють турсервіс і турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги і послуги гідів-перекладачів.

Тур – комплекс послуг із розміщення, перевезення, харчування туристів, екскурсійні послуги, а також послуги гідів-перекладачів і інші послуги, надані залежно від цілей подорожі. В залежності від цілей подорожі тури поділяють на такі:

– *оздоровчі* (тури оздоровчого характеру з відпочинком або лікуванням на курорті);

– *пізнавальні* (тури з екскурсійною програмою: відвідування музеїв, огляд пам'яток, участь у культурних заходах);

– *професійно-ділові* (тури з участю в роботі засідань, конференцій, конгресів, торговельних ярмарок і виставок; з

виступами з лекціями і концертами; з участю у професійних заходах, переговори для укладення контрактів, семінарах, професійних спеціальних курсах, а також з метою просування товарів на ринку і збільшення їх збуту; навчання та дослідницької діяльності, за винятком випадків здійснення оплачуваної діяльності в місці тимчасового перебування);

– *спортивні* (тури для заняття непрофесійним спортом: пішохідним, кінним, лижним, гірським, велосипедним, підводним плаванням і іншими водними видами спорту, риболовлю, полюванням тощо, а також з метою участі та присутності на спортивних змаганнях);

– *релігійні* (тури з паломницькими цілями, участь у релігійних заходах, маршрути з відвідуванням святих місць);

– *тури з іншими цілями*.

Поряд з визначенням туру закон вводить поняття право на тур, призначене для реалізації туристу.

Просування туру здійснюють на основі, що включає:

– рекламу туру;

– участь у спеціалізованих виставках, ярмарках;

– організацію (участь) в ознайомлювальних (рекламних) турах;

– видання каталогів, буклетів тощо.

Туроператорська діяльність. Діяльність за формування, просування і реалізації туристичного продукту, здійснювана на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем (туроператором).

Турагентська діяльність – діяльність за просування і реалізації туристичного продукту, здійснювана на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем (турагентом).

Окремі послуги туроператора і турагента можуть включати:

– послуги з організації проживання туристів;

– послуги з організації харчування туристів;

– послуги з організації перевезень туристів різними вилами транспорту;

– послуги з організації спортивних, розважальних, пізнавальних, оздоровчих, екскурсійних та інших заходів;

– послуги гідів-перекладачів.

Туристична послуга – результат діяльності організації або індивідуального підприємця щодо задоволення потреб туриста в організації і здійсненні туру або його окремих складових. Таке поняття введено міждержавними стандартом ГОСТ 28681.2–95 (Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования). Стандарт ГОСТ 28681.3–95 (Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов) вводить загальні вимоги до туристичних послуг:

– туристичні послуги повинні враховувати інтереси туристів, бути безпечними для життя, здоров'я туристів і відповідати вимогам ГОСТ;

– туроператор і турагент повинні мати ліцензію на здійснення туристичної діяльності та сертифікат відповідності послуг туристичних послуг вимогам безпеки для життя, здоров'я туристів, збереження їх майна та охорони навколишнього середовища згідно з чинним законодавством;

– формування туру здійснюють, виходячи з кон'юнктури туристичного ринку або за конкретним замовленням туриста (або організації), з урахуванням специфіки внутрішнього, виїзного та в'їзного туризму на підставі договорів (контрактів) з туроператором з прийому туристів, забезпечує надання всіх послуг, входять у тур, або з організаціями та індивідуальними підприємцями, надають окремі послуги;

– у в'їзному туризмі формування туру здійснюють шляхом розробки програми туристичної подорожі певним маршрутом, що включає надання комплексу послуг з укладанням договору з направляючою стороною – іноземною туристичною організацією в рамках міжнародного співробітництва з даною стороною;

– у в'їзному та внутрішньому туризмі надання послуг на території України здійснюють на основі договорів з туроператорами і організаціями або індивідуальними підприємцями, що надають (організують) послуги засобів розміщення, харчування, перевезення пасажирів, екскурсійні послуги; послуги з організації спортивних, розважальних, пізнавальних, оздоровчих та інших заходів відповідно до програми перебування.

Екскурсійні послуги – туристичні послуги із задоволення пізнавальних інтересів туристів/екскурсантів, включаючи

розроблення і впровадження програм екскурсійного обслуговування або окремих екскурсій, організацію та проведення екскурсій. Екскурсійні послуги можуть включати:

- організацію екскурсій;
- послуги екскурсовода.

Туристські послуги, що надаються споживачам організаціями або індивідуальними підприємцями, включають:

- послуги туроператора з організації внутрішнього туризму;
- послуги туроператора з організації виїзного туризму;
- послуги туроператора з організації в'їзного туризму;
- послуги турагента;
- окремі послуги туроператора і турагента;
- послуги при самодіяльному туризмі;
- екскурсійні послуги.

Всі ці послуги підлягають обов'язковій сертифікації згідно з чинним законодавством.

Безпека і якість туристичних послуг безпосередньо залежать від взаємодії як **направляючої сторони** – організації або індивідуального підприємця, що направляють туристів в країну (місце) їх тимчасового перебування і діючі при цьому на підставі договорів, укладених з туристом і приймаючою стороною, так і **приймаючої сторони** – організації або індивідуального підприємця, приймають туристів, які прибули в країну (місце) їх тимчасового перебування та діють при цьому на підставі договорів, укладених з туристом або направляючою стороною та організаціями, що надають послуги.

Характеристики реалізації туру. Реалізацію туру здійснюють на підставі **договорів туроператора з турагентом:** туроператора/турагента з туристом та туроператора з організаціями або індивідуальними підприємцями, що надають послуги.

Для туриста дуже важливий **маршрут подорожі** – шлях проходження, що включає перелік всіх географічних пунктів і місць, послідовно відвідуваних туристом під час подорожі, і **програма подорожі** – документ, що містить вичерпну інформацію про надані туристу послуги та часу їх надання за маршрутом подорожі.

Послуга з перевезення туриста від місця його прибуття в країну (місце тимчасового перебування) до місця розміщення і назад, а також будь-які інші перевезення в межах країни (місця тимчасового перебування), передбаченої програмою подорожі, називається **трансфером**, а організація або індивідуальний підприємець, що надають послуги з перевезення туристів різними видами транспорту, називається **перевізником**.

Документ, що підтверджує факт передачі туристичного продукту, називається **туристичною путівкою**. У стандарті дано дещо інше визначення туристичної путівки як документа, що підтверджує **факт оплати туру**, що, втім, не суперечить формулюванню закону.

Основним документом, що встановлює право туриста на послуги, що входять до складу туру і підтверджує факт їх надання, є **туристський ваучер**.

Письмову відмову туриста або туроператора/турагента від виконання зобов'язань за договором називається **ануляцією**.

2.2. Нормативно-правова база здійснення туристичної діяльності

Нормативно-правову базу здійснення туристичної діяльності складають закони, Постанови КМУ, національні стандарти. Нормативно-правова база здійснення туристичної діяльності в Україні представлена у табл. 1.2.



1.2. Нормативно-правова база здійснення туристичної діяльності в Україні

Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Закони України			
1.	Про туризм .	15.01.2015	124– VIII
2.	Про охорону навколишнього природного середовища.	25.06.1991	1264–XII
3.	Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення.	24.02.1994	4004– X
4.	Про зовнішньо економічну діяльність.	16.11.2006	960– XII
5.	Про господарчі товариства.	07.03.2002	1577–XII
6.	Про страхування.	10.04.2008	2008– IV
7.	Про рекламу.	11.07.2003	2003–VII
8.	Про аварійно-рятувальні служби.	14.12.1999	1281–XIV
9.	Про ліцензування певних видів господарської діяльності.	05.09.2017	2145–VIII
10.	Про стандартизацію	15.01.2015	124–VIII
11.	Про технічні регламенти та оцінку відповідності.	10.02.2016	14–II
12.	Про курорти.	05.10.2002	2026–III
13.	Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців.	25.12.2008	755-IV
14.	Про захист прав споживачів.	10.12.2005	3161-ГУ
Постанови КМУ і накази Мінекономіки			
15.	Постанова КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження».	11.11.2015	991
16.	Наказ Мінекономіки «Положення про департамент туризму та курортів».	22.07.2016	1202

У результаті плідної співпраці технічного комітету зі стандартизації ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові» (функції секретаріату виконує Київський національний торговельно-економічний університет), Департаменту туризму та курортів, Мінекономрозвитку та Українського Агентства зі Стандартизації з 1 вересня 2016 року у сфері туризму набули чинності 11 національних стандартів України, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами

(накази ДП «Українського Агентства стандартизації» від 22.8.2016).

Впровадження зазначених стандартів є актуальним напрямом становлення національної системи технічного регулювання у сфері туризму і, безперечно, сприятиме підвищенню якості та конкурентоспроможності національного туристичного продукту (табл. 1.3).

1.3. Національні стандарти України

ДСТУ ISO 13009:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу.
ДСТУ ISO 13687:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги.
ДСТУ ISO 13810:2016	Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг.
ДСТУ ISO/TS 13811:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів.
ДСТУ ISO 14785:2016	Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів.
ДСТУ ISO 17680:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг.
ДСТУ ISO 18065:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги.
ДСТУ ISO 21101:2016	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги.
ДСТУ ISO/TR 21102:2016	Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність.
ДСТУ ISO 21103:2016	Туризм пригодницький. Інформація для учасників.
ДСТУ EN 15565:2016	Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.
ДСТУ EN 15700:2014	Безпечність стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму.
ДСТУ 4268:2003	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги
ДСТУ 4269:2003	Послуги туристичні. Класифікація готелів.
ДСТУ 4281:2004	Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
ДСТУ 3862-99	Ресторанне господарство. Терміни та визначення.
ДСТУ ISO 13810:2016	Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування.

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

Реалізація названих заходів дає змогу підвищити темпи розвитку туристичної галузі, проводити активну загальнодержавну політику в цій важливій складовій економіки України, забезпечити координацію дій центрального і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, громадських організацій, стимулюватиме місцеву ініціативу, забезпечити безпеку в галузі туризму.

2.3. Координація туристичної діяльності

У Законі України «Про туризм» (ст. 13) проголошені загальні положення з безпеки в галузі туризму щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсації завданих їм при цьому збитків. Відомо, що туризм по-різному впливає на навколишнє середовище. Туріндустрія експлуатує природні, культурні й історичні ресурси країни, має потребу у власності на землю, робить відходи, забруднює повітря, воду й ґрунт, робить потужний антропогенний вплив на природу. Транспорт використовує різні види палива, забруднюючи навколишнє середовище.

В останнє десятиліття охорона навколишнього середовища вийшла на новий рівень, включаючи міри фінансового контролю й ринкові фактори, а також відповідні законодавчі міри. Результати впливу на навколишнє середовище оцінюються за наступними напрямками:

- *повітря* – запах (виробництво й споживання електро- і теплоенергії, готування їжі, транспорт, використовуваний туристами й персоналом);
- *вода* – водопостачання, споживання води (на кухні, у туалеті, у сауні, у номерах, при наданні туристичних послуг);
- *ґрунт і ґрунтові води* – охорона ґрунтових вод (при наданні туристичних послуг, утилізації відходів);
- *шум* – склад і рівень шуму (у місці відпочинку, при

наданні туристичних послуг);

- *візуальні впливи* – територія; навколишня місцевість; ландшафт; будинок; маркетинг; відходи; туристські послуги.

Впровадження екологічних методів у керування туристичними підприємствами є для індустрії туризму порівняно новою справою. В основі послідовного й прийняттого на міжнародному рівні керування екологічними питаннями лежить система екологічного менеджменту (міжнародні стандарти серії ISO 9000).

В свою чергу, екологічні фактори роблять на туризм самий безпосередній вплив, тому що навколишнє середовище є основою й потенціалом туристичної діяльності.

Непропорційний розвиток туризму може підривати саму основу його існування: туризм споживає природні ресурси; у центрах масового туризму цей процес здобуває руйнівний характер (зміна природних умов, погіршення життєвих умов людей, тваринного й рослинного світу тощо). Руйнування природного середовища спричиняє спад туристичній пропозиції.

Стримуючий фактор розвитку туризму. Стримуючим фактором розвитку туризму є зони радіоактивного, хімічного й іншого видів забруднень. Так, в Україні після аварії на Чорнобильській АЕС в 1986 р. зложилася принципово нова екологічна ситуація, при якій значну частину туристсько-рекреаційних ресурсів держави навряд чи можна буде використовувати у майбутньому для туризму й відпочинку населення. Норми радіаційної безпеки України (НРБУ–97).

Взаємозв'язок туризму з навколишнім природним середовищем зводиться, в основному, до наступного:

- *необхідною умовою існування й розвитку туризму є природне середовище (зразковий перелік проблем: якість середовища перебування людини; природні фактори туристського походження і їхній вплив на туристичну пропозицію);*

- *туризм негативно впливає на навколишнє середовище (зразковий перелік проблем: раціональне використання природних ресурсів з метою туризму; запобігання руйнування ландшафту, забруднення води, повітря тощо);*

- *туризм зберігає навколишнє середовище* (зразковий перелік проблем: захист і збереження природи й пам'яток культури; раціональне природокористування; формування екологічної свідомості в туристів і виробників туристичних послуг тощо).

Координація туристичної діяльності. Координацію туристичної діяльності в Україні здійснює Державна служба туризму (Положення про Державну службу туризму і курортів від 13.2.2006 № 132). Заходи зі стандартизації та сертифікації у сфері туризму регламентуються Законами України: "Про стандартизацію", "Про акредитацію органів з оцінки відповідності", "Про підтвердження відповідності". Зазначені документи – це перші українські законодавчі акти у сфері технічного регулювання, які розроблені з урахуванням сучасних міжнародних стандартів, норм та правил. Відповідно до ст. 18 Закону України "Про туризм", державна система стандартизації у сфері туристичної діяльності спрямована на наступне:

- *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 катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- *взаємозамінність та сумісність товарів, робіт, послуг*, їх уніфікацію;
- *створення нормативної бази функціонування систем стандартизації та сертифікації товарів, робіт, послуг*.

Ліцензування туристичної діяльності. З метою створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг та в цілях захисту прав і інтересів туристів, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування в Україні здійснюється ліцензування (закон України про ліцензування певних видів господарської діяльності).

Порядок видачі, умови дії, порядок припинення дії ліцензії на здійснення туристичної діяльності встановлюються законодавством України. Дані про туроператорів і турагентів отримали ліцензії на здійснення туристичної діяльності, вносяться до федерального реєстру туроператорів і турагентів. 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. Відмова туроператора або турагента від обов'язкової сертифікації, негативний результат сертифікації туристського продукту, а також анулювання дії сертифіката відповідності тягнуть за собою призупинення або припинення дії ліцензії на здійснення туристичної діяльності.

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. 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.

Страховання туристів. У туристичній сфері, при здійсненні туристичних поїздок, обов'язковим є страхування туристів (медичне та від нещасного випадку). Воно забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками (ст. 16 закону України «Про туризм»). Туристи вправі самостійно укладати 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. Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

Захист навколишнього середовища. Туризм, що виник у надрах приватного сектора, може стійко розвиватися тільки у тому випадку, якщо державні структури забезпечать для цього необхідні юридичні, політичні, економічні та інші гарантії. Віддавши туризм повністю «у владу» ринковим факторам, можна завдати величезної шкоди природним і культурним цінностям, які є об'єктами залучення туристів. Тому саме держава повинна передбачити механізми, які стримують стихійний розвиток туристичної галузі та спрямовують її еволюцію у потрібне русло для збереження природного і культурного середовища для наступних поколінь.

Функції держави з даної причини полягають у наступному:

- *установлення гранично припустимих норм* навантаження на туристичні ресурси;

- *забезпечення оптимального рівня* пропускної спроможності місць, відвідуваних туристами. При цьому, держава повинна забезпечити його дотримання навіть у тому випадку, якщо це буде означати обмеження доступу до подібних місць в конкретні періоди або сезони. У зв'язку з цим, державі необхідно установити диференційовані норми туристичного навантаження на довкілля;

- *створення і ведення реєстру туристичних ресурсів.* Державі потрібно забезпечити складання переліку штучних або природних туристичних визначних пам'яток, які представляють інтерес із погляду відпочинку, спорту, історії, археології,

мистецтва, культури, архітектури, релігії, науки, соціального середовища тощо;

- *уведення санкцій за порушення законодавства з питань охорони природи, культурно-історичних і архітектурних визначних пам'яток;*

- *раціональне планування забудови територій, при якому необхідно враховувати державні та суспільні інтереси при плануванні і забудові територій;*

- *сприяння поінформованості туристів, представників туристичної індустрії та громадськості взагалі про важливість захисту природного і культурного навколишнього середовища.*



СТУДЕНТИ, ОПРАЦЮВАВШИ ТЕМИ РОЗДІЛУ 1, МАЮТЬ НАБУТИ ТАКІ ФАХОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ:

- **здатність** оперувати нормативно-правовою базою здійснення туристичної діяльності та базовими поняттями сфери туризму, знати причини необхідності державного регулювання у сфері туризму;

- **спроможність** використання функцій, способів і механізмів правового регулювання у туристичній галузі,

- **вміти** проводити державну політику за напрямками державного регулювання в галузі туризму.



ЗАПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗА РОЗДІЛОМ І

1. Які існують причини необхідності державного регулювання у сфері туризму?
2. Охарактеризуйте звичайні функції держави в управлінні туристичною галуззю.
3. Які підходи до державного регулювання туристичною сферою вам відомі?
4. Надайте характеристику основних моделей державного регулювання у сфері туризму. Наведіть приклади.
5. До якої моделі державного регулювання відноситься туристична сфера України та які характерні риси даної моделі їй властиві?
6. Як можна охарактеризувати структуру державного управління туризмом в Україні?
7. Яке відомство визначено наразі центральним органом виконавчої влади у сфері туризму України?
8. Які вам відомі основні нормативно-правові акти, що регламентують туристичну діяльність в Україні?



СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Нормативно-правові документи: [1–56].

Навчальна література:

базова [1–6],
додаткова [7, 10, 12, 28–33].

РОЗДІЛ 2

ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ, СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Тема 3. Основи стандартизації в туризмі.

Тема 4. Основи сертифікації в туризмі.

Тема 5. Основи ліцензування в туризмі.

Стандартизація в умовах ринкової економіки, розвитку міжнародної торгівлі і споріднених з нею видів діяльності, науково-технічного прогресу є унікальною сферою суспільної діяльності. Вона синтезує в собі наукові, технічні, господарські, економічні, юридичні, естетичні і політичні аспекти.

Стандартизація в туризмі, як і сертифікація і ліцензування, являє собою один зі способів державного регулювання туристичної діяльності.

Жодне суспільство не може обійтися без технічного законодавства й нормативних документів у сфері виробництва продукції та надання послуг, за допомогою яких контролюється їх якість і гарантується безпека життя, здоров'я людей, захист їх майна та охорона навколишнього середовища. Діяльністю, що покликана виконувати ці функції, є стандартизація.

У нашій країні на державному рівні створення стандартів і процес стандартизації регулюється низкою нормативно-правових актів, центральним серед яких є Закон України «Про стандартизацію» № 2408–III, прийнятий 17 травня 2001 року (зі змінами та доповненнями). Цей закон установлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні та спрямований на забезпечення єдиної технічної політики у цій сфері.

ТЕМА 3

ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ В ТУРИЗМІ

- 3.1. Сутність, та правові аспекти стандартизації сфери туризму в Україні.
- 3.2. Види стандартів у сфері туризму: міжнародні, міждержавні та національні.
- 3.3. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні.
- 3.4. Перелік та зміст стандартів сфери туризму України.



3.1. Сутність та правові аспекти стандартизації сфери туризму в Україні

Стандартизація, згідно з українським законодавством, – *це діяльність*, що полягає у встановленні єдиних норм і вимог, які застосовуються до однотипних товарів і послуг. Вона спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкування у туристичній галузі шляхом встановлення положень для загального і багатократного використання у відношенні реально існуючих або перспективних завдань.

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

Метою стандартизації в Україні є наступне:

- досягнення безпеки продукції, робіт, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я, майна громадян;
- надійності господарських об'єктів з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій;
- 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 [8].

Завданнями державної системи стандартизації у сфері туристичної діяльності, як визначено у статті 18 чинного Закону України «Про туризм», 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 [4].

Основні принципи стандартизації. Основними принципами стандартизації є такі:

➤ врахування рівня розвитку науки і техніки, екологічних вимог, економічної доцільності і ефективності технологічних процесів для виробника, вигоди та безпеки для споживача і держави в цілому;

➤ гармонізація нормативних документів зі стандартизації з міжнародними, регіональними і національними стандартами інших країн; забезпечення відповідності вимог нормативних документів актам законодавства;

➤ участь у розробленні нормативних документів усіх зацікавлених сторін (розробник, виробник, споживач); взаємозв'язок і узгодженість нормативних документів усіх рівнів; придатність нормативних документів для сертифікації і продукції;

➤ відкритість інформації про чинні стандарти і програми робіт зі стандартизації з урахуванням вимог чинного законодавства;

➤ відповідність комплексів (систем) стандартів складу та взаємозв'язкам об'єктів стандартизації для певної галузі, раціональність, несуперечність та обґрунтованість вимог стандартів, можливість їх перевірки;

➤ застосування інформаційних систем і технологій у галузі стандартизації.

Суб'єкти стандартизації. Згідно зі статтею 6 Закону України «Про стандартизацію» встановлено такі суб'єкти:

- національний орган виконавчої влади з питань стандартизації;
- керівна рада національного органу зі стандартизації;
- технічні комітети зі стандартизації;

- інші суб'єкти, що займаються стандартизацією.

Структуру управління національною стандартизацією в Україні представлено на рис. 2.1.

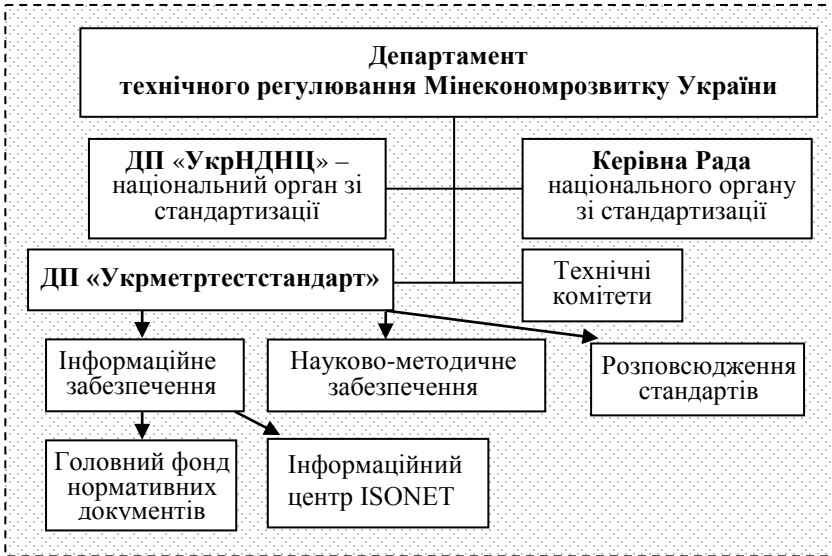


Рис. 2.1. Структура управління національною стандартизацією в Україні

Джерело: власні дослідження.

Функції суб'єктів стандартизації:

- наукове та методичне забезпечення стандартизації;
- розповсюдження стандартів;
- безпосереднє підпорядкування;
- функціональний зв'язок.

Повноваження та функції суб'єктів стандартизації встановлюють законодавством, положеннями та статутними документами цих суб'єктів.

Національним органом виконавчої влади у сфері стандартизації на даний момент є державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (скорочено – ДП «УкрНДНЦ»).

До повноважень національного органу стандартизації належить зокрема:

- прийняття, скасування та відновлення дії національних стандартів, кодексів ustalеної практики та змін до них відповідно до закону «Про стандартизацію» від 03.01.2015;

- підготовка та затвердження програми робіт з національної стандартизації;

- прийняття рішень щодо створення та припинення діяльності технічних комітетів стандартизації, визначення сфери їх діяльності;

- координація діяльності технічних комітетів стандартизації;

- видання, відтворення та розповсюдження національних стандартів, кодексів ustalеної практики, змін до них;

- формування та ведення національного фонду нормативних документів;

- складання та ведення каталогу національних стандартів та кодексів ustalеної практики.

Керівна рада національного органу зі стандартизації (далі – Керівна рада) є колегіальним консультативно-дорадчим органом ДП «УкрНДНЦ»

Основні цілі діяльності Ради стандартизації:

- налагодження взаємодії між виробниками, споживачами продукції (послуг) і органами державної влади,

- узгодження інтересів у сфері стандартизації,

- сприяння розвитку стандартизації.

ДП «Укрметрестандарт» – державне підприємство «Науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» Мінекономрозвитку призначив на виконання робіт з:

- сертифікації продукції в державній системі сертифікації;

- оцінки відповідності продукції вимогам 20 Технічних регламентів;

- сертифікації 5 систем управління.

Крім цього, Держінформнауки атестував це підприємство, як наукову установу, з метою проведення національної акредитації.

Технічні комітети (ТК) стандартизації створюються ДП «Укрметрестандарт». ТК стандартизації формуються з урахуванням принципу представництва всіх зацікавлених сторін. Положення про технічні комітети стандартизації затверджує національний орган стандартизації. Членство в технічних комітетах стандартизації є добровільним. Найбільш поширеними є такі технічні комітети: ТК 82 «Охорона навколишнього природного середовища», ТК 93 «Системи управління якістю, довіллям та безпечністю харчових продуктів України», ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», ТК 169 «Туризм і послуги у сфері туризму», ТК 174 Охорона здоров'я.

Головні функції ТК: розроблення, розгляд та погодження міжнародних (регіональних) та національних стандартів.

До роботи в технічних комітетах стандартизації залучаються на добровільних засадах уповноважені представники:

- органів виконавчої влади;
- органів місцевого самоврядування;
- суб'єктів господарювання та їх об'єднань;
- науково-технічних та інженерних товариств (спілок);
- товариств (спілок) споживачів;
- відповідних громадських організацій;
- провідні науковці та фахівці.

Організаційне забезпечення діяльності технічних комітетів здійснюють їх секретаріати. Технічні комітети стандартизації не можуть переслідувати одержання прибутку від своєї діяльності [8].

Правові основи стандартизації сфери туризму в Україні.

Стандартизація – один з ефективних заходів державного сервісу й туризму. Державну політику у сфері стандартизації визначають закони України та інші нормативно-правові акти, що наведені нижче:

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30.

Закони

2. Про туризм (у редакції від 15.01.2015 р.) від 18.11.2003 № 1282–IV.

3. Про стандартизацію: Закон України від 15 січня 2015 р. // Відомості Верховної Ради України. 2015. № 14.

4. Про технічні регламенти та оцінку відповідності від 10.02.2016 року // Відомості Верховної Ради України. 2016. № 14.

5. Про охорону навколишнього природного середовища: Закон України від 25 червня 1991 року // Відомості Верховної Ради України. 1991. № 41.

6. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.12.2005 року // Відомості Верховної Ради України. 2005. № 30.

7. Про забезпечення санітарного благополуччя населення: Закон України від 24 лютого 1994 року // Відомості Верховної Ради України. 1994. № 27.

Постанови КМУ і накази Мінекономіки

8. Постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 №991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності».

9. Наказ Мінекономіки від 22.07.2016 № 1202 «Положення про департамент туризму та курортів».

Національні стандарти

10. ДСТУ 1.1:2015. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Словник термінів.

11. ДСТУ 1.2:2015. Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації. від 24.02.1994 № 4004-Х.

12. ДСТУ-Н 1.3:2015. Настанова. Національна стандартизація. Технічні умови України. Настанови щодо розроблення.

13. ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів.

14. ДСТУ 1.7:2015 Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів.

15. ДСТУ 1.12:2004. Національна стандартизація. Правила ведення справ нормативних документів.

16. ДСТУ 2867-94. Шум. Методи оцінювання виробничого шумонавантаження. Загальні вимоги.

17. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.

18. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

19. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.

20. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.

21. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.

Основні поняття в стандартизації та їх визначення.

Стандартизація – діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового користування стосовно розв'язання існуючих чи можливих проблем і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості за даних умов.

Національна система стандартизації – це система, яка визначає основну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх видів робіт із стандартизації.

Національна стандартизація – стандартизація, що проводиться на рівні однієї певної країни.

Об'єкт стандартизації – все, що має перспективу багаторазового застосування, використовується в науці, техніці, промисловості і сільському господарстві, будівництві, культурі, охороні здоров'я, на транспорті та в інших сферах народного господарства, а також у міжнародній торгівлі.

Галузь стандартизації – сукупність взаємопов'язаних об'єктів стандартизації.

Сфера стандартизації – сфера діяльності, що охоплює взаємопов'язані об'єкти стандартизації.

Рівень стандартизації – географічно, політично чи економічно означений ступінь участі у стандартизації.

Нормативний документ – документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів.

Вид нормативного документа – певний складник розподілу документів відповідно до специфіки об'єктів і аспектів стандартизації.

Стандарт – створений на основі консенсусу та ухвалений визнаним органом нормативний документ, що встановлює, для загального і багаторазового користування, правила, настановні вказівки або характеристики різного виду діяльності чи її результатів і який є спрямованим на досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній сфері та доступним широкому колу користувачів.

Стандарт організації – стандарт, прийнятий суб'єктом стандартизації іншого рівня, ніж національний орган стандартизації, на основі поєднання виробничих, наукових, комерційних та інших спільних інтересів.

Комплекс (система) стандартів – сукупність взаємопов'язаних стандартів, що належать до певної галузі стандартизації і встановлюють взаємопогоджені вимоги до об'єктів стандартизації на підставі загальної мети.

Національний стандарт – стандарт, прийнятий національним органом із стандартизації.

Основоположний стандарт – стандарт, що має широку сферу поширення або такий, що містить загальні положення для певної галузі.

Термінологічний стандарт – стандарт, що поширюється на терміни та їхні визначення.

Стандарт на методи випробування – стандарт, що встановлює методи випробування, наприклад, використання статистичних методів і порядок проведення випробувань.

Стандарт на продукцію – стандарт, що встановлює вимоги, які повинен задовольняти виріб (група виробів), щоб забезпечити свою відповідність призначенню.

Стандарт на процес – стандарт, що встановлює вимоги, які повинен задовольняти процес, щоб забезпечити свою відповідність призначенню.

Стандарт на послугу – стандарт, що встановлює вимоги, які повинна задовольняти послуга, щоб забезпечити свою відповідність призначенню.

Стандарт на сумісність – стандарт, що встановлює вимоги стосовно сумісності виробів чи систем у місцях їх поєднання.

Стандарт загальних технічних вимог – стандарт, що містить перелік характеристик, для яких значення чи інші дані встановлюються для виробу, процесу чи послуги в кожному випадку окремо.

3.2. Види стандартів у сфері туризму. міжнародні, міждержавні та національні

Відповідно до українського законодавства розрізняють міжнародну, регіональну і національну стандартизацію:

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

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

– *національна стандартизація* – проводиться на рівні однієї країни при участі національного органу зі стандартизації [8].

– *галузева стандартизація* – стандартизація, яка проводиться на рівні однієї конкретної галузі виробництва.

Відповідно до специфіки стандартизації та змісту вимог, стандартизацію поділяють на певні види (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Схема видів стандартизації

Джерело : Тарасова, [2]

Комплексна стандартизація – це стандартизація, за якої здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення і

використання системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкту комплексної стандартизації в цілому, так і його основних елементів, з метою оптимального вирішення конкретної проблеми.

Випереджувальна стандартизація – це стандартизація, за якої встановлюються підвищені вимоги відносно вже досягнутих на практиці норм і вимог до об'єктів стандартизації, які, згідно з прогнозами, будуть оптимальними в майбутньому.

Не слід змішувати поняття стандартизації і стандарту. Якщо стандартизація – це діяльність, то стандарт – це нормативний документ.

Стандарт (від англійського "Standart" – норма, зразок, мірило) – створений на основі консенсусу та ухвалений визнаним органом нормативний документ, що встановлює, правила, настанови, вказівки або характеристики різного виду діяльності чи її результатів (для загального і багаторазового користування), і який є спрямованим на досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній сфері та доступним широкому колу користувачів.

Види стандартів. Відповідно до специфіки об'єкта стандартизації, складу та змісту вимог для різних категорій нормативних документів з стандартизації розробляють стандарти певних видів (рис. 2.3).

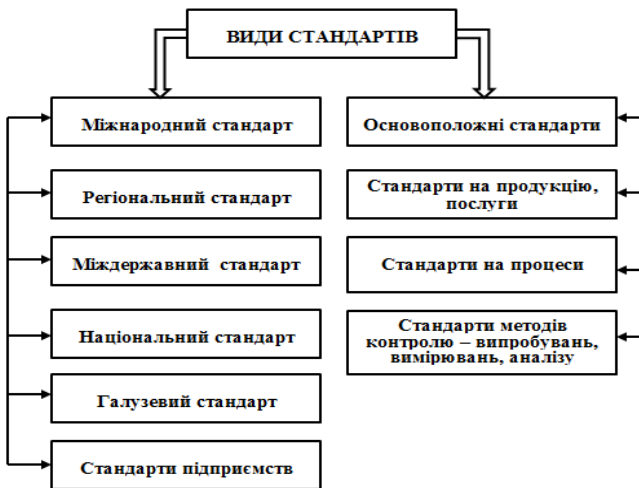


Рис. 2.3. Схема видів стандартів

Міжнародний стандарт – стандарт, прийнятий міжнародною організацією зі стандартизації.

Регіональний стандарт – стандарт, прийнятий регіональною організацією зі стандартизації.

Міждержавний стандарт (ГОСТ) – стандарт, прийнятий країнами СНД, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації і який застосовується ними безпосередньо.

Національний стандарт – стандарт, прийнятий національним органом із стандартизації.

Галузевий стандарт – стандарт, прийнятий галузевим органом зі стандартизації на рівні однієї конкретної галузі виробництва.

Стандарти організації (підприємств) – стандарти, прийняті службою стандартизації конкретного підприємства, організації, об'єднання, установи для цих об'єктів.

Основоволожні стандарти встановлюють: організаційно-методичні та загально-технічні положення для визначеної галузі стандартизації; терміни та визначання; загально-технічні вимоги та правила; норми, що забезпечують впорядкованість, сумісність, взаємозв'язок та взаємопогодженість різних видів технічної та виробничої діяльності під час розроблення-виготовлення,

В Україні застосовуються стандарти Української РСР, які використовуються як державні до їх заміни або скасування. Як державні стандарти України також використовуються стандарти СРСР (ГОСТи), передбачені Угодою про проведення погодженої політики в сфері стандартизації, метрології та сертифікації (Москва, від 13.03.1992). Характерно відмітити використання міжнародних стандартів в якості державних, наприклад, стандарти серії ISO 9000.

Згідно із законом України «Про стандартизацію» від 15.01.2015 № 124-VIII нормативні документи зі стандартизації поділяються на такі:

- національні стандарти України (ДСТУ);
- галузеві стандарти (ГСТУ);
- стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок (СТТУ);

- технічні умови (ТУ У);
- стандарти підприємств (СТП), [19].

Порядок розроблення, узгодження, затвердження, розповсюдження, перевірки, перегляду, зміни та скасування стандартів регламентовано:

- для державних стандартів – ДСТУ 1.2:2015;
- для технічних умов – ДСТУ 1.3:2015;
- для стандартів організацій, підприємств – ДСТУ 1.5:2015;
- для галузевих стандартів – органом, до сфери управління якого входять підприємства, установи, організації, на які поширюється дія стандарту;
- для стандартів науково-технічних та інженерних товариств – їхніми статутними органами;
- для міжнародних і регіональних стандартів – ДСТУ 1.7–2015.

Відповідальність за відповідність нормативних документів із стандартизації вимогам чинного законодавства, а також їх науково-технічний рівень несуть розробники, організації та установи, які провели їх експертизу, і органи, підприємства, установи, організації та громадяни – суб'єкти підприємницької діяльності, що затвердили ці документи.

3.2.1. Нормативні документи, порядок їх розроблення та правила позначення

Нормативний документ – документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів. Існує багато видів нормативних документів, які розподіляють відповідно до специфіки об'єктів і аспектів стандартизації.

Залежно від об'єкта стандартизації, положень, які містить документ та процедур надавання йому чинності, розрізняють такі нормативні документи:

- *стандарти*;
- *кодекси* усталеної практики (настанови, правила, зводи правил, державні класифікатори, каталоги тощо);
- *технічні умови*.

Настанова, звід правил (правила) – нормативний документ, що рекомендує практичні прийоми чи методи проектування, виготовлення, монтажу, експлуатації або утилізації обладнання, конструкцій чи виробів.

Регламент – прийнятий органом влади нормативний документ, що передбачає обов'язковість правових положень.

Технічний регламент – регламент, що містить технічні вимоги або безпосередньо, або через посилання на стандарт, технічні умови, настанову чи їхній зміст. Примітка, Технічний регламент може бути доповнений технічною настановою, яка означає способи дотримання вимог регламенту, тобто вичерпним положенням.

Технічні умови – нормативний документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати виріб, процес чи послуга.

Класифікатор – документ, в якому, відповідно до прийнятих ознак класифікації та методів кодування, об'єкти класифікації розподілені на угруповання і цим угрупованням надані коди.

Каталог – систематичний звід, перелік будь-яких об'єктів, який дає змогу віднайти кожен об'єкт і певну ознаку відповідно до прийнятих правил його укладання. Каталог може містити характеристики, показники та інші дані щодо об'єктів, внесених до каталогу.

Правила позначення нормативних документів. Позначка нормативного документа складається з таких частин (рис. 2.4):

- *індексу,*
- *номера,*
- *року прийняття.*

1. Встановлення індексів документів згідно з ДСТУ 1.0:2003:

- *для національного рівня:*
 - ДСТУ – національний стандарт,
 - ДСТУ–П – пробний стандарт,
 - ДСТУ–Н – настанова, правила, звід правил, кодекс усталеної практики, які не прийнято як стандарт,
 - ДК – державний класифікатор,
 - ДСТУ–ЗТ – технічний звіт;

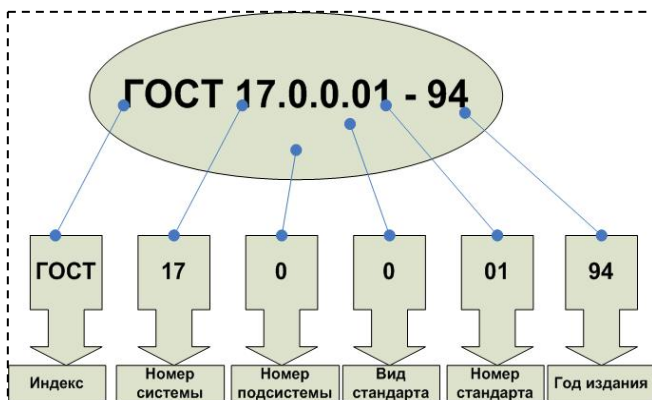


Рис. 2.4. Схема складових нормативного документа

- для інших рівнів:
 - СОУ – стандарт організації,
 - ТУ У – технічні умови, які не прийнято як стандарт,
 - СТУ – стандарт наукового, науково-технічного або інженерного товариства чи спілки;

- для громадських організацій (окрім наукового, науково-технічного або інженерного товариства чи спілки), зареєстрованих у Мін'юсті України як індекс рекомендовано застосовувати скорочену назву відповідної організації. Індекси інших документів у сфері стандартизації, а також документів інших суб'єктів стандартизації цей стандарт не встановлює; їх надають суб'єкти, які ухвалили ці документи;

- для проектів документів застосовують індекс відповідного документа, сполучений із скороченням слова «проект» – «пр», яке розміщують перед індексом. Приклад:
 - проект національного стандарту – прДСТУ,
 - державного класифікатора – прДК.

Установлені індекси нормативних документів не можна застосовувати для позначання інших документів чи в скороченнях;

- для документа міжнародної чи регіональної організації позначку не змінюють (не транслітерують), якщо у позначці чинного в Україні у сфері стандартизації використано

позначку документа (ISO, IEC, EN, ГОСТ чи іншої), а також якщо назву відповідного документа перекладено.

2. Правила надавання номера та позначання року:

- для національних НД – згідно з ДСТУ 1.5,
- для державних класифікаторів – згідно з ДСТУ 1.10,
- для технічних у мов – згідно з ДСТУ 1.3.
- для міжнародних чи регіональних стандарт, які приймаються через національний стандарт, – згідно з ДСТУ 1.7.

3. Позначення національних стандартів. Повне позначення національних стандартів України, кодексів усталеної практики та інших нормативних документів загальнодержавного застосування, прийнятих національним органом стандартизації, складається з наступного:

- індексу згідно з ДСТУ 1.0,
- реєстраційного номера, наданого йому при прийнятті (до п'яти цифр),
- відокремлених знаком «двокрапка» чотирьох цифр року прийняття.

Приклади: ДСТУ 3145:2001; ДСТУ 13472:2004.

Основні нормативні документи зі стандартизації в Україні систематизовано представлені у табл. 2.1.

Зміст нормативних документів сфери туризму в Україні.

Державний стандарт України (ДСТУ).

Згідно зі статтею 1 «Основні терміни та їх визначення» Закону України «Про стандартизацію» наразі термін «державний стандарт» перетворено на «національний стандарт»: «національні стандарти – державні стандарти України, прийняті центральним органом виконавчої влади з питань стандартизації та доступні для широкого кола користувачів» [19].

Привірюються до національних стандартів України:

- державні класифікатори техніко-економічної та соціальної інформації;

2.1. Нормативні документи України зі стандартизації

Види документів	Цілі розроблення нормативних документів	Виконання вимог, що містяться у нормативних документах	Затвердження і реєстрація документів
<p>Національні стандарти України</p> <p>(ДСТУ)</p>	<p>Розробляються:</p> <ul style="list-style-type: none"> – на організаційно-методичні, загальнотехнічні об'єкти; – на продукцію міжгалузевого призначення; – продукцію для населення та національної економіки тощо. <p>Вимоги, що включаються в ДСТУ:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>обов'язкові</i> – напр., вимоги, необхідні для забезпечення безпеки продукції (послуги) для життя, здоров'я й майна громадян, охорони довкілля тощо; – <i>рекомендовані</i> – наприклад, категоризація готелів та аналогічних їм засобів розміщення по «зірках», ресторанів і барів – за класами. 	<p>Обов'язкові вимоги: ДСТУ підлягають обов'язковому виконанню органами державної виконавчої влади та усіма СПД, на діяльність яких поширюється дія національних стандартів.</p> <p>Рекомендовані вимоги: ДСТУ підлягають обов'язковому виконанню, якщо:</p> <ul style="list-style-type: none"> – це передбачено чинним законодавством; – ці вимоги включені в договори на розробку, виготовлення й поставку продукції тощо. 	<ul style="list-style-type: none"> • Розробляються переважно ТК; • затверджуються Держспоживстандартом України; • підлягають державній реєстрації в Держспоживстандарті України.
<p>Галузеві стандарти</p> <p>(ГСТУ)</p>	<p>Розробляються на продукцію (послуги) у випадку:</p> <ul style="list-style-type: none"> – відсутності ДСТУ; – необхідності встановлення вимог, які перевершують або доповнюють вимоги ДСТУ. 	<p>Обов'язкові вимоги ГСТУ підлягають обов'язковому виконанню підприємствами, установами і організаціями, які входять у сферу управління органом, який їх затвердив.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Затверджуються галузевим органом управління; • підлягають державній реєстрації в Держспоживстандарті України.

Продовження табл. 7.1

<p>Стандарти науково-технічних і інженерних товариств (СТТУ)</p>	<p>Розробляються у разі необхідності поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень, отриманих в окремих галузях знань або сферах професійних інтересів</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Затверджуються органами науково-технічних і інженерних товариств, до компетенції яких відносяться питання організації робіт зі стандартизації; • підлягають державній реєстрації в Держспоживстандарті України.
<p>Технічні Умови (ТУ У)</p>	<p>Розробляються для встановлення вимог, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виробником) продукції, на яку відсутні ДСТУ, і споживачем, або для конкретизації вимог цих стандартів</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Ресструються в територіальних органах Держспоживстандарту України; • сплачується реєстраційний збір за державну реєстрацію.
<p>Стандарти Підприємств (СТП)</p>	<p>Розробляються на продукцію (процеси, послуги), які запроваджуються тільки на даному конкретному підприємстві</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Затверджуються керівником або іншою відповідальною особою підприємства; • не підлягають державній реєстрації.

Джерело: власні дослідження.

– міждержавні стандарти, передбачені Угодою про проведення погодженої політики у 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).

Розробляються національні стандарти 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 щодо властивостей матеріалів і речовин тощо;
- продукція міжгалузевого призначення, продукція для населення та національної економіки, методи випробувань тощо.

Містять національні стандарти обов'язкові та рекомендовані вимоги.

До обов'язкових вимог належать такі вимоги ДСТУ:

- що забезпечують безпеку продукції (послуг) для життя, здоров'я і майна громадян, охорону навколишнього середовища;
- до методів випробувань цих показників;
- 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;
- виробником (постачальником) продукції (послуг) зроблено заяву про відповідність продукції (процесів, послуг) цим стандартам.

Обов'язковими для виконання у сфері туризму є вимоги щодо наступного:

- безпеки життя, здоров'я людей,
- захисту їх майна,
- охорони навколишнього середовища,
- 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.

Затверджуються національні стандарти України Держспоживстандартом України і підлягають обов'язковій державній реєстрації в Держспоживстандарті [19]. Право власності на ДСТУ належить державі.

Галузевий стандарт України (ГСТУ). 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.

Стандарт науково-технічних та інженерних товариств України (СТТУ). 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. СТТУ підлягають державній реєстрації в Держспоживстандарті України. Майнова частина авторських прав на ГСТУ і СТТУ належить органам, що їх затвердили [18].

Технічні умови України (ТУУ). Технічні умови містять вимоги, що регулюють відносини між постачальником (розробником, виробником) продукції, на яку відсутні ДСТУ або ГСТУ, і споживачем, або для конкретизації вимог цих стандартів.

Розробляються технічні умови на наступне:

- 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.

Стандарти підприємств (СТП). 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 [19]. Стандарти підприємств у сфері туризму 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.

3.2.2. Міжнародні стандарти туризму в Україні, їх оцінка та характеристика

Всесвітньою федерацією національних органів зі стандартизації є ISO, що налічує 120 членів представників із 161 країни.. Це неурядова організація, розроблені нею стандарти не є обов'язковими. Але той факт, що стандарти розробляються згідно з потребами сучасності у всіх галузях, гарантує їх широке використання і визнання. Офіційними мовами є англійська, французька та російська.

Система ISO з розроблення міжнародних стандартів є децентралізованою організацією. Приблизно 30000 міжнародних експертів щороку бере участь у діяльності ISO зі стандартизації. Робочим органом ISO є Генеральна асамблея. Технічна робота ISO ведеться у рамках технічних комітетів (ТК). Організаційна структура ISO наведена на рис. 2.5.

Генеральна Асамблея – засідання посадових осіб та делегатів, які призначаються країнами-членами ISO, є вищим органом організації. Ділова зустріч проводиться щорічно у присутності всіх членів ISO.

На щорічному засіданні приймають участь члени організації та вищі посадові особи.

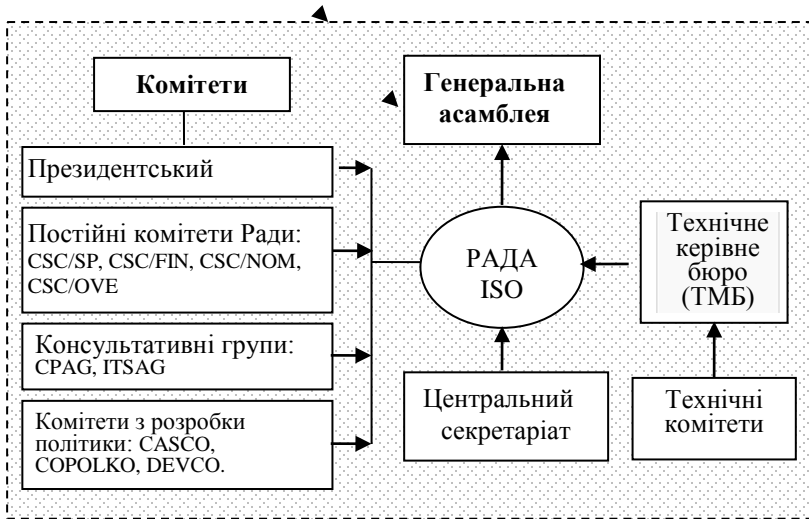


Рис. 2.5. Організаційна структура управління ISO

Рада ISO – керівний орган, складається зі службових осіб та 18 обраних організацій-членів. Бере на себе рішення більшості питань, пов'язаних з управлінням. Засідання Ради відбуваються двічі на рік. Рада включає в себе представників з 20 країн, членів таких комітетів, як CASCO, COPOLCO і DEVCO. При Раді існує ряд органів, що забезпечують керівництво й керування з певних питань.

Генеральна асамблея та Рада розглядають стратегічні цілі ISO. Повсякденна діяльність, спрямована на реалізацію цілей, знаходиться у веденні Центрального Секретаріату (Женева Швейцарія.). Центральный Секретаріат перебуває під керівництвом генерального секретаря.

Центральний секретаріат здійснює: обслуговування споживачів, секретаріатів Генеральної Асамблеї, Ради і Ради з ТП (технічних питань); підтримку і обслуговування технічних комітетів і підкомітетів; публікації та інформування; розробляє програми для країн, що розвиваються.

Технічне керівне бюро (ТМБ) несе відповідальність за загальне управління структурою технічних комітетів, які займаються розробкою стандартів, а також за будь-які стратегічні консультативні органи, створені з технічних питань:

створення та розпуск комітетів, встановлення меж їх роботи, координацію роботи, апеляції, створює підкомітети (ПК) і робочі групи (РГ) за окремими напрямками роботи. Кожного робочого дня протягом року у світі відбувається від 14 до 16 технічних зустрічей ISO. Така технічна робота здійснюється в рамках мережі 2832 технічних органів, включаючи 36 допоміжних груп.

Президентський комітет консультує Раду ISO і контролює виконання прийнятих їм і Генеральною асамблеєю рішень.

Комітети з розроблення політики – є консультативним органом ISO з вивчення наукових принципів стандартизації, підтвердження відповідності, політики у сфері споживання, інформації та інформаційної мережі, проблем країн, що розвиваються. Основні питання, які розглядаються по комітетах:

SACKO – комітет з оцінки відповідності – підтвердження відповідності стандартам та розробки необхідних рекомендацій;

COPOLCO – комітет з питань політики у сфері споживання;

DEVCO – комітет з допомоги країнам, що розвиваються з питань забезпечення інформацією в галузі стандартизації, метрології та сертифікації.

Council Standing Committees – постійні комітети з фінансів та стратегічної політики;

Adhoc Advisory Committees – спеціальні консультативні групи.

Членство є відкритим для всіх комітетів – членів ISO і у ньому відбувається ротація для того, щоб представництво країн-членів співтовариства було повним.

Технічні комітети – займаються розробкою міжнародних стандартів. Кожний комітет складається з підкомітетів (ПК) і робочих груп (РГ) за конкретними видами діяльності. 185 технічних комітетів, 636 підкомітетів, 1975 робочих груп за рік створюють більше 700 стандартів.

Розробкою стандартів у галузі екології займаються в рамках ТК. Саме економічне обґрунтування і законодавче утвердження норм у галузі туризму й охорони навколишнього середовища реалізовується ISO за розробки стандартів у технічних комітетах ISO/ТК 82 «Охорона навколишнього природного середовища», ISO/ТК 93 «Системи управління якістю, довкіллям та

безпечністю харчових продуктів України», ISO/TK 118, «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», ISO/TK 169 «Туризм і послуги у сфері туризму», ISO/TK 174 Охорона здоров'я.

Робочі групи розробляють такі питання: екологічні вимоги для включення їх у стандарти на продукцію, туристичні послуги, розміщення туристів, громадське харчування, ресторанне господарство та його заклади тощо. Міжнародними стандартами, що розробляються в технічних комітетах, забезпечується стандартизація туристичних послуг в Україні. Вони встановлюють порядок та методи планування підвищення якості обслуговування на всіх етапах гостьового циклу, вимоги до засобів і методів контролю й оцінки якості обслуговування.

Члени ISO. ISO представляє собою глобальну мережу національних органів зі стандартизації, які є міжнародною організацією зі стандартизації в її країні. Існує три категорії членства. Вони відрізняються рівнем доступу до електронних ресурсів ISO і ступенем впливу на систему ISO. Це допомагає ураховувати різні потреби і можливості кожного члена.

Повноправні члени впливають на зміст розроблювальних стандартів ISO й стратегію за допомогою участі в голосуванні й міжнародних засіданнях. Повноправні члени мають право продажу й прийняття міжнародних стандартів на національному рівні.

Члени-кореспонденти спостерігають за розробкою стандартів ISO й стратегією шляхом перегляду результатів голосування, і за допомогою участі в міжнародних засіданнях як спостерігачі Члени-кореспонденти мають право продажу й прийняття міжнародних стандартів на національному рівні.

Члени-передплатники одержують актуальну інформацію про роботи, проведені в ISO, але не можуть брати участь у роботі. Члени-передплатники не мають право продажу й прийняття міжнародних стандартів на національному рівні.

Партнери. ISO тісно співпрацює з двома іншими міжнародними організаціями зі стандартизації – Міжнародною електротехнічною комісією (IEC) і Міжнародним союзом електрозв'язку (ITU). У 2001 році ISO, IEC та ITU об'єдналися у Всесвітній Союз зі стандартизації (BCC) з метою зміцнення

системи стандартів цих трьох організацій. Крім того ВСС також полегшує прийняття і застосування стандартів, заснованих на міжнародній згоді, по всьому світу.

Крім того, ISO взаємодіє з Світовою організацією торгівлі (СОТ), яка високо цінує внесок міжнародних стандартів в усунення технічних бар'єрів у торгівлі.

ISO працює із партнерами з організації Об'єднаних Націй (ООН). Наприклад, ISO співпрацює зі спеціалізованими агенціями ООН, які займаються технічним узгодженням, або надають технічну підтримку, а також з Економічною і Соціальною радою ООН (ECOSOS).

В цілому ISO співпрацює з більш ніж 700 міжнародними, регіональними та загальнонаціональними організаціями. Ці організації приймають участь в процесі розробки стандартів, а також обмінюються досвідом та кращими практиками.

Розробка міжнародних стандартів складається з багатьох стадій: попередньої, пропозиції, підготовчої, обговорення запиту, затвердження і публікації. Важливо володіти інформацією про скорочену назву нормативних документів, що присвоюється на різних стадіях підготовки документів (табл. 2.2).

2.2. Стадії проекту та документи що додаються

Стадії проекту	Назва документів	Скорочена назва
0. Попередня стадія	Первинна робоча одиниця	<i>PVI</i>
1. Стадія пропозиції	Пропозиція нової робочої одиниці	<i>NP</i>
2. Підготовча стадія	Робочий проект	<i>WD</i>
3. Стадія обговорення	Обговорюваний проект	<i>CD</i>
4. Стадія запиту	Проект запиту (визначання) проекту Міжнародного стандарту та проект комісії для затвердження (<i>IEC, DIS, CDV</i>)	<i>DIS</i> <i>CDV</i>
5. Стадія затвердження	Заключний проект міжнародного стандарту	<i>FDIS</i>
6. Стадія публікації	Міжнародний стандарт	<i>IEC</i> або <i>ISO / IEC</i>

Джерело: власні дослідження [2, с. 53].

Попередня стадія (PVI). Найперше, з чого починає роботу технічна комісія, є систематичний огляд міжнародних стандартів. Новим проектом вважається певний вид напрацювань, які сприяють створенню нового, редагованого або переглянутого міжнародного стандарту.

Стадія пропозиції (NP). Пропозицією нової робочої одиниці можуть бути: нові стандарти; нові частини існуючого стандарту; зміни існуючого стандарту або його частини; поправка існуючого стандарту або його частини; технічний звіт (певного типу).

Підготовча стадія (WD). Починається після підготовки робочого проекту та розробки проекту стандарту.

Стадія обговорення (CD). Передбачає консультації з усіма зацікавленими колами шляхом розсилання документа і отримання коментарів.

Стадія запиту. У стадії запиту проект (*DIS* в *ISO* та *CDV* в *IEC*) має бути розповсюджений відомством протягом чотирьох тижнів всім національним органам для п'ятимісячного голосування, після закінчення якого відповідальні виконавці повинні повідомити у технічний комітет комісії результати голосування.

Стадія затвердження (FDIS). На даній стадії заключний проект міжнародного стандарту розповсюджується без затримки для голосування всім національним інстанціям протягом двох місяців.

Стадія публікації. Впродовж двох місяців відомство виправляє всі помилки, вказані секретаріатом технічного комітету. Стадія публікації закінчується публікацією міжнародного стандарту.

Розроблені останнім часом стандарти і проекти надано в табл. 2.3.

2..3. Стандарти і проекти ISO/TK 228

Номер	Назва
ISO 11107 :2009	Услуги любительского дайвинга. Требования к тренировочным программам по дайвингу на обогащенном воздухе нитроксе (EAN).
ISO 11121 :2009	Услуги любительского дайвинга. Требования к начальным тренировочным программам по дайвингу с аквалангом.
ISO/DIS 13009	Beaches – Criteria to render the service.
ISO 13289 :2011	Услуги по оздоровительному дайвингу. Требования к проведению экскурсий с дыхательными трубками
ISO 13293 :2012	Рекреационные услуги по дайвингу. Требования к программам подготовки для работы с газосмесителем.
ISO/CD 13687	Yachting clubs": The standardization of tourist services in yachting clubs and marinas.
ISO/AWI 13810	Industrial tourism.
ISO 13970 :2011	Услуги по оздоровительному дайвингу. Требования к подготовке гидов по оздоровительному нырянию с дыхательной трубкой.
ISO/FDIS 14785	Tourist information offices – Tourist information and reception services – Requirements.
ISO/CD 17679	Wellness spa – Service requirements.
ISO/DIS 17680	Thalassotherapy – Service requirements.
ISO/DIS 18065	Natural Protected Areas – Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities – Requirements.
ISO 18513 :2003	Туристские услуги. Гостиницы и другие виды средств размещения туристов. Терминология.
ISO/FDIS 21101	Adventure tourism – Safety management systems – Requirements.
ISO/TR 21102:2013	Adventure tourism – Leaders – Personnel competence.
ISO/FDIS 21103	Adventure tourism – Information for participants.
ISO/FDIS 24801–1	Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 1:Level 1 – Supervised diver.
ISO 24801–1 :2007	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением инструктора.
ISO 24801–2 :2007	Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный дайвер.
ISO/FDIS 24801–2	Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 2: Level 2 – Autonomous diver.

ISO/FDIS 24801-3	Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 3: Level 3 – Dive leader.
ISO 24801-3 :2007	Дайвінг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 3. Уровень 3. Дайвер-руководитель.
ISO/FDIS 24802-1	Recreational diving services – Requirements for the training of scuba instructors – Part 1: Level 1.
ISO 24802-1 :2007	Дайвінг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1.
ISO 24802-2 :2007	Дайвінг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2.
ISO/FDIS 24802-2	Recreational diving services – Requirements for the training of scuba instructors – Part 2: Level 2.
ISO 24803 :2007	Дайвінг для активного отдыха и развлечений. Требования к провайдерам услуг для аквалангистов.

3.2.3. Національні стандарти сфери туризму та їх зміст

Стандартизація туристичних послуг в Україні забезпечена міжнародними і міждержавними стандартами. Останні введені в дію з 1 січня 1997 року. Вони прийняті Міждержавною радою країн СНД зі стандартизації, метрології і сертифікації 25 квітня 1995 року. Тому однакові вимоги до якості туристично-екскурсійних послуг діють в Україні, Азербайджані, Білорусі, Молдові, Росії тощо, тобто в країнах, які проголосували за їх прийняття. Всі ці стандарти вважаються національними.

ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» [63]. Прийняття національних стандартів України для сфери туризму започатковано у 1999 році.

З прийняттям у листопаді 2003 р. нової редакції Закону України "Про туризм" активізувалася робота з розробки національних стандартів, гармонізованих з міжнародними стандартами. Основна мета вищевказаних нововведень – гармонізувати національне законодавство з європейським, визначитися в термінах, зорієнтувати власників готелів, що споруджуються або перебувають на реконструкції, на суворе дотримання правових норм. Нова система класифікації в цілому

орієнтована на підвищення рівня якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.

У 2003 р. в Україні розроблено перші національні стандарти у сфері готельного господарства і туризму:

ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги" та **ДСТУ 4269:2003** "Послуги туристичні. Класифікація готелів". 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 [60];

ДСТУ 4269:2003 розроблено на заміну міждержавного ГОСТ 28681.4–95. 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 у 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 у готелі має призначатися для людей з обмеженими фізичними можливостями) [61];

ДСТУ 4527:2006 "Засоби розміщення. Терміни та визначення", гармонізований з міжнародним стандартом ISO 18513 (було затверджено 28 лютого 2006 р.). Цей стандарт встановлює терміни та визначення щодо основних типів засобів розміщення, номерів, тарифів, ліжок та поширюється на заклади, а також інші об'єкти, призначені для тимчасового розміщення (проживання) туристів [62]. У документі йдеться про стандарти обслуговування іноземного споживача.

Подальша робота зводилася із вирішенням такої важливої проблеми, як впровадження у сферу туризму міжнародних стандартів

серії ISO. У результаті плідної співпраці технічного комітету зі стандартизації ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», Департаменту туризму та курортів Мінекономрозвитку та Українського Агентства зі Стандартизації з 1 вересня 2016 року у сфері туризму набули чинності 11 національних стандартів України, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами (табл. 2.4).

2.4. Нові стандарти сфери туризму

Номер стандарту	Назва
ДСТУ ISO 13009:2016 ISO 13009:2015, IDT	Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу.
ДСТУ ISO 13687:2016 ISO 13687:2014, IDT	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги.
ДСТУ ISO 13810:2016 ISO 13810:2015, IDT	Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг.
ДСТУ ISO/TS 13811:2016 ISO/TS 13811:2015, IDT	Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів.
ДСТУ ISO 14785:2016 ISO 14785:2014, IDT	Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів.
ДСТУ ISO 17680:2016 ISO 17680:2015, IDT	Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг.
ДСТУ ISO 18065:2016 ISO 18065:2015, IDT	Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги.
ДСТУ EN 15565:2016 EN 15565:2008, IDT	Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.
ДСТУ ISO 21101:2016 ISO 21101:2014, IDT	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги.
ДСТУ ISO/TR 21102:2016 ISO/TR 21102:2013, IDT	Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність.
ДСТУ ISO 21103:2016 ISO 21103:2014, IDT	Туризм пригодницький. Інформація для учасників.
ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT)	Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування.

Вступ України у Світову організацію торгівлі (СОТ) та приєднання до Генеральної угоди з торгівлі послугами (ГАТС) призвели до низки проблем, пов'язаних з питаннями якості надання туристичних і готельних послуг за світовими стандартами. Умови, на

яких наша країна вступила до СОТ, стосуються, зокрема, інтересів українських бізнесменів, котрі працюють у сфері надання туристичних послуг на міжнародному і внутрішньому ринках. Щоб вітчизняний бізнес мав після вступу до СОТ можливість успішно розвиватися, необхідно вивчити всі правила та вимоги Всесвітнього торговельного суспільства, стандарти ISO, а також методику їх впровадження на вітчизняних підприємствах. Таким чином, проблеми сертифікації туристичних і готельних підприємств повинні вирішуватися на новому якісному рівні з обов'язковим використанням міжнародних стандартів або окремих їх положень.

Робота з іноземними компаніями засвідчила, що довіра до підприємства виникає тоді, коли в нього є документи, що підтверджують загальноприйняті, міжнародні критерії якості. Звичайно, можна ще якийсь термін працювати без сертифіката ISO, але якщо туристичне або готельне підприємство має намір досягти більшого та динамічно розвиватися, то саме життя змусить його одержати цей сертифікат.

Відсутність такого документа свідчить про те, що якість послуг підприємство не гарантує. І якщо наші українські замовники до наявності ISO ставляться поки стримано, то західні партнери – пунктуальні у даному питанні. За відсутності сертифіката, що підтверджує відповідність міжнародним стандартам якості, останні можуть відмовитися від спільних проектів. Не випадково, що наразі дуже велика кількість українських підприємств прагнуть його одержати.

Впровадження зазначених стандартів є актуальним напрямом становлення національної системи технічного регулювання у сфері туризму і сприятиме підвищенню якості та конкурентоспроможності національного туристичного продукту.

На національному рівні у сфері туризму України зараз діють 28 стандартів: 22 національні стандарти України (ДСТУ) з них 6 туристичні послуги, 4 – засоби розміщення і – 2 стосуються закладів харчування; – 6 міждержавних стандартів країн СНД (ГОСТ), що адаптовані згідно з українським законодавством як національні, з них 3 стосуються підприємств харчування і 3 – туристично-екскурсійного обслуговування.

Розвиток комплексної системи якості у сфері туризму в окремих видах туризму надано в табл. 2.5.

2.5. Перелік національних стандартів сфери туризму

Номер	Назва	Зміст стандарту
Туризм пригодницький		
ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101: 2014, ГОТ)	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги.	У стандарті викладені вимоги до системи управління безпекою для організаторів пригодницького туризму. Використовується з метою: – підвищення рівня безпеки; – щоб задовольнити очікування учасників і безпеки персоналу; – щоб продемонструвати безпечну практику; на підтримку дотримання вимог законодавства. Може бути використаний для всіх організаторів, що працюють у різних географічних, культурних і соціальних умовах.
ДСТУ ISO/TK 21102:2016 (ISO/TK 21102: 2013, ГОТ)	Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність.	Є основою для туристичної діяльності організаторів, що пропонують пригодницький туризм щодо їх компетентності, з метою організації максимально безпечної подорожі. Ефективне виконання положень цього міжнародного стандарту допоможе споживачеві зробити усвідомлений вибір щодо діяльності організаторів пригодницького туризму.
ДСТУ ISO 21103:2016 (ISO 21103: 2014, ГОТ)	Туризм пригодницький. Інформація для учасників.	Визначає мінімальну інформацію, яка підлягає передачі учасникам і потенціалу учасників до, під час і після діяльності, з метою забезпечення їх безпеки.
Вимоги до окремих туристичних послуг		
ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810: 2015, ГОТ)	Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг.	Встановлює загальні вимоги до промислового туризму, пропонує послуги, які мають намір передавати знання щодо виробництва, науково-технічної діяльності, заснованих на виробничих процесах, ноу-хау, а також продуктів або послуг. Допоможе туроператорам і власникам різних промислових об'єктів (на кшталт шоколадної фабрики або шахти) привернути увагу додаткових туристів. Цільовою аудиторією стандарту виступають приватні промислові компанії і органи місцевого самоврядування, у виданні яких є старі індустріальні об'єкти.

<p>ДСТУ 7450:2013</p>	<p>Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування.</p>	<p>Цим стандартом затверджується колір-но-цифрова система знакування для активного туризму. Він є інструментом для створення національної багаторівневої мережі туристичних шляхів, яка відповідає всім європейським рекомендаціям у цій галузі та найкращим напрацюванням європейських країн. Його створено у зв'язку з відсутністю нормативної бази інфраструктурного забезпечення активного туризму.</p>
<p>ДСТУ ISO 18065:2016 (ISO 18065: 2015, ГОТ)</p>	<p>Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги.</p>	<p>Встановлює вимоги до туристичних послуг, що надаються безпосередньо на природоохоронних територіях, щоб задовольнити відвідувачів, надаючи пріоритетну увагу цілям збереження цих територій, за винятком морських районів, що знаходяться під охороною.</p>
<p>ДСТУ ISO 17680:2016 (ISO 17680: 2015, ГОТ)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг.</p>	<p>Встановлює вимоги до надання послуг в центрах таласотерапії з використанням впливу морського середовища з лікувальною, профілактичною метою або з метою забезпечення наступного: – гарної якості послуг, що відповідають на прямі і непрямі потреби клієнта, – шанобливого використання концепції таласотерапії, – реалізації принципів гігієни і безпеки, комфорту для клієнтів. Стандарт не стосується лікувальних властивостей і не охоплює рішення, які відповідають медичній професії. Цей стандарт не поширюється на житло та послуги громадського харчування.</p>
<p>ДСТУ ISO 13009:2016 (ISO 13009: 2015, ГОТ)</p>	<p>Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу.</p>	<p>Встановлює загальні вимоги і рекомендації для пляжу. У ньому містяться вказівки для тих, хто обслуговує пляжі і їх користувачів щодо сталого управління і планування, володіння пляжем, стійкої інфраструктури та потреб надання послуг, в тому числі безпеки пляжів, інформації та комунікацій, очищення і видалення відходів. Цей стандарт поширюється на пляжах під час купального сезону.</p>

Продовження табл. 2.5

ДСТУ ISO 13687:2016 (ISO 13687:2014, ГОТ)	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги.	Встановлює мінімальні вимоги для комерційних і некомерційних гаваней для прогулянкових катерів і яхт, за винятком стандартизації спортивних заходів. Стандарт не поширюється на особливості складу яхт, складів, заправних станцій і прилеглих пляжів. Відповідність цьому стандарту не гарантує повної безпеки або відсутність ризиків у разі аномальних погодних умов і екстремальних умов на морі.
Вимоги до засобів розміщення		
ДСТУ 4527:2006	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.	Встановлює терміни, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування.
ДСТУ 4268:2003	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.	Встановлює класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування. Вимоги цього стандарту застосовують суб'єкти господарювання, що надають послуги засобів розміщування. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації засобів розміщування.
ДСТУ 4269:2003	Послуги туристичні. Класифікація готелів.	Встановлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності, а також вимоги до них. Стандарт придатний для застосування, з метою сертифікації.
ДСТУ ISO/TK 13811:2016 (ISO/TK 13811:2015, ГОТ)	Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів.	Містить рекомендації з розробки специфікацій, спрямованих на зниження негативного впливу і збільшення позитивного впливу закладів розміщення на навколишнє середовище. Цей стандарт не стосується кемпінгів.
Вимоги до туристично-інформаційних центрів		
ДСТУ ISO 14785:2016 (ISO 14785:2014, ГОТ)	Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги	Встановлює мінімальні вимоги до якості послуг, що надаються туристичними інформаційними офісами (ГЮ) будь-якого типу і розміру, державних чи приватних.

Вимоги до закладів ресторанного господарства		
ДСТУ 4281:2004	Заклади ресторанного господарства. Класифікація.	Встановлює визначення закладів ресторанного господарства, їх класифікацію та загальні вимоги до них.
ДСТУ 3862-99	Ресторанне господарство. Терміни та визначення.	Встановлює терміни та визначення стосовно закладів громадського харчування. Вимоги стандарту чинні для застосування у роботі підприємств, установ, організацій, що діють на території України, технічних комітетів з стандартизації, науково-технічних та інженерних товариств, міністерств (відомств).
Вимоги до професійної підготовки кадрів		
ДСТУ EN 15565:2016 (15565:2008, ГОТ)	Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.	Стандарт встановлює вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.
Вимоги щодо туристсько-екскурсійного обслуговування		
ДСТУ EN 15700:2014	Безпечність стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту, туризму.	Встановлює вимоги до стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму з метою забезпечення безпеки туристів.
Технічні умови щодо туристського спорядження		
ДСТУ ISO 5912:2015	Палатки туристичні.	Ці стандарти встановлюють вимоги до безпеки, продуктивності та придатності для використання палаток (наметів кемпінгу).
ДСТУ ISO 5912:2008		
ДСТУ 2584-94 (ГОСТ 30154-94)	Плити газові побутові туристські. Загальні технічні умови.	Цей стандарт поширюється на плити газові побутові туристські, призначені для приготування їжі у похідних умовах на відкритому повітрі, що працюють від балона для зріджених вуглеводневих газів.

Джерело: матеріали офіційного сайту Держслужби туризму і курортів України та чинні нормативні документи зі стандартизації.

Національні стандарти (ДСТУ) установлюють у сфері туризму загальні обов'язкові вимоги до туристичного обслуговування (тобто забезпечення безпеки, охорони здоров'я та життя людей, охорони навколишнього середовища,

комплексність, точність і своєчасність виконання), а також рекомендаційні вимоги (комфортність, естетичність тощо) до видів послуг, включаючи умови обслуговування. Показники, що встановлюються національними стандартами, повинні забезпечувати високу якість послуг і враховувати передовий вітчизняний та зарубіжний досвід.

3.2.4. Стандартизація у сфері туризму

Найважливішими інструментами державного регулювання діяльності туристичних організацій і захисту прав споживачів туристичних послуг є стандартизація в туризмі.

До нормативних документів зі стандартизації відносяться державні стандарти України, правила, норми й рекомендації зі стандартизації; державні класифікатори техніко-економічної інформації; стандарти галузей і підприємств; стандарти науково-технічних, інженерних товариств та інших громадських об'єднань.

Стандарти туристичного обслуговування є частиною державної системи стандартизації України, що визначає мету й завдання стандартизації у сфері туризму й готельного менеджменту, основні принципи й організацію робіт, категорії нормативних документів, види стандартів і основні положення з міжнародного співробітництва.



3.3. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні

Стандартизація, згідно із ст.1 Закону України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 15 січня 2015 року N 124-VIII, це діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній сфері, в тому числі у туризмі.

Сутність стандартизації у туризмі полягає в розробленні державної політики у сфері туризму, розробленні національних стандартів і кодексів ustalеної практики та інших нормативних документів. Стандартизація базується на збалансованому застосуванні таких принципів:

- відкритість та прозорість процедур розроблення і прийняття національних стандартів ustalеної практики з урахуванням інтересів усіх заінтересованих сторін;
- неупереджене прийняття національних стандартів на засадах консенсусу та їх відповідність законодавству;
- адаптації до сучасних досягнень науки і техніки, сприяння впровадженню інновацій;
- пріоритетність прийняття в Україні міжнародних і регіональних стандартів як національних та дотриманні міжнародних та регіональних правил і процедур стандартизації;
- участь в міжнародній та регіональній стандартизації.

Метою стандартизації у сфері туристського обслуговування є забезпечення заявленого рівня якості й безпеки споживання турпродукту або окремої туристської послуги, захист інтересів споживачів туристських послуг від несумлінної конкуренції на ринку (ст. 4 Закону про стандартизацію і сертифікацію).

Об'єкт стандартизації – послуга, виробничий процес надання послуги або її результат, що підлягають стандартизації. Під послугою розуміється результат безпосередньої взаємодії виконавця й споживача, а також власної діяльності виконавця щодо задоволення потреби споживача. Об'єктами стандартизації в туризмі є наступне:

– матеріали, складники, обладнання, системи туристичних послуг;

– правила, процедури, функції, методи, діяльність чи її результати, включаючи продукцію, персонал, системи управління у сфері туризму тощо (ст. 4 Закону про стандартизацію і сертифікацію).

За функціональним призначенням *послуги*, надавані населенню, підрозділяються на *матеріальні й соціально-культурні*. До соціально-культурних послуг належать послуги із задоволення духовних, інтелектуальних потреб і підтримки нормальної життєдіяльності споживача (підтримка й відновлення здоров'я, духовний і фізичний розвиток особистості, підвищення професійної майстерності), а також медичні послуги, послуги культури, туризму, освіти тощо. З іншого боку, у створенні комплексної туристської послуги (тура) беруть участь і транспортні компанії, підприємства харчування й інші, послуги яких належать до сфери матеріальних послуг.

Суб'єктами стандартизації є:

– центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері стандартизації;

– центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації;

– національний орган стандартизації;

– технічні комітети стандартизації;

– підприємства, установи та організації, що здійснюють стандартизацію (ст. 8 Закону про стандартизацію і сертифікацію).

Функції національного органу стандартизації виконує державне підприємство, що не підлягає приватизації, утворене центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації (ст. 11 Закону про стандартизацію і сертифікацію).

Одним з ефективних інструментів регулювання ринку туристських послуг є стандарт, що дозволяє впливати як на несумлінних виготовлювачів, так і на продавців і споживачів туристських послуг. Стандарт призначається для встановлення мінімально необхідних вимог, що роблять будь-який продукт

або послугу відповідними своєю призначенню за формалізованими критеріями надійності, безпеки, якості тощо.

У ст. 1 Закону «Про стандартизацію і сертифікацію» під стандартом розуміють нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері.

Стандарт як нормативний документ у більш широкому змісті – документ, що містить правила, загальні принципи, характеристики, що стосуються певних видів туристської діяльності і доступний широкому колу споживачів.

У міжнародній і вітчизняній практиці під стандартом розуміється нормативний документ зі стандартизації, розроблений на основі згоди, що характеризується відсутністю заперечень за істотних питань у більшості зацікавлених сторін (виробників і споживачів), затверджений визнаним органом і обов'язковий до застосування. Національні стандарти в сфері туристського обслуговування затверджуються, як правило, національним органом стандартизації України.

Види стандартів. Залежно від рівня суб'єкта стандартизації, що затверджує стандарти, розрізняють:

- національні стандарти, прийняті центральним органом у сфері стандартизації, тобто Держспоживстандартом України;
- всі інші стандарти, прийняті іншими суб'єктами, які займаються стандартизацією.

Національні стандарти. Порядок розроблення, перегляду, внесення змін, запровадження в дію і скасування дії національних стандартів установлюється Законом України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 10.02.2016 № 14.

Організація робіт із стандартизації на національному рівні включає наступні етапи:

- пропозиції щодо проведення робіт зі стандартизації (ст. 8);
- підготовка програми робіт зі стандартизації (ст. 9);

- розроблення і повідомлення про проекти стандартів, запити щодо коментарів та включення коментарів в остаточний проект стандарту (ст. 10);
- прийняття національних стандартів (ст. 11);
- перегляд, внесення змін та скасування національних стандартів (ст. 12).

Механізм розроблення національних стандартів у сфері туризму. Порядок розроблення стандартів та деяких інших нормативних документів зі стандартизації викладено у національному стандарті ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів, який створено «Українським науково-дослідним і навчальним центром проблем стандартизації, сертифікації та якості» (УкрНДНЦ).

У ДСТУ 1.5:2015 представлено схему створення стандартів, включаючи такі розділи: «Сфера застосування», «Нормативні посилання», «Терміни та визначення понять», «Структура стандарту» (тобто основний зміст, починаючи з титульного аркушу та закінчуючи додатками та бібліографічними даними), «Внесення змін і поправок до стандарту та його перевидання», «Оформлення та видання стандарту» тощо.

Підприємства (заклади, організації, фізичні особи-підприємці), які діють у сфері туризму, можуть створювати власні стандарти підприємств.

Об'єктами стандартизації на підприємстві є: послуги підприємства, технологія обслуговування, функції управління і забезпечення діяльності підприємства, зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу тощо.

Стандарт підприємства затверджує посадова особа, що має на це право, підписом або наказом із вказівкою дати набрання ним чинності. СТП не повинен суперечити обов'язковим вимогам національних, міждержавних і галузевих (якщо є) стандартів. Стандарт підприємства не підлягає реєстрації в органах Держспоживстандарту України. Скасування дії стандарту підприємства відбувається у тих випадках, коли відпадає необхідність в об'єкті стандартизації. У табл. 2.6 представлені основні документи зі стандартизації, які використовуються у сфері туризму України.

2.6. Нормативно-правова база стандартизації туристичних послуг в Україні

Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Закони України			
1	Про туризм у редакції від 15.01.2015 р.	15.01.2015	124–VIII
2	Про стандартизацію.	15.01.2015	124–VIII
3	Про технічні регламенти та оцінку відповідності.	10.02.2016	14
4	Про захист прав споживачів.	01.12.2005	3161-ГУ
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

3.4. Перелік та зміст стандартів сфери туризму України

Базу стандартизації, що існує у сфері туризму й готельного господарства, наразі становлять 12 стандартів. У сфері туризму України розроблено 6 національних стандартів (ДСТУ). Крім ДСТУ, у сфері туризму на національному рівні застосовуються

6 міждержавних ГОСТ країн СНД, адаптованих в Україні як національні: 3 з них – у сфері туристично-екскурсійного обслуговування (наразі не існує стандартів, розроблених в Україні у даній сфері), та 3 – у сфері ресторанного обслуговування. Перелік стандартів сфери туризму надано в табл. 2.7.

Національні стандарти України.

ДСТУ 3862–99 – «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» – розроблено на замовлення Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України. Організація-розробник – ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», де функції секретаріату на той час виконувала Українська академія зовнішньої торгівлі. Стандарт затверджено наказом Держстандарту України від 26 березня 1999 р. № 163, надано чинності – 01.10.1999 р. [47].

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» – розроблено на замовлення Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України. Організація-розробник – ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», де функції секретаріату на той час виконувала Українська академія зовнішньої торгівлі. Стандарт прийнято наказом Держспоживстандарту України від 31 березня 2004 р. № 59, надано чинності – 01.07.2004 р. [50]. Одночасно скасовано ГОСТ 30389–95.

У даному стандарті підкреслено, що у всіх закладах РГ має бути передбачено відповідність обов'язковим вимогам щодо безпеки життя і здоров'я споживачів. Разом із тим, рекомендовані вимоги включають можливість встановлення класу обслуговування («перший», «вищий», «люкс») таким закладам РГ, як ресторан і бар, інформація про що повинна бути розміщена на фасаді їх приміщення.

ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги» – розроблено на замовлення Державної туристичної адміністрації України, яка була центральним органом виконавчої влади в галузі туризму в 2002–2006 роках. Організація-розробник – Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»).

2.7. Стандарти у сфері туризму

Заклади харчування	Засоби розміщення	Туристично-екскурсійне обслуговування
Національні стандарти України		
ДСТУ 3862–99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.	ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.	
ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.	ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.	
	ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.	
Міждержавні стандарти країн СНД		
ГОСТ 30390–95. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.		ГОСТ 28681.1–95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг.
ГОСТ 30523–97. Услуги общественного питания. Общие требования.		ГОСТ 28681.2–95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
ГОСТ 30524–97. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.		ГОСТ 28681.3–95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

Стандарт затверджено наказом Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225, надано чинності – 01.07.2004 р. [48]. Сфера застосування цього національного стандарту поширюється на засоби розміщення, призначені для проживання туристів.

ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» – розроблено на замовлення Державної туристичної адміністрації України. Організація-розробник – ДП НДІ «Система». Стандарт прийнято наказом Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225, надано чинності – 01.07.2004 р. [49]. Стандарт прийнятий одночасно з попереднім ДСТУ 4268:2003 та розроблений на заміну колишнього міждержавного ГОСТ 28681.4–95, який до 2003 року регулював відносини щодо встановлення категорій готелям.

ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» – розроблено на замовлення Державної туристичної адміністрації України. Організація-розробник – ДП НДІ «Система». ДСТУ 4527:2006 прийнято та надано чинності наказом Держспоживстандарту України від 01.10.2006 р. [51].

Зміст національних стандартів. ДСТУ 3862–99 – національний стандарт України – встановлює терміни та визначення стосовно ресторанного харчування. Терміни, регламентовані в цьому стандарті, є обов'язковими для застосування у всіх видах нормативної документації, що належить до ресторанного господарства.

Вимоги стандарту чинні для застосування у роботі підприємств, установ, організацій, що діють на території України, технічних комітетів зі стандартизації, науково-технічних та інженерних товариств, міністерств (відомств). У стандарті представлені наступні розділи:

- *загальні поняття* – базова термінологія з організації ресторанного господарства (продукція власного виробництва:

- різноманітні вироби: булочні, хлібулочні, борошняні, кондитерські, кулінарні;

- класифікація процесів виготовлення продукції: технологічних, виробничих;

- види харчування: раціональне, дієтичне;

– показники діяльності закладу ресторанного господарства: обсяг товарообороту, прибуток, валовий дохід;

– визначення понять щодо безпеки та якості продукції власного виробництва).

▪ *заклади ресторанного харчування за типами*: ресторан, кафе, бар, закусочна (шинок), їдальня, кафетерій, буфет, магазин кулінарних виробів, мережа закладів;

▪ *організація та матеріально-технічна база* – характеристика різних видів приміщень – наприклад: торговельне, виробниче, роздача, торговельна зала, а також їх торговельна і функціональна місткість та обладнання; визначення понять: меню, прейскурант тощо;

▪ *технологія ресторанного харчування* – види оброблення (кулінарне, механічне, хімічне) та їх конкретизація (нарізання, порціонування, панірування, маринування, збивання, протирання, шпигування, варіння, смаження, запікання, розігрівання, термостатування, охолодження, пряження тощо);

▪ *кулінарна продукція та її види* – різноманітні страви (фірмові, банкетні, охолодні, замовні, солодкі) та напівфабрикати.

ДСТУ 4281:2004 – національний стандарт України – поширюється на сферу ресторанного господарства та містить нормативні посилання на попередній ДСТУ 3862–99 і низку ГОСТів щодо організації пожежної безпеки, вибухо- та електробезпеки, дотримання санітарно-гігієнічних правил та вимог з охорони довкілля тощо. У стандарті представлені наступні розділи:

▪ *терміни та визначення понять* – впорядкована термінологія щодо визначення окремих видів підприємств ресторанного господарства (РГ), а саме: заклад РГ (повносервісний, загальнодоступний, закритий, швидкого обслуговування, майдан харчування); тип закладу РГ – ресторан, ресторан-бар, ресторан за спеціальними замовленнями (*catering*), кафе, кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня;

▪ *класифікація закладів ресторанного господарства* –

визначено, що вона базується на комплексі вимог до асортименту продукції, рівня обслуговування та комплексу надаваних послуг, у результаті чого всі заклади ресторанного господарства поділяють на такі групи:

– продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з демонстрацією розважальних вистав або без них (ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій, закусошна);

– продаж напоїв і страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з демонстрацією розважальних вистав або без них (бар, нічний клуб, пивна зала);

– продаж їжі і напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками (їдальня, буфет);

– постачання їжі, виготовленої централізовано, для споживання в інших місцях (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домова кухня, ресторан за спеціальними замовленнями);

▪ *загальні вимоги до закладів ресторанного господарства*, які включають такі основні характеристики (відповідно до їх типу і класу):

– 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 тощо;

▪ *характеристика структурно-функційних параметрів закладів РГ різних типів і класів* – у спеціально розроблених таблицях наведені рекомендовані відмінні вимоги до закладів РГ основних типів, які згруповані наступним чином:

– місце розташування закладу і стану прилеглої території – будівля (автономна або та, що входить до складу торговельного центру, готелю тощо), під'їзні шляхи, наявність стоянки для паркування автомобілів;

– вид, тип та особливості будівлі – капітальна або некапітальна, сучасна або та, що має оригінальне архітектурно-планувальне рішення;

– комфортність внутрішнього і зовнішнього дизайну приміщень – вивіска, вхід до закладу харчування, кондиціонування повітря, системи вентиляції,

– архітектурно-художнє оформлення приміщень, внутрішній і зовнішній дизайн, високофункційні торговельні та виробничі приміщення, створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон, наявність естрадного і танцювального майданчиків, декоративне озеленення;

▪ *оснащеність закладу устаткуванням*, меблями, посудом, столовими приборами, білизною – автоматизована система керування закладом, сучасне технологічне устаткування, меблі (стандартні та зручні, підвищеної комфортності, з вишуканим дизайном тощо), різноманітний столовий посуд та столова білизна (скатерки і серветки);

▪ *процес обслуговування* – існують різні підходи до цього процесу в залежності від типу і класу закладу харчування: обслуговування офіціантами, самообслуговування, накривання столів за попереднім замовленням; чітке дотримання стильової єдності сервірування столів; впровадження дисконтних, передплатних пластикових карт, Інтернет-технології; рівень сервісу: «відмінний», «вище доброго», «добрий»; наявність живої музики;

▪ *асортимент продукції* та вимог до оформлення меню, преїскуранту і карти вин – асортимент може бути: широкий, різноманітний, обмежений, специфічний; існують вимоги до художнього оформлення меню та до мов, якими воно складено;

▪ *освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу* – досконале володіння правилами і технікою обслуговування; знання порядку розрахування за кредитними картками та іноземною валютою; знання і дотримання правил міжнародного етикету; знання особливостей технології готування, оформлювання та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь;

▪ *додаткові послуги* – бронювання місць, фінансові послуги (банкомати, пункти обміну валют, розрахування за кредитними

картками тощо), послуги зв'язку (телефони-автомати, Інтернет, факс) та супутникового телебачення, послуги торгівлі (продаж сувенірів, преси, квитів тощо), побутові послуги (чищення одягу та взуття, камера схову, сейф), організація дозвілля (дискотека, музика, більярд, дартс, боулінг, міні-гольф), доглядання дітей, обслуговування в автомобілях, організування проведення конференцій, семінарів тощо.

ДСТУ 4268:2003 – національний стандарт України – містить нормативні посилання на міждержавні стандарти (ГОСТ) та санітарні норми і правила (СніП), які стосуються комплексу вимог щодо припустимого рівня шуму в житлових та громадських приміщеннях, пожежної безпеки, гігієнічних властивостей питної води, внутрішнього водопроводу та каналізації будівель, тепlopостачання, вентиляції та кондиціонування, природного та штучного освітлення, містобудування, охорони навколишнього середовища, а також організації харчування споживачів та їх туристично-екскурсійного обслуговування.

У даному стандарті представлені наступні розділи:

- *класифікація засобів розміщення*: розподіл на дві основні групи – колективні та індивідуальні – з наступною конкретизацією та визначенням понять:

- колективні – готелі; аналогічні готелям засоби розміщення; інші колективні засоби розміщення (помешкання, призначені для відпочинку, майданчики для кемпінгу, стоянки морського та річкового транспорту тощо); спеціалізовані засоби розміщення (оздоровчі засоби розміщення, табори праці та відпочинку, громадські транспортні засоби, конгрес-центри);

- індивідуальні – кімнати, орендовані в сімейних будинках; житло, орендоване у приватних осіб або через агентства; інші типи індивідуальних засобів розміщення (неосновне власне житло: житло, яке надають безоплатно родичам та знайомим тощо);

- *загальні вимоги до засобів розміщення* – у даному розділі представлені правила, які стосуються матеріально-технічної бази засобів розміщення, а саме:

- будівлі, прилеглої території,

– площі житлової кімнати та її устаткування (меблів, постільної білизни, інвентарю),

– санвузли, громадських приміщень (кімнати побутового обслуговування, місць для прання та сушіння одягу, приміщень для надавання послуг харчування, зали для переглядання телепередач та інших культурних заходів, камери зберігання, пристроїв зручного користування для інвалідів тощо);

– крім того, засоби розміщення повинні мати систему електро-, тепло-, водопостачання (холодного та гарячого), вентиляцію, каналізацію, кондиціювання, телефонній зв'язок, мережу радіомовлення, пасажирський ліфт (за потреби);

▪ *загальні вимоги щодо надаваних послуг* – усі засоби розміщення повинні надавати мінімальний перелік послуг, які вважаються обов'язковими:

– цілодобове приймання;

– послуги харчування (або умови для самостійного готування їжі);

– щоденне прибирання житлової кімнати та санвузла (за виключенням окремих типів засобів розміщення);

– регулярне змінювання постільної білизни та рушників;

– відправляння, отримування і доставляння листів та телеграм;

– зберігання цінностей та багажу;

– медична допомога (викликання швидкої допомоги та користування аптечкою);

– туристична інформація.

Залежно від типу засобу розміщення перелік асортименту послуг треба доповнювати. Спеціалізовані засоби розміщення повинні надавати додаткові послуги відповідно до їх спеціалізації:

– *вимоги безпеки* – даний розділ містить правила щодо забезпечення життя та здоров'я туристів, збереження їх майна. Організація безпеки обслуговування стосується як зовнішнього середовища (розташування засобу розміщення в екологічно безпечній зоні), так і внутрішнього (наявність аварійних виходів, сходів, інформаційних покажчиків для вільного орієнтування у звичайних та надзвичайних ситуаціях). Крім того, засоби розміщення потрібно устаткувати системами

протипожежного захисту; необхідно дотримуватися санітарно-технічних, санітарно-гігієнічних та протиепідемічних правил і норм, затверджених у відповідних стандартах та СанПін. Обслуговуючий персонал колективних засобів розміщення має бути підготовлений до дій у надзвичайних ситуаціях;

– *вимоги охорони навколишнього середовища* – при функціонуванні засобів розміщення треба передбачити систему санітарного очищення та прибирання території, яка включає раціональне збирання, тимчасове зберігання, швидке видалення, регулярне вивезення твердих та рідких відходів, їх надійне знешкодування та доцільну утилізацію. Засоби розміщення повинні мати екологічний паспорт або висновок природоохоронних служб, що підтверджує відсутність шкідливих впливів на навколишнє середовище та довідку щодо екологічного стану довкілля.

ДСТУ 4269:2003 – національний стандарт України – сферою застосування стандарту є встановлення класифікації готелів та аналогічних їм засобів розміщення (далі для спрощення сприйняття – готелів) незалежно від форм власності та відомчої підпорядкованості. У даному стандарті представлені наступні розділи:

▪ *загальні положення* – включають вимоги до класифікації готелів за категоріями («зірками»). Категоризацію здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до:

- матеріально-технічної оснащеності;
- переліку надаваних послуг;
- кваліфікації персоналу.

Категорії позначають символом – «*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями, з яких найвища – «*****» (5*), найнижча – «*» (1*). Якщо готель за результатами сертифікації отримав категорію, вона повинна зазначатися на його вивісці, на квитанціях, у реєстраційній картці та в рекламних документах. У «Загальних положеннях» представлені обов'язкові вимоги, які застосовуються до готелів усіх категорій:

- зручні під'їзні шляхи з необхідними дорожніми знаками,
- упорядкована і освітлена прилегла територія,

- майданчик з твердим покривом для короткочасного паркування і маневрування,
- окремих вхід (якщо готель займає частину будинку),
- оснащеність всіма інженерними системами та устаткуванням тощо. У готелі потрібно створити умови для забезпечення життя, здоров'я туристів, збереження їх майна та захисту навколишнього середовища;

▪ *вимоги до готелів різних категорій* – представлені у вигляді таблиці та містять певні вимоги до кожної з п'яти категорій. Дані вимоги віднесені до рекомендованих, однак у разі отримання готелем сертифікату на певну зірку, виконання цих вимог стає для нього обов'язковим. Вимоги до кожної категорії готелів, наведені у даному стандарті, є мінімальними й їх потрібно виконувати у повному обсязі. Вони згруповані у такий спосіб:

- облаштування території, зовнішні елементи благоустрою – вивіска, вхід до готелю, вхід до ресторану (кафе, бару), автостоянка, декоративне або огорожувальне озеленення території);

- громадські приміщення – зона приймання (рецепція), служба приймання та зона відпочинку, сейф для зберігання цінностей туристів у зоні приймання, холи (салони) на поверхах, зали для переглядання телепередач;

- загальне технічне устаткування – аварійне освітлення (ліхтарі, акумулятори) або централізоване аварійне енергопостачання, резервуар для запасу води щонайменше ніж на добу або резервна система гарячого водопостачання на час аварії чи профілактичних робіт, кондиціонування приміщень, вентиляція санвузлів, опалення, пасажирські та вантажні ліфти, телефонний зв'язок;

- номерний фонд – певна кількість місць в одно-, двомісних номерах для різних категорій готелів, багатокімнатні номери, звукоізоляція номерів;

- технічна оснащеність номерів – двері та замки, освітлення, електричні розетки, телевизор, радіоприймачі, холодильник, міні-бар, міні-сейф;

- оснащеність номерів меблями та інвентарем – ліжка, комплект постільної білизни, килим або килимовий покрив

підлоги, тумбочка біля кожного спального місця, вішалка, шафа, крісло для відпочинку, стіл або письмовий стіл, журнальний столик, стільці або інші меблі для сидіння, підставка для багажу, цупкі та прозорі завіски або жалюзі, дзеркало, дрібний інвентар, інформаційні матеріали у номер;

– санітарне устаткування номера – повний санвузол, неповний санвузол, розташування санвузла на поверсі, інвентар для предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла;

– устаткування санітарних об'єктів загального користування – різноманітний санітарний інвентар та обладнання відповідно до категорії готелю;

– приміщення для надавання послуг харчування – починаючи з категорії 2* у готелі повинен бути щонайменше один об'єкт з перерахованих: ресторан, бар, кафе, їдальня, закуочна;

– додаткові приміщення для надавання інших послуг – в залежності від категорії: зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів з аудіо- та відеоапаратурою; бізнес-центр з телефаксом, копіювальною технікою, комп'ютерами, під'єднаними до Інтернету; приміщення для біологічного відновлювання організму та занять спортом (плавальний басейн, сауна, тренажерний зала, солярій, масажний кабінет, спортивний зал) медичний кабінет; перукарня; кімната побутового обслуговування; камера схову; магазин та торговельні кіоски з продажу сувенірів, парфумерно-косметичної продукції, газет, журналів тощо.

– послуги – цілодобова служба приймання, піднесення багажу, прибирання номера та заправлення ліжок покоївкою, замінування постільної білизни, рушників, прання, прасування, чищення одягу (хімчистка), дрібний ремонт одягу, чищення взуття, послуги секретаря (стенографіста, перекладача, посильного), надавання в користування оргтехніки, обмінювання валюти, приймання кредитних карток, організація трансферу, викликання таксі, оренда автомобіля, бронювання квитків на різні види транспорту, бронювання квитків до театру та інші розважальні заходи, туристичні послуги, прокат спортивного та відпочинкового інвентарю, викликання швидкої допомоги та користування аптечкою;

– послуги харчування – надавання сніданків, робота принаймні одного бару цілодобово, обслуговування в номері;

– вимоги до персоналу та його підготовленості – наявність посадових інструкцій для персоналу, що фіксують функційні обов'язки і встановлені правила роботи, відповідність кваліфікації персоналу щодо виконуваної роботи, знання іноземних мов, вимоги до зовнішнього виду працівників, а також обов'язки персоналу створювати в готелі атмосферу гостинності;

▪ *загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів* – даний розділ стандарту містить вимоги щодо пристосування входу до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення:

– служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку;

– готелі усіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований для потреб інвалідів, а також один санвузол у загальнодоступній частині готелю;

– у громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) потрібно визначити місця для особи, що рухається на візку;

▪ *загальні вимоги до якості устаткування та оснащення готелів* різних категорій – містяться вимоги щодо будівельних матеріалів, з яких побудовано готелі, щодо інтер'єру, меблів та устаткування номерів і санвузлів, щодо постільної білизни тощо.

ДСТУ 4527:2006 – даний національний стандарт України створено для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування. Терміни, встановлені цим стандартом, обов'язкові для вживання в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації готельних послуг; для наукової та навчально-методичної літератури терміни цього стандарту – рекомендовані.

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». У даному стандарті представлені наступні розділи:

▪ *основні поняття* – визначені терміни: засіб розміщення – окремо колективний та індивідуальний, заклад ресторанного

господарства, готельна послуга, послуга з тимчасового розміщення, виконавець послуги, споживач, тип засобу розміщення, тип номеру тощо;

- *колективні засоби розміщення* – наведені формулювання певних типів засобів розміщення та їх різновидів, наприклад:

- готель (засіб розміщення, який має номерний фонд, службу приймання, інші служби, які забезпечують надавання готельних послуг) та його 15 різновидів: агроготель, акватель, апарт-готель, мотель, готельно-офісний центр, клуб-готель, конгрес-готель, курортний готель, мотель, готель-люкс, готель-резиденція, палац-готель, санаторій, флотель, хостел;

- *аналогічний готелю засіб розміщення*: база відпочинку, будинок відпочинку, гостьовий будинок, пансіонат, профілакторій, туристична база, туристичний комплекс;

- інші колективні та спеціалізовані засоби розміщення – гуртожиток, дитячий табір, кемпінг, конгрес-центр, круїзне судно, табір праці та відпочинку, туристичний потяг, гірський (туристський) притулок тощо;

- *індивідуальні засоби розміщення*, до яких віднесені бунгало, гостьова квартира, гостьова кімната, дача, караван, збірно-розбірний караван, караван-будиночок, котедж, намет, намет-причіп, сільський будинок, фермерський будинок;

- *типи номерів* – включають наступні: президентський апартамент, апартамент, люкс, дуплекс, напівлюкс (студію), стандарт (номер першої категорії), номери другої – п'ятої категорій, суміжні номери, одномісний номер, двомісний з одним двоспальним ліжком, двомісний з двома односпальними ліжками, багатомісний номер;

- *типи тарифів* – «лише номер» (розміщення без харчування), «ліжко та сніданок», напівпансіон, повний пансіон, «усе включено»;

- *типи ліжок* – односпальне, двоспальне, дитяче та двоярусне ліжко.

Міжнародні стандарти ISO серії 9000 та 14000. Основу системи менеджменту якості становить менеджмент процесів виробництва продукції й надання послуг (табл. 2.8).

2.8. Міжнародні стандарти ISO серії 9000 та 14000

Номери стандартів	Зміст
Стандарти ISO серії 9000 (версія 2000 р.) розроблені для того, щоб допомогти підприємствам усіх форм власності й розмірів упровадити й забезпечити функціонування ефективних систем менеджменту якості, сервісу й видів послуг, включаючи готельні й туристичні підприємства, відповідно до комплексу стандартів	
ISO 9000	описують основні положення систем менеджменту якості, які є об'єктом застосування цих стандартів, і визначають відповідні терміни;
ISO 9001	містять вимоги до систем менеджменту якості для тих випадків, коли організації необхідно продемонструвати свою здатність надавати продукцію, яка відповідає вимогам споживачів і чинним обов'язковим вимогам, і спрямовані на підвищення ступеня задоволення запитів споживачів;
ISO 9004	містять рекомендації щодо результативності й ефективності системи менеджменту якості, метою якого є поліпшення діяльності організації й ступеня задоволеності запитів споживачів й інших зацікавлених сторін;
ISO 9011	містять методичні вказівки з аудиту (перевірки) системи менеджменту якості й охорони навколишнього середовища.
Стандарти ISO серії 14000 – система стандартів з управління навколишнім середовищем, в якому функціонує організація, включаючи повітря, воду, ґрунт, природні ресурси, флору, фауну, людей, а також взаємозв'язки між ними	
ISO 14000	містять загальні принципи системи управління, що і стандарти на систему якості – ISO 9000;
ISO 14001	стосується тих екологічних аспектів, які організація може контролювати і на які вона може впливати;
ISO 14004	установлює принципи та загальні положення щодо розроблення та впровадження системи управління навколишнім середовищем, а також її координації з іншими системами управління;
ISO 14020	екологічне маркування, принципи та декларації;
ISO 14050	містить терміни та визначення, які відповідають прийнятими у міжнародній практиці.

Менеджмент починається з вивчення вимог споживача й завершується оцінкою ступеня задоволення цих вимог.

Розробляючи стандарти й контролюючи відповідність підприємств туристичної сфери встановленим нормативам, держава здійснює регулювання туристичної діяльності, гарантуючи якість і безпеку обслуговування клієнтів на об'єктах туристичної інфраструктури.



СТУДЕНТИ, ОПРАЦЮВАВШИ ТЕМУ 3 РОЗДІЛУ 2, МАЮТЬ НАБУТИ ТАКІ ФАХОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ:

- **здатність** оперувати основами стандартизації, системою стандартів сфери туризму і екологічних стандартів;
- **спроможність** використання основних правил і вимог до побудови та залучення стандартів у професійній діяльності;
- **вміти** здійснювати і виконувати туристичні послуги згідно з вимогами стандартів, проводити оцінку стану умов розміщення і харчування згідно до вимог стандартів.



ЗАПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗА ТЕМОЮ 3

1. Як можна охарактеризувати суть стандартизації та її основні завдання у сфері туризму?
2. Надайте характеристику об'єктів та суб'єктів стандартизації.
3. Опишіть структуру управління національною стандартизацією в Україні.
4. Який державний орган виконавчої влади вважається головним у сфері стандартизації України?
5. Яку структуру має Держспоживстандарт України?
6. Які основні цілі діяльності Ради стандартизації та технічного регулювання Вам відомі?
7. Яку діяльність запроваджують технічні комітети стандартизації?
8. Які види стандартів існують зараз в Україні?
9. Перелічити національні стандарти, які застосовуються у туристичній галузі України.

10. Опишіть механізм розроблення, затвердження, реєстрації, перегляду, внесення змін та скасування національних стандартів у сфері туризму України.
11. Які законодавчі акти складають нормативно-правову базу стандартизації туристичних послуг в Україні?
12. Які суб'єкти стандартизації відносяться до категорії «інших» згідно із законодавством України?
13. Надайте характеристику діяльності основних розробників національних стандартів у сфері туризму.
14. Яка державна установа виконує функції секретаріату в технічному комітеті 118 наразі?



СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Нормативно-правові документи: [1-56].

Навчальна література:

основна: [1, 2, 3, 4, 5, 6];

додаткова: [9, 11, 12, 15-18, 20-21, 29, 33].



ТЕМА 4

ОСНОВИ СЕРТИФІКАЦІЇ В ТУРИЗМІ

- 4.1. Сутність, цілі, завдання і правила сертифікації туристичних послуг. Правові аспекти сертифікації туристичних послуг.
- 4.2. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму.
- 4.3. Сертифікація послуги розміщення та послуги харчування в Україні.

Великий і різносторонній попит на туристичні послуги в усьому світі робить необхідним взаємне визнання результатів діяльності різних підприємств сфери туризму. Найвищий рівень такого визнання – сертифікація, яка гарантує, що послуга (продукт) відповідає певним вимогам і має відповідну якість.

Сертифікація туристичного продукту та послуг є елементом державного регулювання діяльності суб'єктів туристичної діяльності. Перші спроби проведення сертифікації продукції у нашій країні здійснювалися ще за часів Радянського Союзу. Ініціатором робіт у цій сфері виступив Всесоюзний науково-дослідний інститут стандартизації, у якому на той момент були зосереджені основні фахівці, що займалися сертифікацією. Однак, внаслідок того, що сертифікація – це інструмент ринкової економіки, тоді було досить складно створити справжню, діючу систему сертифікації. Ставши незалежною, Україна почала займатися сертифікацією продукції з 1993 року, коли набув чинності Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію», згідно з яким з'явилася система національної сертифікації УкрСЕПРО. У рамках цієї системи спочатку були розроблені керівні нормативні документи, а тепер сертифікація продукції та послуг здійснюється на основі національних стандартів.

4.1. Сутність, цілі, завдання і правила сертифікації туристичних послуг

Сертифікація туристичних послуг проводиться з метою захисту прав і законних інтересів громадян – споживачів цих послуг.

Сертифікація – процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність об'єкта сертифікації вимогам, установленим законодавством. Сертифікації в туризмі підлягають або туристичні послуги, або послуги готелів (як у більшості європейських країн). Процедуру підтвердження відповідності здійснює орган сертифікації – незалежна від споживача й виконавця уповноважена на це організація.

Законодавством різних країн передбачені два види сертифікації: обов'язкова та добровільна. *Обов'язкова сертифікація* звичайно запроваджується там, де немає чітких механізмів саморегулювання, які працюють за наявності потужних професійних об'єднань, які надають діям своїх членів цивілізованій ринкової форми. Там, де такі об'єднання існують, обов'язкова сертифікація поступається місцем *добровільній* – ініційованій виробником послуги процедурі підтвердження відповідності рівня якості послуг, які надаються, вимогам стандартів обслуговування й іншим нормативним документам, що визначають рівень якості послуг подібного роду. За підсумками сертифікації видається документ – сертифікат, який слугує письмовим підтвердженням того факту, що послуга, яка сертифікується, відповідає встановленим вимогам.

Загальне поняття сертифікації випливає з етимології слова “сертифікат” (лат. *certum* – правильно + *facere* – робити), тобто зроблено правильно. Сертифікатом засвідчують наявність будь-якого факту. Такими фактами можуть бути, наприклад, походження, справжність товару тощо. Найбільш поширеним випадком застосування сертифікації є підтвердження відповідності якогонебудь об'єкта встановленим до нього вимогам.

Термін “сертифікація вперше було сформульовано й визначено Комітетом з питань сертифікації Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) та включено у Керівництво №2 ISO (ISO/IEC 2) версії 1982 р. “Загальні терміни та визначення у галузі стандартизації, сертифікації та акредитації”. У відповідності до цього документу сертифікація визначалася як дія підтвердження

того, що виріб або послуга відповідає певним стандартам або іншим нормативним документам.

Це визначення покладено в основу поняття сертифікації, прийнятого наразі в Україні, згідно з яким сертифікація – це процедура підтвердження відповідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Під відповідністю розуміється додержання усіх встановлених вимог до продукції, процесів, послуг. Наявність третьої сторони у підтвердженні відповідності є головною ознакою сертифікації.

В Україні основні терміни та визначення у сфері сертифікації встановлені у Законі України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», (табл. 2.9).

2.9. Основні терміни та визначення у сфері сертифікації

Назва	Зміст
Сертифікація	Процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам.
Третя сторона	Особа або орган, які визнаються незалежними від сторін-учасників у питанні, що розглядаються.
Система	Володіє власними правилами процедури і управління для проведення сертифікації відповідності послуг; орган по сертифікації послуг – орган, що проводить сертифікацію послуг.
Система сертифікації	Система, яка має власні правила процедури та управління для проведення сертифікації відповідності.
Система сертифікації однорідної продукції (процесів, послуг)	Система сертифікації, що стосується певної продукції, процесів, послуг, для яких застосовуються такі самі конкретні стандарти та правила й така сама процедура.
Схема сертифікації	Склад та послідовність дій третьої сторони під час оцінки відповідності продукції, послуг, систем якості та персоналу.
Орган з сертифікації	Орган, який здійснює сертифікації відповідності.
Об'єкт сертифікації у сфері послуг	Послуга, результат послуги, процес надання послуги, що підлягають сертифікації.
Послуга, що сертифікується	Послуга, що передбачена до сертифікації.
Сертифікована послуга	Послуга, що пройшла сертифікацію.

Цілі сертифікації. Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристичної діяльності виконується з метою:

- 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 [7].

Завданнями сертифікації є такі:

- створення умов для діяльності підприємців на національному товарному ринку, а також для участі в міжнародній економічній співпраці й міжнародній торгівлі послугами;
- сприяння споживачам у компетентному виборі продукції (товарів, робіт, послуг);
- захист споживача від недобросовісності виробника (продавця, виконавця);
- контроль безпеки продукції (товарів і послуг) для навколишнього середовища, життя й здоров'я споживача, а також його майна;
- підтвердження показників якості продукції, встановлених виробником.

Форми сертифікації. Із історії сертифікації відомо, що вона може існувати у трьох формах:

- однією з найстаріших і найпростіших форм сертифікації є завірення про високу якість, зроблене продавцем покупцеві; це – «самосертифікація», або сертифікація, що зроблена першою стороною;
- підтвердження покупцем відповідності послуг вимогам, які заявлені продавцем, тобто сертифікація, що зроблена другою стороною;
- підтвердження відповідності послуг установленим

законодавством вимогам, зроблене незалежною особою або організацією, тобто третьою стороною.

Звичайно, найбільшою довірою в міжнародній і вітчизняній практиці користується третя форма сертифікації, в якій здійснюється незалежна експертиза товарів і послуг. Тому далі розглядатимемо саме її.

Об'єктами сертифікації в туризмі є туристичні послуги (послуги відпочинку і подорожей, екскурсій та засобів розміщення, послуги харчування) та процеси надання цих послуг.

Види сертифікації продукції та послуг. Сертифікація продукції, послуг в державній системі сертифікації (згідно із Законом «Про стандартизацію і сертифікацію» від 15.01.2015 року № 124-VIII) поділяється на **обов'язкову** та **добровільну**. Вона здійснюється призначеними на те органами з сертифікації – підприємствами, установами і організаціями з метою:

- запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища;
- сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції;
- створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі.

Обов'язкова сертифікація проводиться на відповідність щодо вимог чинних національних законодавчих актів та обов'язкових вимог нормативних документів, міжнародних і національних стандартів інших держав. Перелік послуг, які підлягають обов'язковій сертифікації, затверджується національним органом з оцінки відповідності.

Роботи з обов'язкової сертифікації здійснюються органами з сертифікації та випробувальними лабораторіями, акредитованими в установленому порядку в рамках діючих систем обов'язкової сертифікації. Законодавчо закріплені вимоги до послуг повинні виконуватись усіма виробниками на внутрішньому ринку та імпортерами при ввезенні їх на територію України. Номенклатура процесів і послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, визначається Держспоживстандартом України.

Обов'язкова сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів проводиться органами з сертифікації незалежно від форми власності виключно в державній системі сертифікації.

Обов'язкова сертифікація в усіх випадках повинна включати перевірку та випробування продукції для визначення її характеристик і подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією.

Випробування, з метою обов'язкової сертифікації, повинні проводитися акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами) методами, які визначені відповідними нормативними документами, а за відсутності цих документів – методами, що визначаються органом з сертифікації чи органом, який виконує його функції. Результати випробувань, проведених зазначеними лабораторіями (центрами), у подальшому не потребують підтвердження іншими акредитованими випробувальними лабораторіями (центрами). Сертифікації продовольчої сировини та харчових продуктів тваринного походження здійснюються після проведення ветеринарно-санітарної експертизи та видачі відповідних ветеринарних документів.

У країнах Європейської Співдружності (ЄС) завдання сертифікації в законодавчо регульованій сфері такі самі, як і в Україні (рис. 2.6).

Відмінність полягає лише у порядку здійснення сертифікації: випробування і наступна оцінка продукції здійснюються на відповідність гармонізованим для країн ЄС вимогам Директив (законодавчих актів) з безпеки. Перелік видів цієї продукції закріплений в європейських Директивах "*нового підходу*" і є обов'язковим для країн, що входять до ЄС. Комісія ЄС прийняла рішення стосовно системи оцінки відповідності для різноманітних сімей (груп) продукції, послуг.

Як видно з рис. 2.6, новий підхід зосереджує головну увагу на формулюванні гармонізованих вимог для забезпечення вільного руху послуг через встановлення ключових норм охорони здоров'я і безпеки щодо товарів/послуг, які є досить небезпечними і вимагати відповідного контролю з боку держави. Для таких послуг (щоб уникнути ризику встановлення несумісних вимог урядами окремих країн) прийнято "*гармонізовані норми*", які є чинними в усіх країнах, встановлюють суттєві технічні вимоги (норми) і процедури оцінки відповідності для кожної категорії послуг.

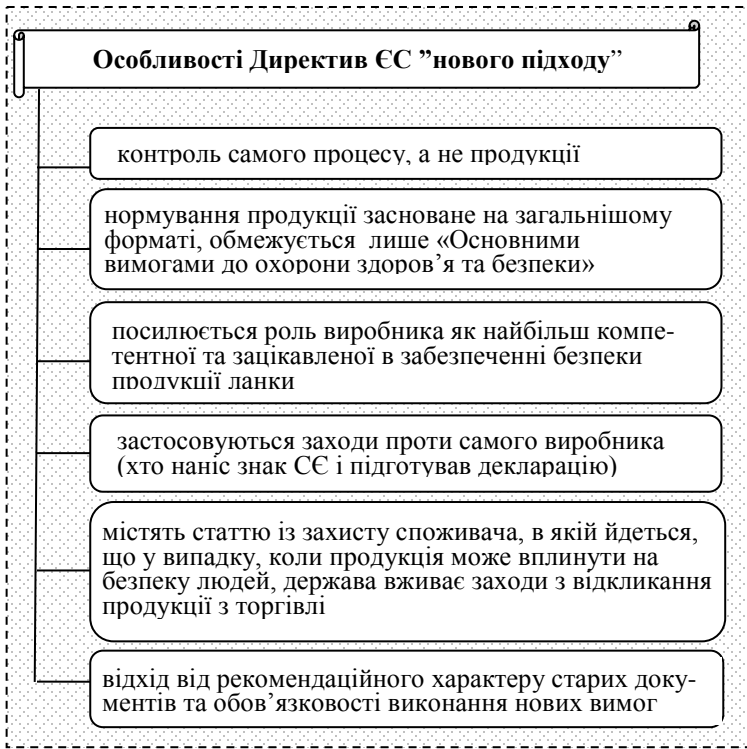


Рис. 2.6. Схема особливостей Директив ЄС «нового підходу»

Відповідність цим директивам слугує гарантією, що продукція/послуга відповідають вимогам охорони здоров'я і безпеки. В ЄС процеси стандартизації служать як державним, так і приватним інтересам.

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 екскурсіводів.

Добровільна сертифікація послуг турагентів і туроператорів, а також екскурсиводів проводиться на відповідність рекомендованим вимогам, установленим нормативними документами.

Добровільну сертифікацію мають право проводити підприємства, організації, інші юридичні особи, що взяли на себе функції органу з добровільної сертифікації, а також органи, що акредитовані в державній системі сертифікації. Сертифікація в законодавчо нерегульованій сфері проводиться на добровільних засадах у порядку, визначеному договором між замовником (виробником, постачальником) та органом із сертифікації в системах добровільної сертифікації. Допускається проведення добровільної сертифікації в системах обов'язкової сертифікації органами з обов'язкової сертифікації. Нормативний документ, на відповідність якому проводяться випробування при добровільній сертифікації, обирається заявником. Заявником може бути виробник, постачальник, продавець, споживач продукції.

На відміну від обов'язкової сертифікації, об'єкти якої і підтвердження їх відповідності пов'язані із законодавством, добровільна сертифікація стосується видів продукції (процесів, робіт, послуг), що не увійшли до обов'язкового переліку і визначаються замовником.

Серед причини, що спонукають підприємства здійснювати добровільну сертифікацію, важливо відзначити:

- забезпечення задоволення потреб та надання гарантій споживачам;
- тиск з боку споживача;
- забезпечення конкурентоспроможності послуг;
- необхідність збільшення своєї частки ринку;
- полегшення просування послуг на ринки збуту;
- застосування новітніх технологій, що формують безпеку та якість послуг;
- підвищення якості та ефективності послуг.

Останнім часом обов'язкова сертифікація часто називається сертифікацією в законодавчо регульованій сфері, а добровільна сертифікація – в законодавчо нерегульованій сфері (табл. 2.10).

2.10. Відмінні ознаки обов'язкової та добровільної сертифікації

Ознаки	Види сертифікації	
	обов'язкова	добровільна
Мета сертифікації	Запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища.	Сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції; підвищення конкурентоспроможності продукції на товарному ринку.
Хто здійснює сертифікацію	Проводиться виключно в державній системі сертифікації.	Проводиться органами, що акредитовані в державній системі сертифікації, а також підприємствами, організаціями, юридичними особами, які взяли на себе функції органу з добровільної сертифікації.
Хто є заявником сертифікації	Виробники, постачальники продукції.	Виробники, споживачі продукції, органи державної виконавчої влади, громадські організації та окремі громадяни.
Хто визначає схему сертифікації	Орган з сертифікації.	Заявник за погодженням з органом із сертифікації.
Які параметри перевіряються	Віднесені нормативними документами до обов'язкових для виконання.	Не віднесені актами законодавства та нормативними документами до обов'язкових (за вибором заявника).
Об'єкт сертифікації	Головним національним органом з оцінки відповідності.	Визначається заявником сертифікації.

Переваги підприємств у результаті сертифікації:

- покращання менеджменту управління;
- поглиблення знань щодо процедурних питань, що сприяє прискоренню усунення процедурних проблем;
- підвищення ступеня задоволення потреб споживачів;
- додаткові конкурентні переваги продукції порівняно з несертифікованими товарами-конкурентами;
- розширення частки ринку.

4.1.1. Нормативно-правові аспекти сертифікації туристичних послуг

Сертифікацію туристичних послуг в Україні здійснюють органи Державна система сертифікації (згідно із законом «Про стандартизацію і сертифікацію»), до яких входять:

Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання:

- визначає основні принципи, структуру та правила державної системи сертифікації;
- затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, та визначає терміни її запровадження;
- встановлює вимоги до призначених органів із сертифікації в державній системі сертифікації (далі – призначений орган);
- встановлює правила визнання сертифікатів відповідності інших держав;
- здійснює інші повноваження, визначені законами України.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання:

- призначає органи із сертифікації, акредитовані національним органом України з акредитації, а у разі якщо національний орган України з акредитації не здійснює акредитацію стосовно відповідних видів діяльності із сертифікації, – національним органом з акредитації іншої держави;
- розглядає спірні питання щодо проведення сертифікації;
- здійснює державний нагляд за дотриманням органами із сертифікації правил і порядку сертифікації продукції шляхом проведення планових та позапланових перевірок;
- веде Реєстр державної системи сертифікації (далі – Реєстр);
- організовує інформаційне забезпечення з питань сертифікації;
- здійснює інші повноваження, визначені законами України.

Реєстр та внесення до нього інформації про сертифікати відповідності та свідоцтва про визнання відповідності.

1. Сертифікати відповідності та свідоцтва про визнання

відповідності реєструються в Реєстрі на безоплатній основі на підставі прийнятого органами із сертифікації рішення про видачу сертифікатів відповідності та свідоцтва про визнання відповідності.

2. *Вимоги до змісту інформації* про прийняті рішення щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії сертифікатів відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності, яка подається для включення до Реєстру, та порядок ведення Реєстру встановлюються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання.

3. *Органи із сертифікації* присвоюють виданим ними сертифікатам відповідності та свідоцтвам про визнання відповідності реєстраційні номери у порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання. Інформація про прийняття рішення щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності подається органами із сертифікації в день прийняття відповідного рішення для включення до Реєстру з використанням засобів електронного зв'язку центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання.

4. *Подання інформації* про прийняття рішення щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності з порушенням вимог до змісту інформації, встановлених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання, відповідно до пункту 2 цієї статті, є підставою для відмови у включенні зазначеної інформації до Реєстру.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, подає органам із сертифікації письмове рішення про відмову у включенні інформації до Реєстру з обґрунтуванням причини відмови.

Органи із сертифікації не пізніше наступного робочого дня з дня одержання рішення про відмову у включенні інформації щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії

сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності усувають причини, що були підставою для прийняття зазначеного рішення, та повторно подають таку інформацію для включення її до Реєстру.

Відносини у сфері сертифікації регулюються Законами, декретами, постановами, наказами, правилами та іншими актами законодавства України. Всі ці правові акти відповідають міжнародному порядку, викладеному в положеннях:

- Міжнародної організації зі стандартизації(ISO);
- Міжнародної електротехнічної комісії (МЕК);
- Міжнародних стандартах ISO серій 9000, 10000, 14000;
- Європейських стандартах серій 45000 і 29000;
- Документах інших міжнародних і регіональних організацій.

Основні нормативно-правові документи Центральних органів виконавчої влади з сертифікації туристичних послуг наведені – в табл. 2.11, а нормативні документи (стандарти) – в табл. 2.12.

2.11. Основні нормативно-правові документи з сертифікації

Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Законодавство України			
1.	Про туризм.	15.01.2015	124–VIII
2.	Про технічні регламенти та оцінку відповідності.	10.02.2016	14
3.	Про підтвердження відповідності.	17.05.2001	2406–III
4.	Про акредитацію органів з оцінки відповідності.	17.05.2001	2407–III
5.	Про захист прав споживачів.	01.12.2005	3161-ГУ
6.	Про охорону навколишнього природного середовища.	25.06.1991	1264-XII
Постанови КМУ і накази Мінекономіки			
7.	Постанови КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності».	11.11.2015	991
8.	Наказ Мінекономіки «Положення про департамент туризму та курортів»	22.07.2016	1202

2.12. Нормативні документи з сертифікації туристичних послуг

Номер	Назва
Національні стандарти, гармонізовані міжнародним вимогам (ДСТУ ISO)	
ДСТУ ISO 13009:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу.
ДСТУ ISO 13687:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги.
ДСТУ ISO 13810:2016	Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг.
ДСТУ ISO/TS 13811:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів.
ДСТУ ISO 14785:2016	Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів.
ДСТУ ISO 17680:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг.
ДСТУ ISO 18065:2016	Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги.
ДСТУ ISO 21101:2016	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги.
ДСТУ ISO/TR 21102:2016	Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність.
ДСТУ ISO 21103:2016	Туризм пригодницький. Інформація для учасників.
ДСТУ ISO 13810:2016	Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування.
Національні стандарти, гармонізовані європейським вимогам (ДСТУ EN)	
ДСТУ EN 15565:2016	Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.
ДСТУ EN 15700:2014	Безпечність стрічкових конвесрів для зимових видів спорту чи туризму.
Національні стандарти (ДСТУ)	
ДСТУ 4281:2004	Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
ДСТУ 4269:2003	Послуги туристичні. Класифікація готелів.
ДСТУ 4268:2003	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
ДСТУ 3862-99	Ресторанне господарство. Терміни та визначення.
ДСТУ 2462-94	Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
ДСТУ 2296-93	Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.

Міждержавні стандарти (ГОСТ)	
ГОСТ 28681.1-95	Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг».
ГОСТ 28681.2-95	Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
ГОСТ 28681.3-95	Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
ГОСТ 30390-95	Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
ГОСТ 30523-97	Услуги общественного питания. Общие требования.
ГОСТ 30524-97	Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.

4.1.2. Безпека подорожей – складова діяльності у сфері сертифікації туризму

Під час здійснення подорожі турист піддається небезпеці. Забезпечення безпеки подорожей – важлива складова сертифікації діяльності у сфері туризму.

Безпека подорожей декларувалася в *Хартії туризму* й *Кодексі туриста* (VI сесія Генеральної асамблеї ВТО, 1985 р.), Гаазькою парламентською конференцією по туризму (1989 р.). При Виконавчій Раді ВТО в 1994 р. створений Комітет з якості туристського обслуговування, що відповідає за питання безпеки подорожей.

Інформація про погрозу безпеки туристів у країні перебування повинна виходити від національної туристичної адміністрації, турагентів і туроператорів. Безпека туризму й зменшення ризиків при подорожах стосуються широкого кола проблем, у тому числі створення спеціальної поліцейської служби, з метою захисту відвідувачів і місцевого населення, перевірки безпеки туристичних закладів, наявності в них ліцензій та сертифікатів якості і відповідності.

Такі документи несуть інформацію про те, що туристська організація відповідає вимогам нормативних документів на надання туристичних послуг, що гарантують безпеку туриста. Вони звичайно використовуються в рекламних цілях.

Здійснюючи подорож, турист, щоб забезпечити свою безпеку, повинен: володіти інформацією щодо стандартизації, сертифікації, ліцензування; мати поняття про сертифікат, ліцензію, знак відповідності й маркування знаком відповідності тощо.

Сертифікація, стандартизація і ліцензування є способом державного регулювання туристичної діяльності.

4.1.3. Шкідливі чинники (чинники ризику) у туризмі

При наданні туристичних послуг повинен бути забезпечений прийнятний рівень ризику життя і здоров'я туристів як в звичайних умовах, так і в надзвичайних ситуаціях (стихійні лиха тощо).

Ризик – можливість виникнення та вірогідні масштаби наслідків негативного впливу протягом певного періоду часу (згідно із Законом «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» від 10.02.2016.

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

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

Шкідливі чинники (чинники ризику) у туризмі можна класифікувати наступним чином:

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

Травмонебезпека. Небезпека травмування може виникнути в результаті переміщення механізмів і предметів, тіл, складного рельєфу місцевості, гірських порід (каменепадів, селів, лавин),

несприятливих ергономічних характеристик використовуваного туристського спорядження й інвентарю, що спричиняють травми (незручне взуття і, як наслідок, виникнення потертості шкірних покривів у туристів тощо), небезпечних атмосферних явищ (атмосферна електрика, блискавки тощо). Зниження небезпеки травмування забезпечується:

- захисними пристроями і огорожами при використанні рухомих механізмів, предметів, небезпечних ділянок території (підйомників, канатних доріг, ділянок осипів в горах, біля водойм, гірськолижних трас тощо);

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

- дотриманням ергономічних вимог до туристського спорядження й інвентарю;

- дотриманням вимог ДБН В.2.2-9-99 до житлових і громадських будинків і вимог відповідних нормативних документів до технічного стану транспортних засобів, що використовуються для перевезень туристів (екскурсійних автобусів, плавзасобів тощо);

- дотриманням правил експлуатації використовуваного інвентарю та обладнання (ліфтів, підйомників, візків тощо). забезпечуючи його безпечну роботу;

- випереджувальним інформуванням туристів щодо чинників ризику і заходів щодо попередження травм. Туристи повинні бути інформовані про те, як уникнути можливих травм і які екстрені заходи слід зробити у разі отримання травми.

Вплив навколишнього середовища обумовлено підвищеними чи зниженими температурами навколишнього середовища, вологістю і рухливістю повітря в зоні обслуговування туристів, різкими перепадами барометричного тиску. Для зменшення впливу даних факторів показники мікроклімату у приміщеннях обслуговування туристів (спальних, харчування, клубних та інших), а також у транспортних засобах, повинні відповідати встановленим санітарно-гігієнічним вимогам, закріпленим відповідними стандартами. При виїзному туризмі дані

показники також позначені нормативно-правовою базою приймаючих країн. Попередження і зниження шкідливих впливів даного чинника ризику забезпечується:

- вибором сприятливої пори року, доби для проведення туристської подорожі;
- раціональним проектуванням траси туристського маршруту;
- урахуванням погодних особливостей району;
- спорудою на трасах туристичних маршрутів укриттів від негоди;
- оснащенням приміщень і транспортних засобів пристроями кондиціонування, дезодорації повітря, опалення, автоматичного контролю і сигналізації;
- забезпеченням відповідної екіпіровки туристів, включаючи засоби індивідуального захисту;
- своєчасним інформуванням туристів щодо реальних і прогнозованих умов на маршруті (у тому числі кліматичних умов, перепадах висот на маршрутах).

Ці вимоги особливо актуальні при відвідуванні країн, в яких є несприятливі для відвідування сезони. Наприклад, Таїланд, де є сезон дощів з чітко визначеними часовими межами. Для туристів, що знаходяться в цей сезон у країні, різко підвищується небезпека тропічних захворювань, а також захворювань, джерелом виникнення яких може бути підвищена вологість (різного роду екземи і дерматити). Інший приклад – Єгипет, відвідування якого в літній час не рекомендується через високу температуру повітря, що дуже погано переноситься мешканцями середньої смуги.

Хімічні фактори ризику. Чимале значення мають і хімічні фактори ризику: токсичні, подразнюючі, сенсibiliзуючі.

Для запобігання дії цих чинників ризику в обслуговуванні туристів необхідно здійснювати:

- регулярний контроль вмісту шкідливих хімічних речовин у повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування та інших біологічних середовищах;
- будівництво та розміщення об'єктів для обслуговування туристів у сприятливому, з точки дії хімічних чинників ризику, середовищі;

– застосування препаратів для дезінфекції і дезінсекції в суворій відповідності з інструкцією з використання, виключаючи можливість контактів туристів з цими засобами.

Через свідомо сплановані та стихійні дії людей, створюються прямі та непрямі загрози як для природи, так і для людей і всього людського суспільства (рис. 2.7).



Рис. 2.7 Природні катаклізми, техногенні аварії і катастрофи

Джерело: складено за даними Міністерства з питань надзвичайних ситуацій.

Пожежонебезпека є одним з основних факторів ризику для життя, здоров'я і майна кожного туриста. Щорічно внаслідок пожеж знищується майно на мільярди рублів і гинуть люди (рис. 2.8).



Рис. 2.8. Аварійні ситуації хімічної та пожежної небезпеки в Україні

Джерело: складено за даними Міністерства з питань надзвичайних ситуацій.

Саме тому вимоги щодо пожежної безпеки є одними з основних, за проведення сертифікації, засобів розміщення туристів та туристичних офісів компаній, в яких проводиться обслуговування клієнтів.

Номенклатура вимог і показників щодо забезпечення безпеки туристів від впливу даного чинника ризику і методу їх перевірки провадиться, відповідно до Закону України «Про аварійно-рятувальні служби» від 14.12.1999 № 1281-XIV, а експлуатацію об'єктів обслуговування необхідно здійснювати в суворій відповідності з вимогами, затвердженими нормативними документами (Правила пожежної безпеки).

Вплив біологічних чинників (патогенних мікроорганізмів і продуктів їх життєдіяльності, а також отруйних рослин плазунів, комах і тварин, які є переносниками інфекційних захворювань, викликають опіки, алергічні та інші токсичні реакції) представляє велику небезпеку для здоров'я і життя туристів.

Вплив даних факторів ризику на туристів попереджається:

- дотриманням встановлених санітарних норм і правил обслуговування;
- застосуванням устаткування і препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації, автоматизації виробничих процесів;
- використанням знаків безпеки і необхідного маркування на предметах оснащення і спорудах, що використовуються при обслуговуванні туристів (посуду, кухонного інвентарю, у тому числі для приготування їжі у поході, місць водозабору, колодязів тощо):
- проведенням попередніх та періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу;
- випереджувальним інформуванням туристів про небезпечні тварини, риби, плазуни, рослини, ареали поширення яких збігаються з туристським маршрутом, про те, як уникнути небажані контакти і які екстрені заходи слід вжити у разі отримання травми (контакту).

Попередження небезпеки від ультрафіолетової радіації у туристичних подорожах забезпечується:

- інформуванням туристів щодо впливу ультрафіолетового випромінювання на людину;
- використанням засобів індивідуального захисту (захисні маски, креми, одяг, що закриває тіло, руки, ноги туристів, сонцезахисні окуляри).

Необхідно враховувати дію цього чинника ризику у плануванні графіка руху в подорожі за маршрутом (відкритих, незатемнених ділянках маршруту в гірських, водних, лижних та інших походах).

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

Підвищена запиленість і загазованість. До серйозних факторів ризику для здоров'я туриста також відноситься підвищена запиленість і загазованість. Вимоги до допустимого рівня шкідливих речовин у повітрі зон обслуговування туристів, приміщенні, транспортних засобів повинні бути не нижче санітарно-гігієнічних норм та правил, встановлених ГОСТом 12.1.005. Безпека забезпечується дотриманням вимог до оснащення приміщень, транспортних засобів вентиляцією з очищенням повітря.

Відсутність необхідної інформації про послугу. До інших факторів ризику відносяться небезпеки, пов'язані з відсутністю необхідної інформації про послугу та її номінальні (запроектвані) характеристики. Необхідно передбачати:

– надання туристам достатньої інформації щодо реалізованих туристичних послуг – відповідно до вимог, встановлених діючою нормативною документацією (вимог до змісту інформаційного листка до туристичної путівки, технологічної карти подорожі, технологічної карти екскурсії – про основні характеристики цих послуг, умови обслуговування);

– проведення для туристів необхідних інструктажів з безпеки, що враховують специфіку туристського маршруту.

Виконання даних вимог є необхідною умовою діяльності турфірми.

Специфічні чинники ризику. Крім перерахованих вище факторів ризику, що є не тільки в туризмі, існують і специфічні фактори, зумовлені наступним:

- 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);

- складним рельєфом місцевості (річковими порогами, гірськими схилами, моренними, скельними, льодовими ділянками туристичних трас тощо).

На сучасному етапі науково-технічного прогресу екологічна безпека стає головною передумовою прогресивного розвитку державності та, в той же час, головним чинником небезпек і ризиків виникнення надзвичайних ситуацій (далі НС), (рис. 2.9).

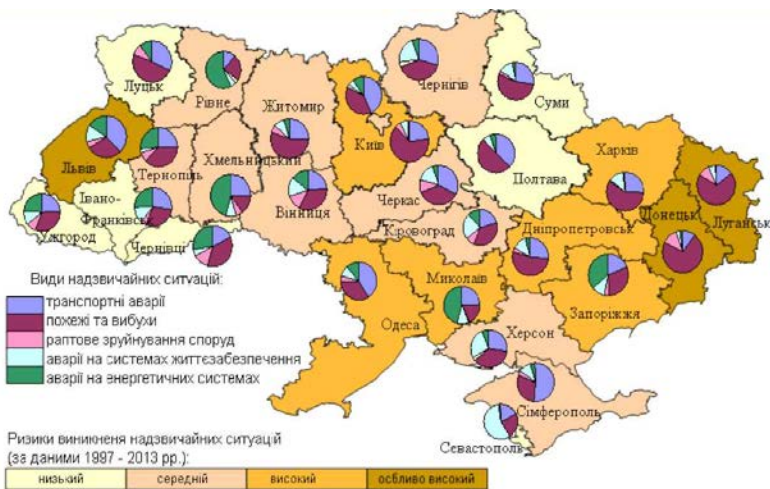


Рис. 2.9. Ризики виникнення надзвичайних ситуацій техногенного характеру у регіонах України впродовж 2017 року

Джерело: дані Міністерства з питань надзвичайних ситуацій.

Основними видами ризиків є природні, антропогенні, техноприродні; а ознаками класифікації виступає генезис, середовище розвитку, механізм дії, масштаб, характер впливу, форма прояву, форма вираження, сфера фіксації, ступінь попередження.

У зону катастрофічних ризиків входять підприємства сімох потенційно екологічно-небезпечних регіонів (з надмірним техногенним навантаженням на довкілля та постійними загрозами виникнення НС), що розташовані, насамперед, на території Донбасу, Дніпропетровщини, Запорізького, Київського, Львівського, Одеського промвузлів.

Різний характер та інтенсивність виникненням надзвичайних ситуацій у часі тісно пов'язане зі змінами показників, що характеризують соціальні та економічні наслідки. Більшість підприємств усіх галузей промисловості працює на технічно застарілому обладнанні, споживаючи велику кількість природних ресурсів, у тому числі мінеральної сировини. Виробництво супроводжується утворенням великої кількості відходів і побічних продуктів, які не утилізуються, складаються у відвалах та хвостосховищах.

Головними характеристиками стану небезпеки виступають такі: загальна кількість НС, в тому числі природного, техногенного і соціального характеру; кількість НС державного, регіонального, місцевого і об'єктового рівнів; наслідки виникнення НС – кількість загиблих і постраждалих людей, матеріальні збитки.

Кількість загиблих і постраждалих людей та матеріальні збитки знаходиться у прямій залежності від кількості НС (рис. 2.10).

Аналіз надзвичайних ситуацій за період з 2004 по 2017 роки показав, що протягом останніх років спостерігається стійка тенденція до зменшення загальної кількості НС та їх складових відповідно до видів, рівнів і регіонального розподілу.

Оцінка й визначення стану екологічної безпеки довкілля, діагностування і виявлення основних загроз небезпек і ризиків, а також оцінювання впливу цих загроз на стан соціально-економічної системи, є однією із основних функцій держави.

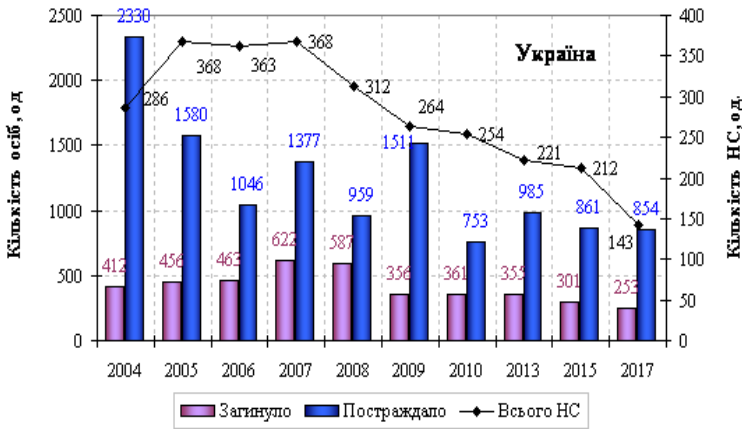


Рис. 2.10. Динаміка кількості НС, що виникали протягом 2004–2017 рр.

Джерело: побудовано за даними Міністерства з питань надзвичайних ситуацій.

Головним напрямом технологічної безпеки України є скорочення й попередження техногенних катастроф, викликаних незадовільним станом матеріально-технічної бази й технологічним відставанням провідних виробництв.

Нормативно-правове забезпечення безпеки туристів таке:

- Закон України «Основні принципи державної екологічної політики України на період до 2020 року»;
- Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища»;
- Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності».

До специфічних чинників ризику відносяться також інші, що пов'язані з наступним:

– технічним станом використовуваних об'єктів матеріально-технічної бази (туристичних готелів, баз, кемпінгів, канатних доріг і бугельних підйомників, туристичних трас, у тому числі гірничо-пішохідних, лижних, гірськолижних, водних, верхових і в'ючних тварин, різноманітних транспортних засобів, у тому

числі велосипедів, маломірних і гребних суден, архітектурних, природних пам'яток);

- рівнем професійної підготовленості обслуговуючого персоналу (інструкторів, екскурсоводів та інших);

- підготовкою туристів до пересування за маршрутом певного виду і категорії складності (інструктаж, екіпірування тощо);

- інформаційним забезпеченням (гідрометеорологічні прогнози, маркування трас туристичних маршрутів).

Кожне туристичне підприємство повинно мати комплект діючих нормативних документів щодо забезпечення безпеки туристів і керуватися ними у своїй діяльності.

Безпека проживання в туристичних готелях, базах, кемпінгах забезпечується дотриманням:

- вимог будівельних норм і правил при проектуванні і будівництві об'єктів обслуговування туристів;

- вимог безпеки технічної експлуатації будівель, споруд та обладнання, встановлених нормативними документами;

- технічним оснащенням, що відповідає діючим нормативам;

- заходами, що гарантують особисту безпеку туристів та збереження їх майна.

4.1.4. Необхідна інформація і контроль безпеки обслуговування туристів

У цілях забезпечення безпеки життя і здоров'я туристи повинні дотримуватися встановлених у нормативних документах вимог щодо зберігання, транспортування і приготування харчових продуктів відповідно до Санітарних правил і норм.

Транспортні перевезення туристів під час екскурсій, походів і подорожей повинні здійснюватися відповідно до вимог діючих Правил обслуговування пасажирів на конкретних видах транспорту (автомобільного, залізничного, повітряного, водного тощо).

Туристське спорядження та інвентар, що застосовуються при обслуговуванні туристів, повинні відповідати вимогам,

встановленим діючою нормативною документацією на ці види спорядження.

У кожному туристичному підприємстві повинні бути розроблені і затверджені плани дій персоналу в надзвичайних ситуаціях (стихійні лиха, пожежі тощо). Керівник туристичного підприємства несе відповідальність за підготовленість персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях. Вимоги до безпеки обслуговування для конкретних видів туристичних послуг встановлюються нормативною документацією, а відповідні види послуг – національними стандартами, правилами, статутами, кодексами тощо.

Туристичні підприємства зобов'язані ознайомити туристів з елементами ризику кожної конкретної туристичної послуги і заходами щодо його запобігання. Інформація, необхідна для туристів, з метою охорони їх життя і здоров'я, надається завчасно, до початку відпочинку у процесі обслуговування.

Інформація, що характеризує природні складнощі туристичної траси, необхідний рівень особистої фізичної підготовки туриста, особливості індивідуального екіпірування, повинна міститися в рекламно-інформаційних матеріалах і тексті інформаційного листка до туристичної путівки. Інформація, що забезпечує безпеку життя і здоров'я туристів у процесі обслуговування, надається у порядку, встановленому діючою нормативною документацією.

Контроль за виконанням вимог безпеки туристів забезпечують органи державного управління, що здійснюють контроль безпеки відповідно з їх компетенцією – центри сертифікації туристичних та готельних послуг, органи ліцензування. Контроль безпеки надаваних послуг починається на етапі ліцензування, так як наявність сертифіката відповідності послуг вимогам безпеки є основною ліцензійною умовою. Контроль конкретних туристичних фірм проводиться за перевірки готовності туристського підприємства до початку діяльності, а також під час поточних перевірок інспекційного контролю за сертифікованими послугами.

Поточні перевірки забезпечення безпеки туристів проводяться у відповідності до планів і графіків технічних оглядів (випробувань) будівель, споруд, транспортних засобів,

пляжів та місць для купання, туристського спорядження та інвентарю, що видається туристам пунктами прокату, перевірок приготування їжі, термінів і умов зберігання і транспортування продуктів харчування, перевірок готовності туристів до виходу в походи.

Контроль безпеки обслуговування туристів здійснюється на основі використання наступних методів:

- візуального – шляхом огляду відповідних об'єктів (території щодо якої проходить траса туристського походу, туристського спорядження та інвентарю тощо) і відвідування рекламних турів;

- з використанням засобів вимірювання (станів навколишнього середовища, якості води, повітря тощо, а також технічного стану траси, підйомних механізмів, транспортних засобів тощо);

- соціологічних досліджень (шляхом опитування самих туристів обслуговуючим персоналом);

- аналітичного (аналіз змісту документації: паспорта траси, медичного журналу огляду туристів, які виходять на маршрут, інших документів, узагальнень результатів усіх інших обстежень).

Відносини, що виникають між споживачами і виконавцями, продавцями при виконанні робіт та наданні послуг, регулює закон України «Про захист прав споживачів». Цей закон встановлює права споживачів на отримання послуг належної якості та безпечних для життя і здоров'я споживачів, отримання інформації щодо послуг та їх виконавців (продавців), просвітництва, державного і громадського захисту їх інтересів, а також визначає механізм реалізації цих прав.

Як сказано в законі України «Про захист прав споживачів», виконавець зобов'язаний надати споживачу послугу, якість якої відповідає договору, а за відсутності у договорі умов щодо якості послуги виконавець зобов'язаний надати послугу, придатну для цілей, для яких послуга такого роду звичайно використовується. Якщо ж виконавець при укладенні договору був інформований споживачем про конкретні цілі надання послуги, то він зобов'язаний надати споживачеві послугу, придатну для використання у відповідності з цими цілями.

Якщо стандартом передбачені обов'язкові вимоги до безпеки та якості послуги, продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві послугу, відповідну цим вимогам. При наданні туристичних послуг обов'язкові вимоги до якості послуг пред'являються до готельних, транспортних послуг і послуг харчування та торгівлі.

Споживач також має право на те, щоб послуга за звичайних умов її надання була безпечна для життя, здоров'я споживача, навколишнього середовища, а також не завдавала шкоди майну споживача. Вимоги, які повинні забезпечувати безпеку послуги для життя і здоров'я споживача, навколишнього середовища, а також запобігання заподіяння шкоди майну споживача, є обов'язковими і встановлюються у порядку, що визначається законом.

Шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача внаслідок незабезпечення безпеки послуги, підлягає відшкодуванню у відповідності до цього Закону. Послуга, на яку законами або стандартами встановлені вимоги, забезпечують безпеку життя, здоров'я споживача та охорону навколишнього середовища та запобігання заподіяння шкоди майну споживача, а також кошти, забезпечують безпеку життя і здоров'я споживача, підлягають обов'язковій сертифікації в установленому порядку.

Право споживача на якісну і безпечну послугу. Право споживача на отримання якісної і безпечної послуги забезпечується законодавчими актами України. Терміни та визначення понять сфері стандартизації, сертифікації та управління якістю у сфері послуг, що надаються населенню, визначаються стандартом про побутове обслуговування населення.

Терміни, встановлені цим стандартом, обов'язкові для застосування у всіх видах документації і літературних джерел (за даною науково-технічної галузі), що входять у сферу робіт із стандартизації та використовують їх результати.

4.1.5. Сертифікація туристичних послуг

Складовою частиною діяльності, що стосується технічного регулювання, стали системи сертифікації та акредитації випробувальних центрів та лабораторій. **Система сертифікації**

– це система, яка має власні правила процедури та управління для проведення сертифікації відповідності туристичних послуг.

Сертифікація – визнаний у світі спосіб незалежної оцінки відповідності туристичної продукції, процесів і послуг встановленим вимогам (рис. 2.11).

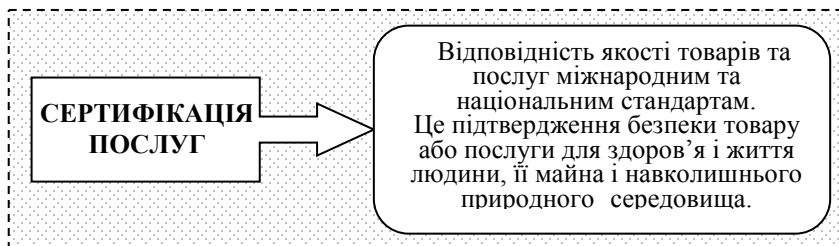


Рис. 2.11. Схема визначення поняття «Сертифікація послуг»

Сертифікація туристичної послуги – процедура, яка підтверджує відповідність об'єкта сертифікації нормам і правилам, встановленим державою для таких послуг.

Підтвердження відповідності може здійснювати перша сторона (виробник, продавець, виконавець), друга сторона (споживач, замовник), третя сторона (особа або орган, які визнані незалежними від сторін, що беруть участь у розгляді певного питання). Найбільш об'єктивною оцінкою вважають оцінку третьої сторони.

Для того щоб переконатися, що продукція зроблена правильно або послуга надана правильно, необхідно:

- знати, яким вимогам вона повинна відповідати;
- яким чином можна отримати достовірні докази цієї відповідності.

Загальновизнаним способом такого доказу є сертифікація відповідності, а результат цієї дії, тобто письмова гарантія третьої сторони, одержав назву сертифікату відповідності. Відповідність це дотримання всіх установлених вимог до процесу чи турпослуги.

Сучасне визначення поняття **сертифікації відповідності**, згідно з останньою редакцією Керівництва ISO/IEC, надано на рис. 2.12.

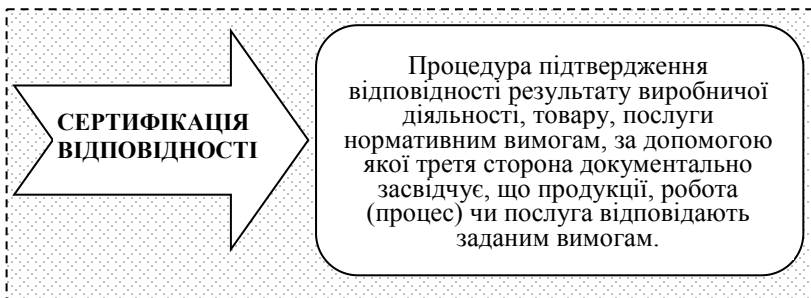


Рис. 2.12. Схема визначення поняття «Сертифікація відповідності»

Застосування сертифікації туристичних послуг створює передумови для успішного розв'язання низки важливих соціальних й економічних проблем і завдань. Стандартизація та процедура оцінення відповідності тісно пов'язані між собою.

Остання може проводитися лише за наявності нормативних документів, відповідно до яких оцінюються продукція, процес чи послуга. Мають бути застандартизовані методи контролю та випробування, а також сама процедура оцінення відповідності, що забезпечує достовірність, повторюваність та відтворюваність результатів. Мета сертифікації туристичних послуг представлена на рис. 2.13.



Рис. 2.13. Схема мети сертифікації послуг

У багатьох випадках, особливо для потенційно небезпечної турпродукції, держава та споживач мають бути впевнені, що її вироблено відповідно до вимог нормативних документів і з прийнятним на сучасному етапі світової практики рівнем безпеки.

Для цього встановлюють процедуру оцінення відповідності, яка у загальному випадку передбачає визначення характеристик турпродукції, встановлення відповідності і запевнення у ній (сертифікація відповідності, сертифікат відповідності, декларація про відповідність), реєстрацію, акредитацію та інспектування.

Сертифікація відповідності в ISO/IEC визначається як "гарантія третьої сторони в тому, що, з адекватним ступенем вірогідності, продукція, технологічний процес чи послуга відповідають визначеним стандартам або документам, що встановлюють вимоги до них". Наведене визначення поняття "сертифікація відповідності" показує, що, по-перше, сертифікація відповідності безпосередньо пов'язується з компетентною і незалежною стороною, яка гарантує цю відповідність і засвідчує її за допомогою сертифіката або знаку відповідності; по-друге, сертифікація відповідності визнається тільки в тому разі, коли вона проводиться в рамках організаційної системи (системи сертифікації) відповідно до встановлених правил; по-третє, уведення поняття "адекватного ступеня вірогідності", яке зв'язане з неможливістю гарантувати абсолютну відповідність серійної продукції, що масово випускається, вимогам стандартів навіть за проведення суцільного контролю якості, – завжди є імовірність невідповідності, визначеної навіть мінімальної кількості продукції встановленим вимогам.

Декларація про відповідність – документально оформлена в установленому порядку заява виробника, у якій надається гарантія відповідності продукції вимогам, встановленим законодавством.

Сертифікат відповідності – документ, виданий відповідно до правил системи сертифікації, який вказує, що забезпечується необхідна впевненість в тому, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відповідають

конкретному стандарту чи іншому нормативному документу.

Сертифікат на систему якості підприємства – документ, виданий згідно з правилами системи сертифікації, який посвідчує, що система якості підприємства, що перевіряється відповідає вимогам державного або міжнародного стандарту з системи якості (сертифікат на систему якості видається на певний вид або групу продукції).

Акредитація – процедура, у ході якої національний орган з акредитації документально засвідчує компетентність юридичної особи чи відповідального органу з оцінки відповідності виконувати певні види робіт (випробування, калібрування, сертифікацію, контроль).

Важливо вказати на новітнє поняття для української сертифікації, що вводиться у практику в зв'язку з інтеграцією економіки країни у світову господарську систему і необхідністю гармонізації вітчизняних правил сертифікації з міжнародними правилами. Йдеться про підтвердження відповідності більш загальний і більш гнучкого ніж сертифікація способу оцінки якості і безпеки продукції та послуг. Підтвердження відповідності, на відміну від сертифікації, що проводиться винятково третьою стороною, може здійснюватися постачальником (першою стороною), органом сертифікації (третьою стороною) або одночасно постачальником та органом сертифікації.

Підтвердження відповідності можна визначити як діяльність, результатом якої є заява, що дає впевненість у тому, що турпродукт, процес чи туристична послуга відповідають заданим вимогам. Щодо турпродукту така заява може мати вигляд документа, етикетки або іншого подібного засобу. Вона може бути надрукована в товаросупровідній і експлуатаційній документації або в каталозі турпродуктів.

З наведених формулювань можна зробити висновок, що сертифікація туристичних послуг, не пов'язана із забезпеченням того чи іншого рівня якості турпродукту або послуги, а лише гарантує споживачеві той факт, що турпродукт або послуга виконана у повній відповідності з вимогами стандартів або інших нормативних документів на даний турпродукт чи послугу

за однозначного тлумачення документів і об'єктивних методів перевірки.

Обов'язкові умови сертифікації послуг. Сертифікація служить основою державного регулювання безпеки продукту та послуг. Її основною функцією є захист людини, її майна і природного середовища від негативних наслідків сучасного науково-технічного розвитку, від несумлінних суб'єктів туристичної діяльності. Складовими системи регулювання безпеки й якості послуг є система видачі дозволів (ліцензій) на право ведення підприємницької діяльності, нормативи безпеки і якості, стандартизація, метрологія, процедура оцінки і підтвердження відповідності послуги вимогам нормативних документів. Основні об'єкти, що піддаються сертифікації, вказані на рис. 2.14.

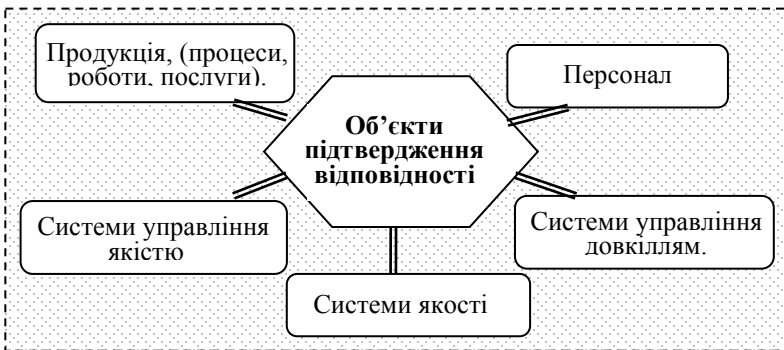


Рис. 2.14. Схема об'єктів, що підлягають сертифікації

Як термін з чітким визначенням слово «сертифікація» прийнято порівняно недавно.

Слід зазначити, що виникнення великої групи термінів, пов'язаних із процедурою сертифікації, наповнення сучасним змістом поняття «сертифікація» пов'язане з наступним; різким загостренням в останні десятиліття проблеми якості товарів і послуг; глобалізацією міжнародної торгівлі; значною різноманітністю (часом не виправданою) виробів одного і того ж функціонального призначення, але різної якості; конкуренцією

товаровиробників; нарешті, просто з необхідністю гарантувати безпеку послуги для її споживача.

Виникла потреба в особливому методі, інструменті, який би, незалежно від країни-постачальника послуги, фірми, технології, системи контролю якості тощо, давав гарантію того, що продукція, робота, послуга виконані відповідно до вимог, запроваджених документально. Таким інструментом наприкінці ХХ ст. і стала процедура, що позначається терміном "сертифікація".

Системи сертифікації можуть діяти на національному, регіональному та міжнародному рівнях. Учасником системи сертифікації є орган із сертифікації, який діє згідно з правилами цієї системи, але не має можливості брати участь в управлінні системою. А орган із сертифікації, який діє згідно з правилами даної системи і має можливість брати участь в управлінні системою, є членом системи сертифікації. Доступ до системи сертифікації, тобто можливість користуватися сертифікацією згідно з правилами системи, має будь-який заявник (у галузі сертифікації).

Схеми сертифікації туристичних послуг. Сертифікація, зазвичай, проводиться за встановленими в системі сертифікації схемами стосовно до конкретної продукції, технологічного процесу чи послуги, на який поширюються ті ж самі стандарти і правила. Схеми (моделі), що використовуються під час обов'язкової сертифікації продукції, визначає орган із сертифікації.

Згідно з рішенням Ради Європейського Співтовариства країни-учасниці ЄС використовують для сертифікації 8 схем (моделей) сертифікації, кожна з яких є різною сукупністю певних типових процедур. Можливість чи необхідність використання того чи іншого модуля під час оцінки відповідності конкретної послуги Європейській Директиві встановлюється у самій Директиві.

При виборі схем повинні враховуватись особливості виробництва, випробувань, використання конкретних послуг, необхідний рівень доказовості, можливі витрати заявника. Схема сертифікації повинна забезпечувати необхідну доказовість останньої. Для цього рекомендується

використовувати загально визнані схеми, в тому числі й у міжнародній практиці. Схеми мають бути зазначені у документі, який встановлює порядок проведення сертифікації конкретної послуги.

Засоби і методи сертифікації туристичних послуг представлені на рис. 2.15 і 2.16.



Рис. 2.15. Схема засобів сертифікації туристичних послуг

Будь-яка система сертифікації використовує стандарти (міжнародні, регіональні, національні) на відповідність вимогам, за яких здійснюється випробування. У сфері випробувань на основі міжнародного документу прийнято національний стандарт ДСТУ ISO/IEC 17025:2001 "Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій", який встановлює вимоги до компетентності лабораторій у провадженні випробування.

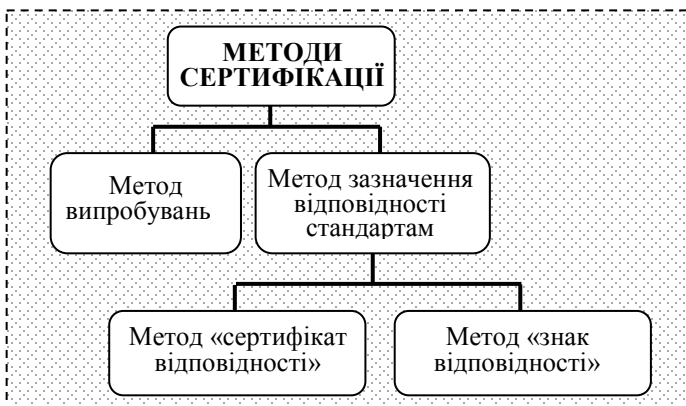


Рис. 2.16. Схема методів сертифікації туристичних послуг

Вимоги щодо представлення результатів випробувань регламентує національний документ у сфері метрології – Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 05.06.2014 № 1314-VII. Закон, зокрема, визначає правові основи забезпечення єдності вимірювань в Україні, регулює відносини у сфері метрологічної діяльності та спрямований на захист громадян і національної економіки від наслідків недостовірних результатів вимірювань.

Необхідними умовами діяльності кожної туристичної фірми є знання положень стандартів, їх основних понять про туристичну діяльність та бездоганне і буквально їх виконання. У відповідних Законах України розглядаються поняття і терміни в галузі надання послуг, що наведені у табл. 2.13.

2.13. Визначення основних понять в галузі надання послуг

Поняття	Зміст поняття
Послуга	Результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної діяльності виконавця із задоволення потреби споживача.
Сертифікація послуг	Діяльність з підтвердження відповідності послуг, встановлених у стандартах вимог.
Технічний документ на послугу	Документ, що встановлює технічні, технологічні, конструктивні та інші характеристики послуги. До технічних документів відносять: технічні умови, технологічні регламенти (карти), технічні описи, інструкції, альбоми направляючої колекції мод, креслення, ескізи; система сертифікації послуг.
Надання послуги	Діяльність виконавця послуги, необхідна для забезпечення виконання послуги.
Замовлення на послугу	Договір між споживачем і виконавцем послуги визначає юридичні, економічні і технічні відносини сторін.
Якість послуги	Сукупність характеристик послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача.
Обслуговування	Діяльність виконавця за безпосереднього контакту з споживачем послуги.
Умови обслуговування	Сукупність факторів, що впливають на споживача послуги у процесі обслуговування.
Правила обслуговування	Документ, що містить вимоги і норми, регламентують порядок і умови обслуговування.
Якість обслуговування	Сукупність характеристик процесу і умови обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб споживача.
Час обслуговування	Період часу, протягом якого споживач взаємодіє з виконавцем послуги.

Час виконання послуги	Встановлений норматив часу на виконання послуги.
Властивість послуги	Об'єктивна особливість послуги (обслуговування), яка проявляється за надання і споживанні (його здійсненні).
Показник якості послуги	Кількісна характеристика одного або декількох властивостей послуги (обслуговування), складових їх якості.
Рівень якості послуги	Відносна характеристика якості послуги (обслуговування), заснована на порівнянні фактичних значень показників її (його) якості з нормативними значеннями цих показників.
Контроль якості послуги	Сукупність операцій, що включає проведення вимірювань, випробувань, оценок однієї чи декількох характеристик послуги (обслуговування) і порівняння одержаних результатів з встановленими вимогами.
Виконавець	Підприємство, організація або підприємець, які надають послугу споживачеві.
Споживач	Громадянин, який одержує, замовляє або має намір отримати або замовити послуги для особистих потреб.
Стандарт	Встановлює вимоги, яким повинна задовольняти послуга, з тим, щоб забезпечити відповідність її призначенням. Стандарт на послугу може бути розроблений у таких сферах, як: готельне господарство, зв'язок, страхування, туристичні послуги, торгівля, послуги транспорту, автосервісу тощо.
Об'єкт стандартизації	Послуга, виробничий процес надання послуги, результат послуги, що підлягають стандартизації, стандарт на послугу.
Відповідність	Дотримання всіх установлених вимог до продукції, процесу чи послуги.
Оцінка відповідності	Доказ, що встановлені вимоги до продукції, процесу, системи, особи або органу виконано шляхом випробування, здійснення контролю або сертифікації.
Знак відповідності	Захищений у встановленому порядку знак, використовуваний або виданий згідно з правилами системи сертифікації, який вказує, що забезпечується необхідна впевненість у тому, що дана продукція, процес чи послуга відповідають конкретному стандарту чи іншому нормативному документу.
Сертифікат відповідності*	Документ, виданий згідно з правилами системи сертифікації, який вказує, що забезпечується необхідна впевненість у тому, що потрібним чином ідентифікована продукція, процес чи послуга відповідають конкретному стандарту чи іншому нормативному документу.

* Свідченням відповідності імпортованої продукції встановленим в Україні вимогам є сертифікат відповідності, або свідоцтво про визнання закордонного сертифікату.

4.2. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму

Сертифікація туристичних послуг застосовується в усьому цивілізованому світі. Існують різні підходи до сертифікації, які залежать від моделі державного регулювання у сфері туризму, прийнятої в тій або іншій країні:

- сертифікація на одержання певної категорії засобами розміщення і підприємствами харчування проводиться в одних
- державах в обов'язковому порядку, а в інших країнах ця процедура здійснюється повністю на добровільній основі;
- питання із сертифікації можуть вирішуватися на різних рівнях державного управління – у Франції, наприклад, це прерогатива центральних органів влади у сфері туризму, а у сусідній Іспанії – регіональних;
- сертифікація може проводитися й недержавними організаціями, якщо в країні відсутній механізм державного регулювання в цій галузі: сертифікація готельних послуг не носить офіційного характеру, а проводиться з ініціативи представників готельного бізнесу; багато готельних ланцюгів уводять власні стандарти обслуговування, на основі яких добровільно сертифікують свої послуги і визначають розрядність готельних підприємств.

Результатом сертифікації в готельному бізнесі стає одержання засобами розміщення певного сертифіката щодо відповідності рівню безпеки надаваних послуг. Також різні засоби розміщення можуть одержувати сертифікат, який підтверджує їх розряд, що є складовою прийнятої в даній країні системи категоризації.

4.2.1. Міжнародні організації з сертифікації

Діяльність в галузі стандартизації у світі простежується ще з початку ХХ сторіччя. Ці роботи проводилися спочатку на основі власної ініціативи. Розвиток економічних зв'язків між країнами і розширення робіт зі стандартизації у промислово розвинутих країнах вимагали їх координації. В зв'язку з цим були створені перші національні організації із стандартизації: в 1911 р – у

Великобританії, в 1917 р. – у Німеччині, в 1918 р. – у Франції, США.

В 1946 р. 25 країн під егідою ООН створили Міжнародну організацію зі стандартизації ISO, яка успішно діє і тепер разом з ІЕС (міжнародна електротехнічна комісія). Мета створення її була сформульована таким чином: "...сприяти успішному розвитку стандартизації в усьому світі". В 1985 році був створений Комітет Ради ISO з оцінки відповідності. Робочим органом ISO є Генеральна асамблея, робота якої ведеться у рамках технічних комітетів (ТК). Результатом цієї роботи стало створення технічним комітетом ISO/ТК 176 стандартів ISO серій 9000, 10000, 14000.

Наразі діяльність з питань стандартизації та суміжних питань, в основному, представлена в організаціях ISO, ІЕС та в багатьох технічних комітетах різних країн. Така робота координується Програмою ООН, Європейською економічною комісією (UNESCE), Європейським Економічним Союзом (ЄЕС) та діяльністю багатьох організацій і комітетів зі стандартизації, метрології і сертифікації різних країн, а також багатьма угодами, положеннями та програмами. Інтереси України в ISO представляє ДП «УкрНДНЦ» – єдиний національний орган зі стандартизації, метрології та сертифікації.

Системи сертифікації відрізняються одна від одної не тільки символікою, кількістю категорій, але й стандартами обслуговування. Адже, створити єдині для всіх норми, за якими можна класифікувати засоби розміщення, нормативні параметри для різних умов дуже важко, а контролювати їх дотримання практично неможливо. Перелік основних Міжнародних організацій з сертифікації представлено у табл. 2.14.

Подібні розходження виникають із культурно-історичних, соціально-економічних і юридичних особливостей держав, їх кліматичних умов, менталітету місцевого населення, тобто його національних традицій, звичаїв і звичок. Це пов'язано з тим, що основними клієнтами готелів є вітчизняні туристи, які у 70–90 % забезпечують завантаження засобів розміщення протягом року. Внутрішні туристи фактично і визначають вимоги щодо готельної бази та рівня сервісу.

2.14. Міжнародні організації з сертифікації

Повна назва організації	Прийнята аббревіатура
Міжнародна організація зі стандартизації.	ISO
Міжнародна електротехнічна комісія.	IEC
Європейська економічна комісія ООН.	UNESE
Європейський Економічний Союз.	EEC
Європейська мережа оцінювання та сертифікації систем якості.	EQNET
Європейська організація з досліджень.	EUROLAB
Європейський комітет з впровадження і сертифікації систем забезпечення якості.	EQS
Європейський комітет з досліджень і сертифікації в галузі інформаційних технологій.	ECITS
Європейський електротехнічний комітет з випробувань і сертифікації.	ELSECOM
Європейський комітет з вогнезахисту та пожежної безпеки.	ESIF
Європейська організація з випробувань і сертифікації.	EOTS
Міжнародна конференція з акредитації лабораторій.	HAC
Міжнародний форум з акредитації.	IAP
Міжнародна комісія з правил приймання (сертифікації) електрообладнання.	CEE
Європейська кооперація з акредитації випробувальних лабораторій та органів із сертифікації.	EA

Численні спроби UNWTO та інших міжнародних організацій у сфері готельного бізнесу впровадити єдину класифікацію готелів для того, щоб вона була зрозуміла будь-якому іноземному туристові, закінчилися безуспішно.

Проте, фахівці UNWTO рекомендують використовувати саме зіркову класифікацію готелів, виходячи з розміру номерів, їх планування, зручностей та оснащення, наявності інших приміщень і встаткування для проведення дозвілля гостей та роботи ділових туристів, наявності додаткових видів надаваних послуг тощо.

Різні організації, що мають різні підходи до застосування систем категоризації засобів розміщення в окремих країнах, представлені в табл. 2.15 [19; с. 71].

2.15. Підходи щодо застосування систем категоризації засобів розміщення в різних країнах світу

Країни, у яких стандарти, норми та процедури категоризації встановлюються		Країни, у яких категоризація проводиться	
державними органами	недержавними організаціями	обов'язково	на добровільній основі
Болгарія	Велика Британія	Бельгія	Австрія
Угорщина	Данія	Угорщина	Велика Британія
Греція	Норвегія	Греція	Німеччина
Індія	США	Індія	Данія
Іспанія	Швейцарія	Іспанія	Норвегія
Італія	Швеція	Італія	Росія
Марокко	Австрія	Швейцарія	Словенія
Мексика			США
Португалія			Фінляндія
Росія			Швеція
Словенія			Франція
Франція			

Нині не існує прийнятої в усьому світі єдиної системи класифікації засобів розміщення. За оцінками фахівців, налічується близько 30 систем класифікації готелів, які або встановлюються законодавчо, тобто на рівні держави, або застосовуються окремими готельними ланцюгами для своїх підрозділів, або є підсумком діяльності недержавних громадських організацій.

Найпоширенішими у світі системами класифікації засобів розміщення є наступні:

- система «зірок» (від * до *****), яку ще називають «європейською» або «французькою», що застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Україні тощо;
- система букв, що, паралельно із зірковою, застосовується в Греції (Deluxe = 5 зіркам, далі у порядку убунання – А, В, С);
- система «корон», «ключів» і «місяців», що була характерна для Великої Британії (зараз у цій країні здійснюється поступовий перехід на зіркову класифікацію);
- система балів – від 100 балів (категорія *) до 290 балів (категорія *****) – так звана «індійська» система, що застосовується зазвичай у країнах Азії та Африки;
- система розрядів (Ізраїль);

- система «алмазів» (у США нарівні із зірками);
- система «сонечок» (переважно у скандинавських країнах нарівні із зірками);
- система «яблук» (використовується в Словенії для позначення категорії фермерських господарств);
- система «левів» (існує в Чехії, зокрема, на курорті Карлові Вари для відмінності справжнього санаторію від простого готелю) тощо.

4.2.2. Система сертифікації послуг розміщення окремих країн світу

Зірковий розподіл готельних підприємств вважається одним із самих удалих, але й він не є універсальним, тому що засоби розміщення різних країн мають багато розходжень як у кількості встановлюваних зірок, так і в умовах присвоєння певної категорії.

Франція. Незважаючи на те, що Франція є родоначальницею зіркової системи класифікації засобів розміщення, ця країна тривалий час (з 1986 року) не мала категорію 5*, тому що максимальним уважався рівень 4*Luxe. Зараз, на підставі Закону «Про розвиток і модернізацію туристичного сервісу» від 22.07.2009 р. [23], у Франції здійснюється реформа класифікації готелів, яка проводиться за двома основними напрямками: зміна норм категоризації та реорганізація процедури одержання певної кількості зірок.

Попередня система класифікації готельного сервісу від 1986 року ґрунтувалася, головним чином, на нормах технічного оснащення готелю, що поступово перестало відповідати вимогам сучасного туристичного ринку. Нова класифікація готелів спрямована на наступне:

- поліпшити якість сервісу готельного комплексу у Франції;
- відповідати міжнародному рівню 5*-их готелів конкурентних для Франції туристичних напрямків;
- модернізувати готельну інфраструктуру, підтримуючи інвестиції в цей сектор економіки за допомогою спеціального плану фінансування підприємств малого й середнього бізнесу

Франції;

– сприяти подальшому збільшенню популярності Франції на міжнародному туристичному ринку.

Сертифікація послуг розміщення у Франції носить добровільний характер, але проводиться на підставі норм, установлених державною структурою – Агентством з розвитку туризму «Atout France». Сертифікат відповідності діє протягом 5 років (раніше він був безстроковим). Після закінчення цього терміну необхідна повторна перевірка комісією, щоб підтвердити зірковий рівень готелю.

Згідно з новою класифікацією засобів розміщення визначені основні критерії, за якими проходить процедура класифікації готелів. У ході сертифікації готель перевіряється за 240-а пунктами. Присвоєнням категорії готелям, а також перевіркою їх відповідності зазначеним вимогам займається спеціальна експертна комісія, уповноважена Французьким комітетом з акредитації (COFRAC). Оплачувати роботу експертної комісії повинен власник засобу розміщення.

У готелях 1-3* перевірка проходить відкрито, а для категорії 4-5* деякі процедури сертифікації повинні проводитися таємно. У довіднику з контролю готелів визначені методи перевірки й способи їх реалізації.

Тепер на проходження процедури класифікації готелю знадобиться всього 2 місяці, замість 6-12, як це було раніше. Основні етапи сертифікаційної перевірки, які застосовуються за новими правилами, включають наступні:

– виклик експертної комісії, надання їй необхідних документів та здійснення оцінки готельного сервісу;

– затвердження протягом 2 тижнів звіту про роботу оцінюючої комісії;

– надіслання запиту у Префектуру щодо присвоєння певної кількості зірок готелю. Співробітники цього відомства проводять перевірку документів і висновків експертної комісії й ухвалюють рішення щодо присудження готелю того або іншого рівня «зірковості».

Після завершення процедури сертифікації Префектура передає своє рішення щодо присудження певної кількості зірок готелю до «Atout France», який формує до опублікування

повного списку готелів усіх категорій.

Австрія. Починаючи с 1950-х років Австрія пройшла шлях від категоризації засобів розміщення за літерами (від А до F) до зірок (від 1* до 5*S) [27]. Сертифікація послуг засобів розміщення в Австрії носить добровільний характер і проводиться спеціалізованими комісіями недержавного професійного об'єднання готельєрів «Fachverbände Hotellerie», який визнано органом сертифікації готельних послуг.

Австрійські готелі проходять процедуру сертифікації послуг розміщення за 270-а критеріями; при цьому, максимально можна набрати 860 балів. Критерії оцінки процесу готельного обслуговування переглядаються кожні п'ять років з урахуванням дослідження ринку й відображають переваги гостей.

У систему австрійської системи сертифікації послуг засобів розміщення закладені критерії, що свідчать про рівень розвитку матеріально-технічної бази, санітарно-технічного й гігієнічного стану, безпеки надання основних і додаткових послуг, якості обслуговування, кваліфікації персоналу, задоволеності гостей, наявності їх скарг і методів розв'язання виникаючих конфліктів.

В Австрії, починаючи з 2010 року, готелі класифікуються за п'ятьма категоріями – від однієї до п'яти зірок. Крім того, після здійснення спеціальної перевірки готелям може бути надана можливість використовувати додатковий знак – «Superior» (S), який служить для позначення високого рівня якості, надаваного засобом розміщення певної категорії. Так, для одержання знаку «Superior» у категоріях 3–5 зірок необхідне проведення додаткового контролю з боку органу сертифікації, а також позитивне рішення «таємного відвідувача». У категоріях 1-2 зірки готелю необхідно досягти певної кількості балів.

Загалом, сертифікація послуг розміщення в Австрії є безкоштовною. Однак, для присвоєння категорій 3*S, 4*S, 5* і 5*S засобам розміщення необхідно сплатити певний внесок за «таємне відвідування», а також збір за обробку даних (від € 200 до € 500), незалежно від ухваленого рішення.

Оцінка відповідності готелю заявленій категорії проводиться комісією регіонального (для категорій 1-4*S) або центрального органу сертифікації (для категорій 5* і 5*S) на підставі заяви власника засобу розміщення та формуляра з відомостями про

дане підприємство. Сертифікат видається на п'ять років, протягом яких засіб розміщення регулярно перевіряється. За результатами перевірки органи сертифікації дане право підтверджувати отриману готелем категорію, змінювати її, а також анулювати. Рішення комісії направляється власникові засобу розміщення у письмовій формі. Комісія може відвідувати категоризоване підприємство без попереднього повідомлення, робити фотознімки, здійснювати відео зйомку з метою документального оформлення своїх висновків.

Крім професійної асоціації готельєрів «Fachverbände Hotellerie», що займається класифікацією засобів розміщення за зірками, в Австрії існує ще кілька систем категоризації. Наприклад, власники приватних пансіонів створили власне об'єднання та сертифікують рівень надаваних ними послуг за допомогою знаку «Едельвейс» (від 2 до 4 «едельвейсів»). Асоціація фермерських будинків Австрії привласнює своїм членам категорії, які позначаються квітками маргаритки (від 2 до 4 «маргариток»). Участь у подібних системах категоризації також проводиться на добровільній основі.

Туреччина. Згідно з турецьким законодавством, в сфері туризму, сертифікації підлягають послуги різних підприємств, до яких відносяться: засоби розміщення, підприємства харчування, спортивні, розважальні та гірськолижні центри, тематичні парки, поля для гольфа, басейни. Крім того, сертифікат відповідності зобов'язані мати продукти харчування, використовувані для готування їжі в ресторанах. Повинна проводитися також сертифікація інвестиційної діяльності в туризмі, сертифікація персоналу туристичних підприємств і приміщень, в яких відбувається обслуговування туристів.

Відповідно до «Положення про сертифікацію туристичних об'єктів» від 21.06.2005 р. у Туреччині створено спеціальний Комітет із сертифікації у сфері туризму, рішення якого набувають чинності після схвалення міністром культури і туризму [24].

У Туреччині існує чіткий розподіл між засобами розміщення, що одержали ліцензію на заняття готельним бізнесом у Міністерстві культури і туризму, і засобами розміщення, зареєстрованими в місцевих органах влади

(муніципалітетах).

Засоби розміщення, ліцензовані Міністерством, оцінюються відповідно до вимог національних стандартів. Залежно від типу даних підприємств існує наступна класифікація:

– *готелі* – ранжуються за системою зірок (від 1* до 5*), при цьому бутік-готелі й готелі «спеціального класу» (розташовані в історичних будинках або ті, що мають художні й архітектурні особливості) повинні відповідати категорії 5*;

– *клубні готелі* – розділяються за системою класів, при цьому 1 клас повинен відповідати нормам, застосовуваним для категорії 5*, другий клас – категорії 4*;

– *мотелі* – бувають двох класів (але вже без відповідності рівню певної зірки) або позакатегорійні;

– усі інші засоби розміщення, що отримали сертифікат Міністерства культури і туризму (фермерські будинки, гірські притулки, пансіони, хостели тощо) не підлягають категоризації за зірками або класами.

Згідно з турецьким законодавством, процедура сертифікації, затверджена для готелів, які отримали ліцензію Міністерства культури і туризму, є обов'язковою. Критерії оцінки включають 174 пункти. Усі вони стосуються загальних характеристик готелю, обладнання номерів, відповідності санітарним нормам, безпеці обслуговування, кваліфікації персоналу й комплексу надаваних послуг. Для кожного з 174-х пунктів встановлено максимальне число балів, у межах яких готельному підприємству виставляється оцінка. Таким чином, загальна сума балів визначає категорію готелю. Для одержання певної «зірки» турецькі готелі повинні набрати наступне число балів:

- 1* готель – не менш 190 балів,
- 2* готель – 220 балів,
- 3* готель – 320 балів,
- 4* готель – 420 балів;
- 5* готель – 550 балів.

Слід зазначити, що для засобів розміщення, ліцензованих Міністерством культури і туризму Туреччини, існують поняття «діючий сертифікат» (для вже працюючих засобів розміщення) та «інвестиційний сертифікат» (для готельних підприємств, які знаходяться у стані будівництва чи реконструкції).

Варто зазначити, що в Туреччині досить не вдосконалено порядок державного нагляду за підприємствами розміщення, які перебувають на території окремих муніципалітетів та не мають реєстрації у Міністерстві культури і туризму. Як правило, це засоби розміщення, побудовані до «туристичного буму», які не здатні надавати високоякісні послуги. Наразі збір інформації про діяльність даних підприємств є справжньою проблемою. Органи державної влади Туреччини наполягають на тому, щоб усі подібні заклади проживання, розташовані на території, підпорядкованій певному муніципалітету, регулярно подавали відомості про надання ними послуг розміщення у найближчу поліцейську ділянку щодо забезпечення дієвості системи безпеки.

Сертифікація підприємств харчування в Туреччині проводиться за національними стандартами у сфері туризму. Категоризації підлягають ресторани і кафе, перелік критеріїв для яких встановлено Міністерством культури і туризму. Оцінка відповідності закладів харчування здійснюється за балами, що охоплюють усілякі параметри підприємства – естетичну привабливість зовнішнього вигляду та внутрішнього оформлення, якість обслуговування, кваліфікацію персоналу, технічну оснащеність тощо. Відповідно до даних критеріїв, ресторанам і кафе привласнюється певний клас залежно від кількості набраних ними балів у ході перевірки: 1 клас – 80 балів, 2 клас – 40 балів, 3 клас – 25 балів.

4.2.3. Міжнародна практика з категоризації закладів харчування

Варто зазначити, що на світовому туристичному ринку підприємства харчування також не мають єдиної класифікації за міжнародними нормами. Підходи до сертифікації ресторанів, кафе, барів тощо на певну категорію різняться по окремих країнах.

Основні існуючі системи категоризації закладів харчування наведені у табл. 2.16.

2.16. Міжнародна практика з категоризації закладів харчування

Країни	Об'єкт категоризації	Системи категоризації				
		зірка (*)	клас	«X» (ніж і виделка)	розетка	фуршет (виделка)
Франція	ресторани	1–3				
Велика Британія	ресторани			1–5	1–5	
Україна, Росія	ресторани, бари		перший, вищий, люкс			
Туреччина	ресторани, кафе		1–3			
Марокко	ресторани					1–3 фуршети «люкс»
Іспанія	ресторани					1-5

Джерело: [11, с. 62, 66, 70–71].

Аналіз даної міжнародної практики з сертифікації туризму дозволяє зробити висновок, що незалежно від того, які б системи класифікації засобів розміщення або підприємств харчування не вводилися в тій або іншій країні, всі вони спрямовані на досягнення однієї мети – сертифікувати їх послуги на предмет забезпечення безпеки життя і здоров'я людей, збереження їх майна та захисту навколишнього середовища.

4.2.4. Сертифікація і знаки маркування в туризмі

Інформація про відповідність стандартам необхідна покупцям, кінцевим споживачам, страховим компаніям, інспектуючим і контролюючим органам, урядовим органам для різноманітних ситуацій, пов'язаних з продуктом. У системах сертифікації третьою стороною застосовуються два способи зазначення відповідності стандарту: сертифікат відповідності та знак відповідності які є способом інформування всіх зацікавлених сторін про сертифікований товар.

Протягом останніх років Україна активно впроваджує у практику міжнародні нормативно-правові документи (Правила ЄЕК ООН та Директиви ЄС), які регламентують методики проведення випробувань, вимоги до випробувального

обладнання, вимоги до оціночних показників тощо. Запровадження оптимальних схем, засобів, методів і методик здійснення сертифікації пов'язане з наданням споживачеві гарантій щодо відповідності послуг вимогам конкретних стандартів. З розвитком сертифікації став очевидним її позитивний вплив на туристичні зв'язки між країнами; терміни одержання дозволу на в'їзд/виїзд значно скорочувалися; не вимагалися повторні випробування в країні, якщо вона визнавала сертифікат постачальника.

Основні міжнародні знаки відповідності та національні знаки якості. Основні знаки відповідності різних держав надано на рис. 2.17.



Рис. 2.17. Основні знаки відповідності

Джерело: [33, с. 50–51].

Ефект від проведення сертифікації, передусім, має соціально-економічний характер. У соціальній сфері сертифікація забезпечує захист здоров'я і життя населення, є важливим елементом систем охорони навколишнього середовища, підвищення стандартів якості життя населення.

Гармонізація законодавства країн Європейського економічного союзу (ЄЕС) повинна бути націлена на установлення вимог стосовно охорони здоров'я і безпеки, захисту інтересів споживачів і навколишнього середовища.

У всьому світі зростає усвідомлення того, що життя, діяльність і відпочинок людини на Землі можливі в гармонії з природою. Неприятливе екологічне становище у багатьох регіонах планети примушує людей займатися з проблемами збереження навколишнього середовища. Існуюча екологічна ситуація і тенденції її зміни, у більшості випадків, визначаються існуючою державною політикою в галузі охорони навколишнього природного середовища (НПС), промисловим виробництвом та господарською діяльністю взагалі. Основна причина незадовільного стану полягає в низькій ефективності механізмів екологічного контролю та управління на промисловому виробництві та в агросфері. Тому розробка методів забезпечення якості і захист навколишнього середовища є складовою частиною будь-якого процесу управління.

Придатність навколишнього середовища для туризму характеризується рівнем його якості. Якість НПС впливає на якість продукції, їжу, питво, матеріали, послуги. У багатьох країнах все більше людей, які турбуються про своє здоров'я, бажають харчуватися продуктами, виробленими без застосування хімікатів, пити чисту воду, дихати чистим повітрям тощо. Тому ця проблема є важливим об'єктом екологічної стандартизації і привертає все більшу увагу як урядів різних країн, так і громадських і туристичних організацій. Екологічний аспект є важливим елементом діяльності організації з туристичних послуг.

Міжнародна система сертифікації включає дуже багато знаків відповідності продукції та символів маркування (рис. 2.18).

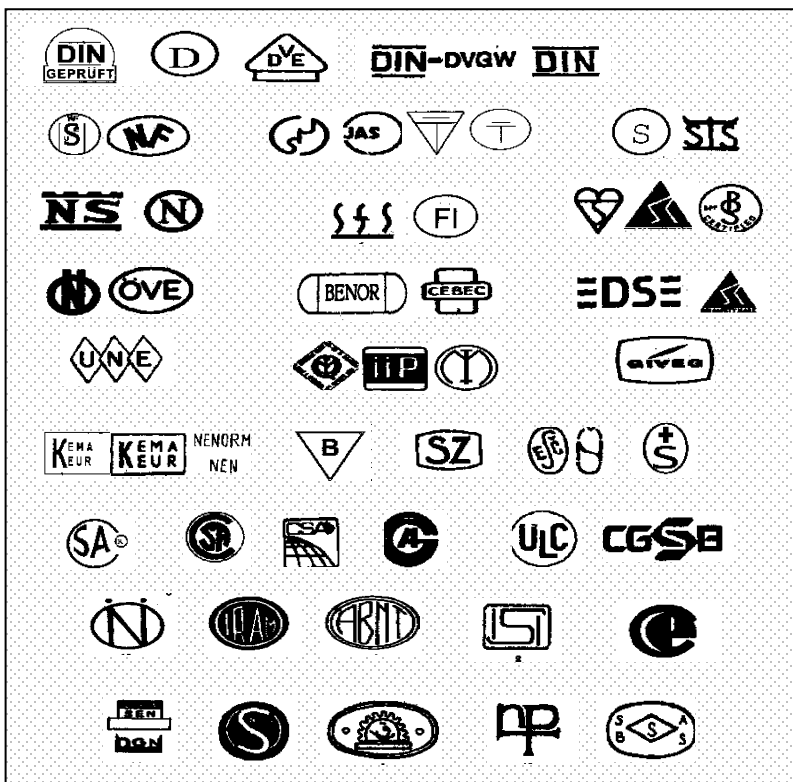



Рис. 2.18. Міжнародні знаки відповідності продукції

Джерело: дані [33, с. 52].

Під час пропаганди якості НПС в туризмі корисна наявність зображень-символів, здатних нагадувати про важливість природоохоронної діяльності. Тому існує необхідність екологічного маркування – наявності відповідних знаків і позначень, які повинні розпізнаватися та запам'ятовуватися.

Розподіл основних знаків за призначенням надано в табл. 2.17.

2.17. Розподіл знаків за призначенням

Угрупування екознаків	Призначення екознаків
	Знаки небезпечності предмета для довкілля.
	Маркування упаковки: забезпечення можливості повторного використання засобів упаковки.
	Знаки на аерозолях, які показують на відсутність небезпечних речовин.
	Знаки, що закликають до збереження природного середовища.
	Знаки, які використовуються для позначення екологічності предметів.
	Знаки екологічної чистоти.

Джерело: [33, с. 59].

Всесвітня Асоціація Екомаркування сприяє розвитку сертифікації та екологічного маркування. Під час пропаганди якості НПС в туризмі корисна наявність зображень-символів, здатних нагадувати про важливість природоохоронної діяльності. Тому існує необхідність екологічного маркування – наявності відповідних знаків і позначень, які повинні розпізнаватися та запам'ятовуватися.

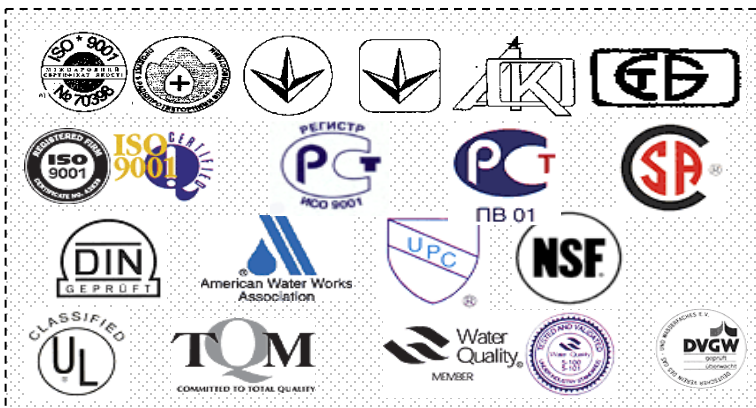
Туристичні організації та туристи, України згідно із ст. 12 Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища», зобов'язані: берегти природу, охороняти, раціонально використовувати її багатства відповідно до вимог

законодавства, здійснювати діяльність із додержанням вимог екологічної безпеки, інших екологічних нормативів та лімітів використання природних ресурсів; не порушувати екологічні права і законні інтереси інших суб'єктів; компенсувати шкоду, заподіяну забрудненням та іншим негативним впливом на навколишнє природне середовище.

Сертифікація стала процедурою, за допомогою якої визнаний у встановленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю, систем управління довкіллям та персоналу до встановлених законодавством вимог.

Відповідно до визначення Міжнародної організації зі стандартизації (ISO), якість – це сукупність властивостей і характеристик продукту, послуги які надають йому здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби.

Проблема забезпечення якості продукції носить у сучасному світі універсальний характер. Національні знаки якості наведено на рис. 2.19 [33, с. 51].



2.19. Національні знаки якості

Поряд із знаками екологічного маркування на низці товарів можливо побачити міжнародні знаки відповідності, що підтверджують їх якість. Наприклад, напій відповідає міжнародному стандарту якості ISO 9000. Також виробник маркує товар і національним знаком. Кожна держава має свої знаки відповідності з якості.

Так на рис. 2.19 два тризуба – знаки обов'язкової і добровільної сертифікації України з якості; далі – прямокутник з СтБ – знак Білорусі; у другому ряду знак СтР – обов'язкової і добровільної сертифікації Росії та інші.

Розвинена національна система сертифікації повинна ефективно захищати споживача від низькоякісної або просто шкідливої для його здоров'я послуги. Сертифікована система якості туристичного підприємства дозволяє йому розширити коло надійних партнерів, підвищити свою конкурентоспроможність.

Сертифікація в умовах ринкових відносин – це визнаний у світі спосіб незалежного підтвердження (оцінки) відповідності продукції, робіт і послуг установленим вимогам. Використання сертифікації створює передумови для успішного розв'язання низки найважливіших соціальних та економічних проблем суспільства. Уведення сертифікації туристичного продукту, гармонізованого з міжнародними стандартами – це необхідна умова інтеграції України у світовий туристичний простір.

Сертифікат і знак відповідності національних системи сертифікації (згідно із законом України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 15.01.2015 № 124–VIII). Під час проведення сертифікації та у разі позитивного рішення органу з сертифікації заявникові видається сертифікат та право маркувати продукцію спеціальним знаком відповідності. Документальне проведення сертифікації підтверджується певним сертифікатом. Слово «сертифікат» перекладається з латинської мови як «зроблено правильно», тобто відповідає вимогам нормативного документа. Сертифікати бувають різних видів.

Існує також поняття «сертифікат якості», де виробником указуються кількісні показники різних характеристик продукції, які стосуються її якості. Такий сертифікат несе вибірккову інформацію і використовується звичайно в рекламних цілях.

У сфері туризму України найбільшого поширення отримав «сертифікат відповідності». Особливістю сертифіката відповідності є документальне підтвердження підсумків спеціальної процедури – сертифікації відповідності.

Зразки документів сертифіката, дозволу на використання знаку відповідності на 3 роки і, свідоцтва про реєстрацію в реєстрі систем добровільної сертифікації наводяться на рис. 2.20.



Рис. 2.20. Документи результатів сертифікації

Джерело: складено за даними [33, с. 47–48].

Основні знаки сертифікації і знаки маркування в туризмі наведено на рис. 2.21.

Форма, розміри і технічні вимоги до знаку відповідності визначаються національним стандартом. Знак відповідності не може бути застосований, якщо порушено правила його використання.

Виробник зобов'язаний надавати постачальнику інформацію про обов'язкову сертифікацію продукції шляхом зазначення реєстраційних номерів сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності в документах, згідно з якими передається відповідна продукція.

Постачальник зобов'язаний реалізовувати продукцію, що підлягає обов'язковій сертифікації, за умови наявності в документах, згідно з якими йому передано відповідну продукцію, реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності.



Рис. 2.21. Сертифікація і знаки маркування в туризмі

Оцінка відповідності технічним регламентам. Процедура оцінки відповідності представляє будь-яку процедуру, що безпосередньо чи опосередковано використовується для визначення того, що визначені вимоги виконуються.

На послугу, для якої за результатами сертифікації підтверджено відповідність вимогам нормативних документів, **видається сертифікат**. Знак відповідності наносять на супровідну технічну документацію, що надходить до споживача при реалізації.

При виникненні спірних питань у діяльності учасників сертифікації заінтересована сторона може подати **апеляцію** до центрального органу системи сертифікації, ДП «УкрНДНЦ», інші національні органи виконавчої влади, які проводять роботи з сертифікації. Зазначені органи розглядають питання, пов'язані з діяльністю органів з сертифікації, випробувальних лабораторій, експертів та заявників з питань сертифікації, **акредитації**, застосування знаків відповідності, видачі та скасування дії сертифікатів та атестатів акредитації.

Добровільна оцінка відповідності (ст. 24 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»). Здійснення добровільної оцінки відповідності не вимагається технічними регламентами. Вона здійснюється на добровільних засадах, в будь-яких формах, включаючи випробування, декларування відповідності, сертифікацію та інспектування, та на відповідність будь-яким заявленим вимогам. Орган з оцінки відповідності залучається до здійснення добровільної оцінки відповідності на умовах, визначених договором між заявником і таким органом.

Оцінка відповідності вимогам технічних регламентів (ст. 25 закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності») здійснюється у випадках і шляхом застосування процедур оцінки відповідності, які визначені в таких технічних регламентах. Процедури оцінки відповідності застосовуються виробниками, замовниками. Щодо прогулянкових суден і кватроциклів, то особи також повинні застосовувати процедури оцінки відповідності вимогам зазначеного технічного регламенту, складати декларацію про відповідність та наносити знак відповідності технічним регламентам.

Виробники та інші особи застосовують процедури оцінки відповідності самостійно, а у випадках, визначених у технічних регламентах чи передбачених ними процедурах оцінки відповідності – із залученням відповідних органів з оцінки відповідності. У разі якщо це передбачено технічним регламентом, уповноважений представник може виконувати від імені виробника та під його відповідальність окремі обов'язки виробника, пов'язані із застосуванням такої процедури оцінки відповідності, за умови визначення цих обов'язків у письмовому дорученні виробника.

Для виконання завдань з оцінки відповідності у випадках, визначених у відповідних технічних регламентах, можуть бути залучені призначені органи, якими є органи із сертифікації та органи з інспектування, а для виконання окремих завдань з оцінки відповідності будівельних виробів – також випробувальні лабораторії. Встановлення вимог щодо залучення акредитованих органів з оцінки відповідності для застосування

процедури внутрішнього контролю виробництва забороняється.

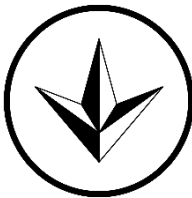
Сертифікат і знак відповідності державної системи сертифікації. Під час проведення сертифікації та у разі позитивного рішення органу з сертифікації заявникові видається **сертифікат** та право маркувати продукцію спеціальним знаком відповідності. Форма, розміри і технічні вимоги до знаку відповідності визначаються національним стандартом. (ст. 16 закону України від 05.06.2014 № 1315-VII).

Знак відповідності не може бути застосований, якщо порушено правила його використання.

Виробник зобов'язаний надавати постачальнику інформацію щодо обов'язкової сертифікації послуг шляхом зазначення реєстраційних номерів сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності в документах, згідно з якими здійснюються відповіді послуги.

Постачальник зобов'язаний реалізовувати продукцію, що підлягає обов'язковій сертифікації, за умови наявності в документах, згідно з якими йому передано відповідну продукцію, реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності.

Знак відповідності технічним регламентам (ст. 29 закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»). На продукцію або на інші об'єкти, що визначені технічними регламентами (табличку з технічними даними, пакування, супровідні документи тощо), повинен наноситися знак відповідності технічним регламентам. Нанесенням знаку відповідності на продукцію вважається також нанесення цього знаку на будь-який інший, ніж сама продукція, об'єкт, який визначений у відповідному технічному регламенті.



Форма та опис знаку відповідності встановлюються Кабінетом Міністрів України і стандартами ДСТУ ISO 13810:2016 «Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування».

Певними технічними регламентами може бути передбачено застосування знаку відповідності, що має іншу форму, ніж та, що встановлюється Кабінетом Міністрів

України. У цих випадках форма знаку відповідності встановлюється відповідними технічними регламентами.

Знак відповідності застосовується згідно із загальними принципами маркування зазначеним знаком, установленими ст. 30 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», у разі якщо в технічних регламентах міститься посилання на такі загальні принципи маркування. У певних технічних регламентах можуть бути встановлені додаткові загальні принципи маркування знаком відповідності технічним регламентам.

Правила та умови нанесення знаку відповідності встановлюються технічними регламентами, якими передбачене його нанесення, а в разі якщо такі правила та умови не встановлені певними технічними регламентами, встановлюються Кабінетом Міністрів України.

У разі якщо це передбачено технічним регламентом, до знаку відповідності додається ідентифікаційний номер залученого призначеного органу, який наноситься згідно з вимогами відповідного технічного регламенту.

У випадках, визначених у технічних регламентах щодо морського обладнання та пересувного обладнання, що працює під тиском, на відповідну продукцію або на інші об'єкти замість знаку відповідності технічним регламентам повинні наноситися інші знаки відповідності, форма, загальні принципи маркування і правила та умови нанесення яких встановлюються відповідними технічними регламентами.

Загальні принципи маркування знаком відповідності технічним регламентам (ст. 30 закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»).

- Знак відповідності технічним регламентам повинен наноситися лише виробником або його уповноваженим представником.
- Знак відповідності технічним регламентам повинен наноситися лише на продукцію, для якої його нанесення передбачене конкретними технічними регламентами, та не повинен наноситися на будь-яку іншу продукцію.

- Виробник шляхом нанесення знаку відповідності технічним регламентам ним самим або його уповноваженим представником вказує на те, що він бере на себе відповідальність за відповідність продукції всім вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, якими передбачене нанесення знаку відповідності технічним регламентам.

- Знак відповідності технічним регламентам повинен бути єдиним маркуванням, що засвідчує відповідність продукції вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, якими передбачене нанесення знаку відповідності технічним регламентам.

- Нанесення на продукцію інших маркувань, знаків або написів, які можуть вводити в оману третіх осіб щодо значення чи форми знаку відповідності технічним регламентам, забороняється. Будь-яке інше маркування може бути нанесене на продукцію за умови, що це не вплине негативно на видимість, розбірливість та значення знаку відповідності технічним регламентам.

Застосування знаку відповідності за обов'язкової сертифікації здійснюється на основі **ліцензії**. Ліцензію видає орган з сертифікації у відповідності з Правилами видачі ліцензій на проведення робіт з обов'язкової сертифікації і застосування знаку відповідності. Правила застосування знаку відповідності та особливості маркування встановлюють у правила сертифікації однорідних робіт і послуг.



Рішення про зупинення дії сертифікату та ліцензії на застосування знаку відповідності приймають у тому випадку, якщо шляхом коригуючих заходів, узгоджених з органом сертифікації, не можна усунути виявлені причини невідповідності.

Інспекційний контроль сертифікованих робіт і послуг проводить орган з сертифікації, що видав сертифікат, не рідше одного разу на рік у формі періодичних і позапланових перевірок для

встановлення відповідності виконуваних робіт та послуг вимогам, підтвердженим при сертифікації.

Екомаркування в туризмі – актуальний інструмент.

Екомаркування – актуальний інструмент, що заслуговує довіри та дозволяє виграти всім (рис. 2.22).



Рис. 2.22. Екомаркування

(700 екомаркувань і 2000 «зелених декларацій» в світі).

Використання «екологічних» товарів: більше 30 % споживачів в США готові платити більше за еко продукцію, а 44 % британців бажають більше знати про «зелені» властивості товарів (рис. 2.23).



Рис. 2.23. Довіра до екомаркування

Екомаркування проводить Всесвітня Асоціація екомаркування, заснована у 1994 році, з метою сприяння розвитку екологічного маркування. Географія поширення її робіт та регіональна участь членів асоціації наведена на карті (рис. 2.24).



Рис. 2.24. Всесвітня Асоціація Екомаркування

Глобальна мережа екологічного маркування (англ. *Global Ekolabelling Network (GEN)*) – міжнародна некомерційна асоціація, яка станом на початок 2015 року об'єднує 27 програм екологічного маркування I типу згідно з ISO 14024:1999, що діють в 60 країнах світу (рис. 2.25).



Рис. 2.25. Глобальна (світова) мережа екомаркування: *Global Ekolabelling Network (GEN)*

Стандарт ISO 14024:1999 визначає програму екологічного маркування типу I як добровільну, багатокритеріальну програму третьої сторони, яка передбачає видачу права на застосування екологічного маркування (екологічного знаку та тверджень екологічного змісту), що вказує на загальну екологічну перевагу продукції (товарів чи послуг) у рамках певної однорідної групи на основі розгляду її життєвого циклу.

Знаки маркування держав світу та обсяги робіт з сертифікації, що проводяться ними, дуже різняться, про що наочно відображено на рис. 2.26.

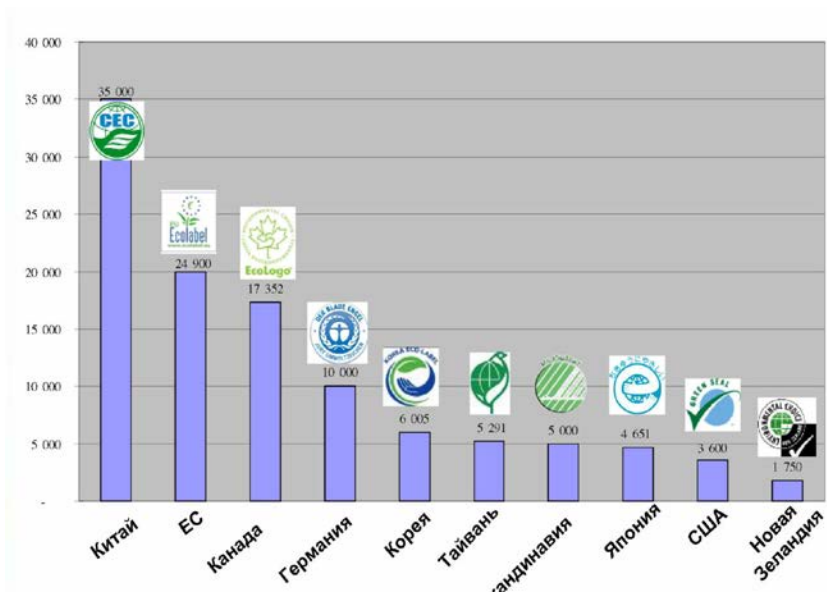


Рис. 2.26. Число сертифікованих товарів держав світу

Джерело: дані [33, с. 49].

Найбільша кількість сертифікованих товарів, послуг, правил, об'єктів, методів спостерігається в Китаї (35000), ЄС (24000), Канаді (17352) та Німеччині (1000), У всіх інших країнах світу цей показник набагато менший за 7000 і варіює від 1750 до 6005 сертифікатів.

4.3. Сертифікація послуг розміщення та послуг харчування в Україні

Конкуренція на туристичному ринку постійно посилюється як через розширення видів пропонованих послуг, так і за причини постійного збільшення виробників однотипних послуг. Якість послуг стала визначальним фактором їх конкурентоспроможності; ось чому сертифікація послуг як об'єктивна оцінка їх якості достатньо розвинена в зарубіжних країнах.

Предметом 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 таборах, центрах та будинках відпочинку, санаторних та курортних закладах оздоровчо-профілактичного характеру, мебльованих приміщеннях, морських та річкових суднах тощо) [33].



4.3.1. Загальні положення про послуги розміщення та харчування

Основними характеристиками вимог до послуг є такі: час очікування, дотримування строків виконання, ступінь довіри споживача, небезпека, ввічливість, естетичність, зручність, гігієнічність й інші якісні характеристики.

Послуги розміщення та послуги харчування в Україні підлягають обов'язковій сертифікації з 1 жовтня 1999 року, яка проводиться за відповідними правилами [31, 35-36].

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 [44].

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:

- 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 [38].

Обов'язкова сертифікація послуг розміщення у Системі УкрСЕПРО здійснюється з метою встановлення відповідності цих послуг обов'язковим вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів, уключених до Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні.

Добровільна сертифікація послуг розміщення у Системі УкрСЕПРО здійснюється відповідно до вимог, що не віднесені нормативними документами до обов'язкових. Додатково на бажання заявника орган сертифікації послуг з розміщення (далі – ОС ПР) може провести сертифікацію послуг розміщення на підтвердження відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам до певної категорії згідно з ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». При цьому, сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам нормативних документів виконується у будь-якому випадку.

Послуги, що сертифікуються у сфері туризму України. Послуги туристичних фірм (турагентств і туроператорів), разом з послугами розміщення та послугами харчування, які можуть бути сертифікованими у сфері туризму України, відображено на рис. 2.27.

Особлива увага в туристичній сфері приділяється послугам з організації подорожей забезпечення проживання туристів, послугам екскурсиводів і інформаційним послугам.

Послуги з організації подорожей включають: розроблення подорожей, що передбачає надання комплексних послуг з перевезення, забезпечення проживання в готелях, надання спортивних та культурно-розважальних заходів, призначених для безпосереднього продажу чи для перепродажу іншими агентствами, у тому числі:



Рис. 2.27. Послуги, які сертифікуються у сфері туризму України
Джерело: власні дослідження.

– туристичний відпочинок і подорожі транспортними туристичними маршрутами з різною побудовою траси, крім радіальної, з розміщенням у транспортних засобах (залізничних, на річкових і морських судах);

– туристичний відпочинок і подорожі транспортними туристичними маршрутами з переїздом на автобусах, літаках, власному автомобілі;

– туристичний відпочинок і подорожі маршрутами з різною категорією складності і різною побудовою траси, з активним способом пересування – пішохідним, гірсько-пішохідним, велосипедним, водним (з використанням гребних, парусних і моторних маломірних плавзасобів), лижним, з використанням верхових, в'ючних і запряжних тварин, саним (з використанням технічних засобів);

- організація спелеотуризму;
- організація екоотуризму.

При організації забезпечення проживання туристів сертифікації підлягає посередницька послуга туристичної фірми, яка повинна мати договори тільки з тими засобами розміщення, які пройшли процедуру сертифікації і одержали сертифікат відповідності:

- туристичні підприємства – турбази, пансіонати, кемпінги, готелі, мотелі, наметові містечка, туристичні притулки;
- приватний сектор – міські квартири;
- приватний сектор – будинки сільських жителів.

Туристичні інформаційні послуги включають:

- надання інформаційних і рекламних матеріалів про туристичні маршрути;
- видання довідок і надання консультацій громадянам з питань організації туризму, забезпечення безпеки на туристичних маршрутах;
- виготовлення туристських схем, описів маршрутів, складних природних перешкод і об'єктів (печер, річкових порогів, течій тощо).

Послуги екскурсіводів включають:

- послуги провідників груп, незалежних чи надаваних агентствами, з метою допомоги туристам, якщо вони оплачуються окремо;
- екскурсії оглядові, тематичні, музейні, пішохідні, міські, з використанням транспортних засобів – теплоходів, літаків, гелікоптерів, автобусів, міського транспорту (метро, трамваїв, тролейбусів, легкових автомобілів, тощо), [43].

4.3.2. Сертифікації послуг розміщення, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в Україні

Процедура проведення обов'язкової сертифікації послуг розміщення складається із 7 етапів. Основні етапи сертифікації послуг розміщення наведено у табл. 2.18.

2.18. Процедура проведення обов'язкової сертифікації послуг розміщення

Етап	Зміст	Джерело
I	Подача і розгляд заявки на сертифікацію послуг розміщення.	додатки Д 6, Д 7
II	Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації.	рис. 2.28–2.29
III	Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації.	рис. 2.30–2.31, табл. 2.19
IV	Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності.	рис. 2.32
V	Уведення в дію сертифіката відповідності.	рис. 2.33
VI	Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення під час їх надання.	рис. 2.34, табл. 2.20
VII	Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності.	табл. 2.21–2.22

Етап I. Подача і розгляд заявки на сертифікацію послуг розміщення. На цьому етапі заявник подає до ОС ПР комплект документів, який складається із наступного:

- «Заявки» (дод. Д 6) на сертифікацію послуг розміщення (з присвоєнням або без присвоєння категорії готелю чи аналогічного йому засобу розміщення);
- «Опитувальної анкети» (дод. Д 7), де повинні бути зазначені договори та акти перевірок, що є в наявності.

Всі документи розглядаються ОС ПР:

- заявка реєструється в журналі обліку,
- перевіряється заповнена опитувальна анкета,
- формується окрема справа щодо сертифікації послуг розміщення, у якій надалі зберігаються всі листування і внутрішні документи ОС ПР щодо послуг розміщення, які надає виконавець послуги.

Етап II. Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації. На цьому етапі сертифікації послуг розміщення відбувається ухвалення рішення (позитивного або негативного) за заявкою на підставі комплекту документів, що додаються до неї:

- акт приймання в експлуатацію засобу розміщення (після закінчення будівництва чи реконструкції);

- паспорт технічного стану будівлі (споруди);
- дозвіл на початок роботи підприємства та оренду приміщень від органів державного пожежного нагляду;
- акт приймання ліфтів (за їх наявності) та договір на їх технічне обслуговування з підтвердженням його виконання, журнал перевірки технічного стану ліфтів;
- дозвіл на початок експлуатації котлів, газокористувального обладнання (за наявності котельної) від органів державного нагляду за охороною праці;
- висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо відповідності засобу розміщення вимогам санітарного законодавства;
- сертифікат відповідності на послуги харчування (якщо засіб розміщення має заклад ресторанного господарства);
- сертифікат відповідності на технічні засоби телекомунікацій та радіоелектронні засоби;
- документи для засобів розміщення, облаштованих на морських та річкових суднах;
- журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки;
- журнали, що підтверджують проведення робіт з технічного обслуговування установок пожежної сигналізації та автоматичних установок пожежогасіння;
- договір про охорону приміщень засобу розміщення (за наявності власної служби охорони – посадові інструкції її співробітників);
- план дій персоналу за надзвичайних ситуацій (для колективних засобів розміщення).

Після розгляду перелічених документів ОС ПР виносить рішення (негативне або позитивне), (рис. 2.28).

При негативному рішенні ОС ПР дає письмову аргументацію причин відмови у проведенні сертифікації (може бути відсутність документів і договорів, зазначених у п. 10 Опитувальної анкети). Заявникові пропонується низка дій, які він має право зробити (коригувальні заходи, подання апеляції у різні інстанції або до суду):

- у 10-денний термін повідомити ОС ПР про свої наміри щодо проведення коригувальних заходів.

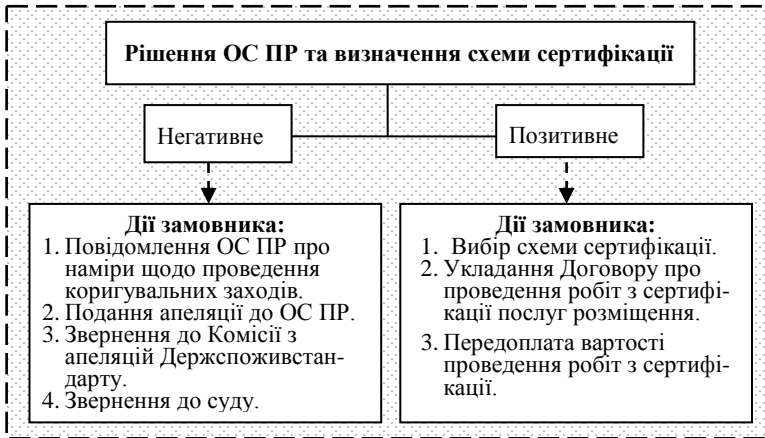


Рис. 2.28. **Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації**

Джерело: власні дослідження.

Якщо таке повідомлення від заявника не буде отримано, то роботи з проведення сертифікації послуг розміщення припиняються;

– протягом 1 місяця подати апеляцію до ОС ПР (дія негативного рішення при цьому не припиняється). Апеляція розглядається також протягом 1 місяця, призначається Апеляційна комісія;

– якщо Апеляційна комісія виносить негативне рішення, то заявник (у випадку незгоди з ним) може протягом 10 днів з моменту одержання негативного рішення звернутися до Комісії з апеляцій Держспоживстандарту або до суду.

При позитивному рішенні ОС ПР заявник обирає одну з двох схем сертифікації, які представлені на рис. 2.29.

При цьому, враховуються особливості надання послуг розміщення.

Схема 1 «Обстеження засобу розміщення» обов'язкова для усіх засобів розміщення. Нормативними документами є такі:

– ДСТУ 3957:2000 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції»;

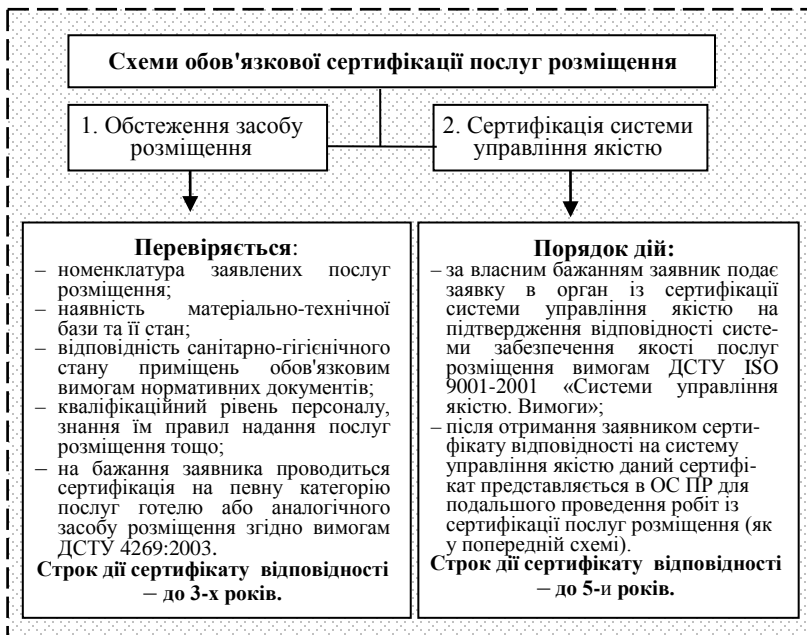


Рис. 2.29. Зміст схем сертифікації

Джерело: власні дослідження.

- Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання);
- ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (додатково на бажання заявника).

Схема з обстеження засобу розміщення здійснюється згідно з вимогами ДСТУ 3957:2000 «Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції» та «Правилами», з метою встановлення відповідності послуг, що ним надаються, обов'язковим вимогам нормативних документів, «Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», а також додатково (за бажанням виконавця послуг), з метою підтвердження відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003 до певної категорії.

Схема обов'язкова для усіх засобів розміщення, у т. ч. індивідуальних.

Схема 2 «Сертифікація системи управління якістю» здійснюється з ініціативи заявника, з метою забезпечення впевненості ОС ПР у тому, що засіб розміщення здатен постійно надавати послуги, які відповідають:

- обов'язковим вимогам нормативних документів щодо безпеки;
- вимогам певної категорії (зірки).

У процесі сертифікації беруть участь два органи сертифікації – орган із сертифікації систем управління якістю та ОС ПР.

Схема сертифікації системи управління якістю щодо надання послуг розміщення здійснюється на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги». Вона здійснюється на бажання виконавця послуг, з метою забезпечення впевненості органу з сертифікації у тому, що засіб розміщення здатен систематично надавати послуги, які задовольняють вимоги замовника та обов'язкові вимоги нормативних документів, «Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)», а також додатково, з метою підтвердження відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003 до певної категорії.

Після визначення схеми сертифікації відбувається укладання Договору про організацію і проведення необхідного комплексу робіт із сертифікації розміщення із зазначенням у ньому вартості проведення цих робіт.

Укладання Договору про організацію і проведення потрібного комплексу робіт з сертифікації послуг розміщення. До Договору додається таке:

- календарний План робіт із сертифікації послуг розміщення;
- вартість проведення робіт із сертифікації послуг розміщення;
- зобов'язання заявника щодо виконання умов сертифікації послуг розміщення.

Передплата вартості проведення робіт із сертифікації (або окремого її етапу). У разі негативного результату обов'язкової сертифікації заявник не звільняється від оплати виконаних робіт.

За узгодженням із заявником ОС ПР може виконувати роботи окремими етапами – за окремими договорами. Після підписання договору заявник оплачує вартість проведення всього комплексу робіт (або кожного окремого етапу).

У разі негативного результату обов'язкової сертифікації, тобто якщо буде доведено, що даний засіб розміщення не може забезпечувати безпеку надаваних послуг, заявник не звільняється від оплати послуг із проведення сертифікації та повинен заплатити за них у повному обсязі.

Етап 3. Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації. На цьому етапі сертифікації послуг розміщення ОС ПР формує комісію, голова якої встановлює терміни, визначає програму проведення перевірки, проводить розподіл обов'язків між членами комісії (рис. 2.30).

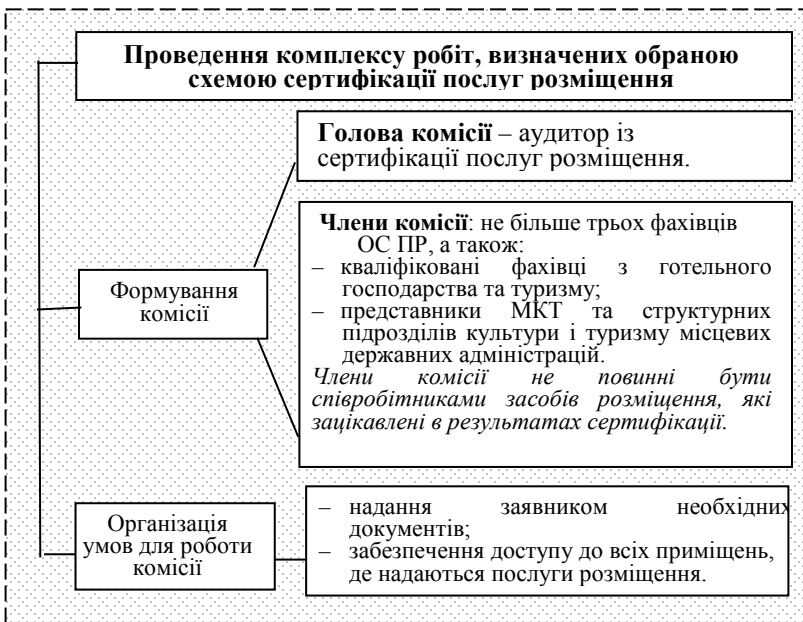


Рис. 2.30. Організація робіт з проведення сертифікації послуг розміщення

Джерело: власні дослідження.

Для проведення робіт із сертифікації послуг 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, доступ до документів.

Робота комісії, здійснювана на підставі затвердженої ОС ПР «Програми обстеження засобу розміщення»

Комісією аналізується:

- наявність дозвільних документів (актів);
- наявність та стан матеріально-технічної бази;
- наявність та стан загального технічного устаткування;
- номенклатура заявлених послуг;
- відповідність кваліфікації персоналу вимогам посадових інструкцій;
- система внутрішнього контролювання безпеки та якості надання послуг розміщення.

Комісією здійснюється:

- повне обстеження приміщень загального користування та обстеження допоміжних приміщень (у т.ч. для персоналу);
- вибіркова перевірка номерного фонду (не менш 30 % у межах кожної цінової категорії);
- опитування споживачів послуг у засобі розміщення (співбесіди, анкетування тощо).

Під час здійснення процедури сертифікації послуг розміщення на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів щодо безпеки обслуговування, ОС ПР може, за бажанням заявника, внести у програму обстеження готелю або аналогічному йому засобу розміщення додаткові пункти щодо встановлення певної категорії згідно з нормами ДСТУ 4269:2003. Перелік документів оформлення результатів перевірки надано на рис. 2.31.

На підставі всіх матеріалів складається «Акт обстеження засобу розміщення» у 2-х примірниках (для ОС ПР і заявника).

Для перевірки дотримання готелем або аналогічним йому засобом розміщення вимог до певної категорії, комісія повинна зробити оцінку якості фактичного стану окремих елементів даних засобів розміщення на підставі вибіркового обстеження номерного фонду (не менше ніж 30 % номерів з кожної цінової категорії) та інших приміщень.

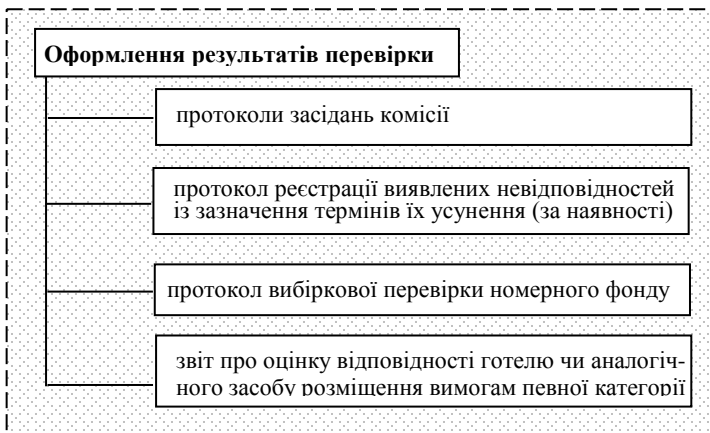


Рис. 2.31. Перелік документів оформлення результатів перевірки

Джерело: власні дослідження.

Результати вибіркового обстеження номерного фонду
(табл. 2.19).

1. Якщо будь-який елемент таблиці оцінений на «незадовільно», то позитивне рішення щодо присвоєння певної категорії може бути прийняте тільки після усунення недоліків.

2. Позитивне рішення про присвоєння певної категорії приймається за умови відповідності готелю або аналогічного засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003, а також з урахуванням оцінки рівня якості всіх елементів за наступною методикою:

присвоєння певної категорії:

– 1-а категорія «5*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «5*» і мають оцінку якості «відмінно»;

– 2-а категорія «4*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «4*» і мають оцінку якості «відмінно» і «добре»;

– 3-я категорія «3*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «3*» і мають оцінку якості «відмінно», «добре» і не більше 20% «задовільно»;

2.19. Анкета вибіркової перевірки номерного фонду

№ з/п	Елементи готелів і аналогічних їм засобів розміщення
1.	Зовнішній вигляд фасаду і розміщення будівлі.
2.	Якість і стан інтер'єру холів, салонів, інших приміщень загального користування та їх устаткування: 2.1. Покриття підлоги 2.2. Зовнішній вигляд і оформлення стін 2.3. Фіранки (цупкі та прозорі) 2.4. Меблі 2.5. Технічне устаткування
3.	Якість і стан устаткування санвузлів загального користування: 3.1. Покриття підлоги 3.2. Покриття стін 3.3. Санітарне устаткування
4.	Якість оснащення та устаткування номерного фонду: 4.1. Покриття підлоги 4.2. Зовнішній вигляд і оформлення стін 4.3. Фіранки (цупкі та прозорі) 4.4. Меблі 4.5. Технічне устаткування 4.6. Посуд, інвентар 4.7. Постільна білизна

– 4-а категорія «2*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «2*» і мають оцінку якості «відмінно», «добре» і не більше 30% «задовільно»;

– 5-а категорія «1*» привласнюється, якщо всі елементи відповідають вимогам категорії «1*» і мають оцінку якості «відмінно», «добре» і не більше 40% «задовільно».

Оцінка якості фактичного стану окремих елементів готелів і аналогічних їм засобів розміщення відмінно, добре, задовільно і незадовільно.

Основні критерії оцінки якості елементів готелів та аналогічних їм засобів розміщення, за якими відбувається визначення параметрів певної категорії наступні:

– «відмінно» – стан оснащення та устаткування, який може вважатися новим, але не обов'язково тільки що придбаним;

– «добре» – якщо не потрібен ремонт;

– «задовільно» – за доцільності проведення незначного ремонту;

– «незадовільно» – за потреби проведення суттєвого (капітального) ремонту або заміни на інше.

Складання Звіту членами комісії. На підставі перевірки дотримання готелем або аналогічним йому засобом розміщення вимог до певної категорії та протоколів вибіркової перевірки номерного фонду членами комісії складається Звіт про його оцінку відповідності вимогам до певної категорії. Цей Звіт повинен містити:

- дані про готель або аналогічний йому засіб розміщення;
- мету і завдання перевірки, терміни її проведення;
- перелік представників готелю або аналогічного йому засобу розміщення із зазначенням посад, у присутності яких проводилась перевірка;
- результати перевірки відповідності готелю або аналогічного йому засобу розміщення вимогам до певної категорії;
- висновки щодо врахування потреб інвалідів, результати оцінювання членами комісії якості будівлі та інтер'єрів засобу розміщення, устаткування та оснащення приміщень загального користування.

Звіт оформлюють у двох примірниках (для заявника та ОС ПР) та підписують голова і всі члени комісії.

Акт обстеження. Загальні результати перевірки й оцінки, висновки та рекомендації комісії оформлюють у вигляді «Акту обстеження засобу розміщення». Акт обстеження складається під керівництвом голови комісії, який відповідає за достовірність викладених у ньому відомостей. Кожний член комісії надає голові комісії матеріал до акту щодо пунктів програми, які він перевіряв. Члени комісії відповідають за достовірність відомостей, що надаються ними в матеріалах до акту.

Акт обстеження засобу розміщення повинен містити:

- відомості про орган із сертифікації (найменування, місцезнаходження, номер свідоцтва про призначення ОС ПР в Системі УкрСЕПРО) та про перевірений засіб розміщення (найменування, місцезнаходження);
- відомості про підстави для проведення перевірки, її

тривалість;

- склад комісії та представників засобу розміщення, у присутності яких проводилася перевірка;

- указівку про конфіденційність інформації, яку використано в акті;

- вихідні дані про засіб розміщення за документами, наданими виконавцем послуг (засіб розміщення належить на правах власності чи оренди, найменування суб'єкта управління засобом розміщення (для об'єктів державної власності), сезонність роботи, рік уведення в дію, рік реконструкції, кількість корпусів, кількість номерів, кількість працівників, відстань від центру міста й основних транспортних терміналів, перелік та характеристику всіх додаткових послуг тощо);

- результати обстеження об'єктів згідно з програмою перевірки;

- результати спостережень, зауваження та висновки про виявлені невідповідності або про їх відсутність;

- висновок щодо можливості (неможливості) надання заявлених послуг розміщення відповідно до встановлених вимог;

- рекомендації щодо усунення виконавцем послуги виявлених під час перевірки невідповідностей (за наявності) із зазначенням термінів їх усунення;

- рекомендації щодо періодичності проведення технічного нагляду за сертифікованими послугами з розміщення під час їх надання та за відповідністю готелю або аналогічного йому засобу розміщення присвоєній категорії.

Акт обстеження повинен бути підготовлений у термін, що не перевищує п'яти днів з дня проведення заключної наради. Акт складається у двох примірниках, підписується головою і всіма членами комісії, затверджується керівником ОС ПР.

Етап 4. Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення щодо можливості видачі сертифіката відповідності. На цьому етапі сертифікації послуг розміщення в ОС ПР розглядаються всі матеріали з сертифікації:

- протоколи засідань комісії,
- протокол вибіркової перевірки номерного фонду,

- звіт про оцінку відповідності готелю або аналогічному йому засобу розміщення,
- акт обстеження засобу розміщення,
- сертифікат відповідності на систему управління якістю (за наявності) тощо.

Результатом цього може бути два рішення – позитивне і негативне, інформація про які представлена на рисунку 2.32.



Рис. 2.32. Прийняття рішення про можливість видачі сертифікату відповідності

Джерело: власні дослідження.

Рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності обов'язковим вимогам нормативних документів ОС ПР приймає у термін, що не перевищує 3 днів з дня підписання акту перевірки. Заявка на сертифікацію при цьому анулюється. Повторна перевірка може бути проведена після подання нової заявки до ОС ПР та документально засвідчених даних заявника про проведення ним заходів для усунення причин невідповідності обов'язковим вимогам нормативних документів.

Якщо ОС ПР приймає рішення про відмову у видачі сертифікату відповідності в частині присвоєння певної категорії,

то за узгодженням із заявником йому може бути запропоноване таке:

- надання нижчої категорії, якщо готель чи аналогічний засіб розміщення відповідає вимогам до неї;
- видача сертифіката відповідності обов'язковим вимогам нормативних документів.

Етап 5. Введення в дію сертифіката відповідності. На цьому етапі ОС ПР оформляє сертифікат відповідності згідно з ДСТУ 3498-96 «Система сертифікацій УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис» та реєструє його в Реєстрі Системи, після чого виконавець послуг може застосовувати знак відповідності проставлянням у всіх видах документації (рис. 2.33).

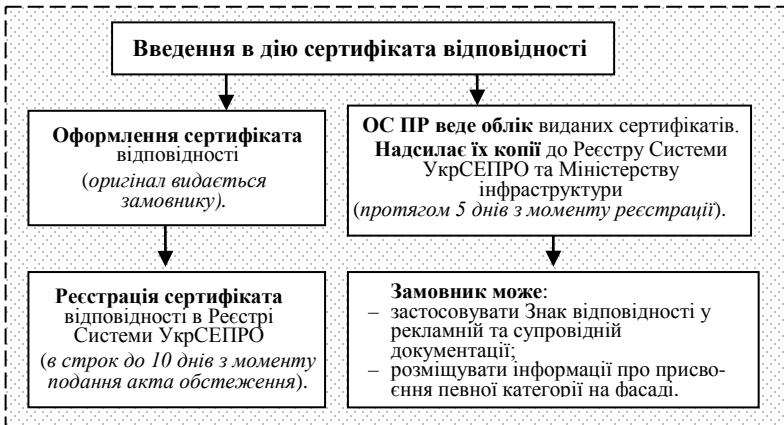


Рис. 2.33. Порядок уведення в дію сертифіката відповідності
Джерело власні дослідження.

Облік виданих сертифікатів відповідності веде ОС ПР, а їх копії надсилає до Реєстру Системи УкрСЕПРО та Міністерству інфраструктури протягом 5 днів з моменту реєстрації сертифіката в Реєстрі Системи УкрСЕПРО.

Замовник може застосовувати знак відповідності у рекламній та супровідній документації – картках гостя, квитанціях про оплату тощо.

У разі присвоєння готелю або аналогічному засобу

розміщення певної категорії, інформація про це обов'язково розміщується на фасаді засобу розміщення поряд з його назвою.

Етап 6. Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення під час їх надання. Цей етап включає проведення технічного нагляду за сертифікованими послугами розміщення у формі планових і позапланових перевірок. Основні заходи, проведені в ході перевірок, представлені у табл. 2.20.

2.20. Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення

№ з/п	Заходи
Планові перевірки	
<i>Умови проведення планових перевірок:</i>	
1.	Перевірки проводяться 1 раз на рік.
2.	Обсяг та терміни проведення технічного нагляду визначає ОС ПР у кожному конкретному випадку з урахуванням схеми, за якою проводилася сертифікація.
3.	Розробляється Програма технічного нагляду, яка затверджується керівником ОС ПР.
4.	Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення у засобах розміщення сезонного функціонування проводиться на початку сезону.
Позапланові перевірки (виконавець послуги попереджається завчасно у письмовій формі)	
<i>Причини проведення позапланових перевірок:</i>	
1.	Надходження до ОС ПР інформації про претензії (скарги, рекламції) від споживачів.
2.	Надходження до ОС ПР інформації про претензії від контролюючих органів.
3.	Інформація заявника про зміну технології, характеристик або номенклатури послуг розміщення, а також умов обслуговування.

Технічний нагляд за сертифікованими послугами розміщення під час їх надання зазвичай здійснює ОС ПР, що видав сертифікат відповідності. Технічний нагляд проводиться протягом усього терміну дії сертифіката відповідності у формі планових та позапланових перевірок.

Основні заходи, проведені в ході перевірок складаються із перевірок відповідності сертифікованих послуг розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів та перевірок відповідності готелю або аналогічного засобу розміщення вимогам до присвоєння категорії (рис. 2.34).



Рис. 2.34. Звіт та заходи перевірок ОС ПР

Джерело: власні дослідження.

За результатами технічного нагляду ОС ПР складає звіт, у якому зазначає причини невідповідності послуги розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів або невідповідності готелю чи аналогічного йому засобу розміщення вимогам до присвоєної категорії (за наявності) та пропонує провести заходи для їх усунення. Один примірник звіту вручається виконавцю послуги, другий – зберігається у справі заявника.

Етап 7. Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності. Даний етап сертифікації послуг розміщення представляє механізм розгляду спірних питань, які встановлені Правилами обов'язкової сертифікації послуг розміщення:

– у разі незгоди з рішенням ОС ПР виконавець послуги може подати скаргу до органу із сертифікації не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення або до суду;

– скарга розглядається апеляційною комісією ОС ПР у місячний строк від дня її надходження;

– до скарги додаються такі документи (за їх наявності): листування із спірного питання між виконавцем послуги та ОС ПР, технологічна документація на послугу розміщення;

– виконавець послуги на його бажання заслуховується на засіданні апеляційної комісії;

– у разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ОС ПР виконавець послуги може оскаржити це рішення протягом 10 днів з дня його одержання у Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації (Держспоживстандарту України);

– у разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ОС ПР або з рішенням Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації виконавець послуги може їх оскаржити в суді.

Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності та їх умови наведено у табл. 2.21.

2.21. Умови призупинення (скасування) дії сертифіката відповідності

Призупинення	Скасування
За результатами технічного нагляду:	
Невідповідність послуг розміщення обов'язковим вимогам нормативних документів щодо її безпеки.	Неусунення у встановлений строк порушень, які призвели до призупинення дії сертифіката відповідності.
Невідповідність послуг розміщення вимогам нормативних документів щодо присвоєної категорії готелю або аналогічному засобу розміщення.	ОС ПР у триденний строк надає письмову інформацію про прийняте рішення щодо призупинення або скасування дії виданого сертифіката відповідності до Реєстру Системи УкрСЕПРО, МКТ і територіального органу Держспоживстандарту України.
Установлення змін, унесених до нормативної та технологічної документації на послугу розміщення без попереднього узгодження з ОС ПР.	

ОС ПР зобов'язаний завчасно (не пізніше як за три місяці до набрання чинності) в письмовому вигляді інформувати виконавця послуг розміщення про всі зміни до нормативно-правових актів та нормативних документів, якими встановлені обов'язкові вимоги до послуг з розміщення.

Якщо строк дії сертифіката відповідності вичерпано (для

першої схеми сертифікації – 3 роки, для другої схеми сертифікації – 5 років), проводиться призупинення / скасування дії сертифіката відповідності. Рішення про припинення дії сертифіката відповідності розглянуті в табл. 2.22.

2.22. Рішення про припинення дії сертифіката відповідності

Призупинення	Скасування
Рішення про призупинення може бути скасовано у разі усунення виконавцем послуги порушень, які були підставою для прийняття цього рішення у встановлений ОС ПР строк.	Рішення про скасування дії сертифіката відповідності набирає чинності з моменту виключення його з Реєстру Системи УкрСЕПРО.
Після закінчення цього строку проводиться технічний нагляд за скороченою процедурою, враховуючи результати попереднього технічного нагляду.	Повторна сертифікація послуги розміщення може проводитися після усунення виконавцем послуги всіх порушень, виявлених під час технічного нагляду. У такому випадку роботи із сертифікації проводяться без урахування результатів попередньої сертифікації цієї послуги.

Рішення про припинення дії сертифіката відповідності набирає чинності з дати введення в дію законодавчих змін. Новий механізм уведення в дію сертифіката відповідності повинен бути запропонований на законодавчому рівні. Подача нової заявки до ОС ПР – не пізніше ніж за 1 місяць до закінчення строку дії чинного сертифіката відповідності.

Отже, розглянуті етапи сертифікацію послуг розміщення дають уявлення про механізм Сертифікації послуг розміщення, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в Україні.



4.3.3. Сертифікації послуг харчування, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в Україні

Згідно з «Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування» встановлено порядок, процедуру та вимоги проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в Україні.

Обов'язкову сертифікацію у даній сфері діяльності здійснюють органи сертифікації послуг харчування (ОС ПХ), які акредитовані в установленому порядку в Системі УкрСЕПРО.

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

Послуги харчування – це результат діяльності підприємств та громадян-підприємців із задовільнення потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля.

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

Перелік нормативних документів, на відповідність яким проводиться обов'язкова сертифікація послуг харчування, включає наступні:

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;

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

ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»;

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

ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению».

Крім того, у правилах обов'язкової сертифікації послуг харчування наведено посилання на такі нормативні документи:

- 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.

Обов'язкова сертифікація послуг харчування у Системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам чинних в Україні нормативних документів, під час якої 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 людей, їх майна, охорони навколишнього природного середовища;

– провести ідентифікацію послуг харчування, а також кулінарної продукції;

– перевірити належність підприємства ресторанного господарства до класифікаційного угруповання.



Добровільна сертифікація послуг харчування у Системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність вимогам, що не віднесені нормативними документами до обов'язкових вимог. При цьому, сертифікація на відповідність усім обов'язковим вимогам нормативних документів виконується неодмінно.

Харчова продукція, сировина, напівфабрикати вітчизняного та імпортного виробництва, які використовуються у процесі надання послуг харчування і підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, повинні мати сертифікат відповідності.

Вартість робіт із сертифікації послуг харчування у Системі УкрСЕПРО оплачується заявником на договірних умовах.

Порядок проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування включає 7 основних етапів (табл. 2.23).

Етап 1. Подача і розгляд заявки на сертифікацію послуг харчування. На цьому етапі заявник подає до ОС ПХ комплект документів, який складається із «Заявки» (дод. Д 8) на сертифікацію послуг харчування і «Опитувальної анкети» (дод. Д 9), де відображена вихідна документація, необхідна для попередньої оцінки підприємства.

2.23. Процедура проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування

Етап	Зміст	Джерело
I	Подача і розгляд заявки на сертифікацію послуг харчування	додатки Д 8, Д 9
II	Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації	рис. 2.35–2.36
III	Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації	табл. 2.24
IV	Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності	рис. 2.37
V	Введення в дію сертифіката відповідності	табл. 2.25
VI	Технічний нагляд за стабільністю надання сертифікованої послуги харчування	рис. 2.38
VII	Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності	рис. 2.39

ОС ПХ розглядає заявку, реєструє її в журналі обліку, а також розглядає заповнену опитувальну анкету і формує окрему справу щодо сертифікації послуг харчування, у якій надалі зберігають всі листування і внутрішні документи ОС ПХ щодо послуг харчування, які надає виконавець послуги.

Етап 2. Прийняття рішення за заявкою та визначення схеми сертифікації послуг харчування. На цьому етапі сертифікації послуг харчування відбувається ухвалення рішення (позитивного або негативного) за заявкою на підставі комплекту документів, що додаються до неї:

- статут підприємства;
- перелік наявних на підприємстві чинних нормативних і технологічних документів, які відображають вимоги безпеки послуг харчування, а також методи контролю та перевірок результатів надання послуг харчування;
- узгоджений перелік послуг харчування, що надаються;
- обґрунтування типу і класу підприємства (за потреби підтвердження або присвоєння);
- опис діючої на підприємстві структури відповідності за якість надання послуг харчування;

- коротка характеристика підприємства (включаючи структурну схему та опис сполучень між структурними підрозділами);
- висновки органів санітарно-епідеміологічного, технічного та пожежного нагляду (у межах їх компетенції).

Для прийняття рішення за заявкою, виконавча група ОС ПХ проводить аналіз представлених вихідних документів, виявляє позитивні моменти чи недоліки та їх причини і, за потреби, визначає їх додатковий перелік.

Прийняття рішення за заявкою на проведення сертифікації послуг харчування представлено на рис. 2.35.

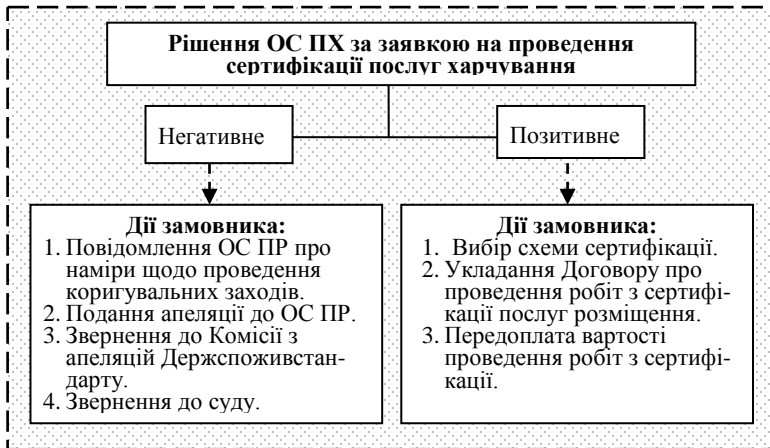


Рис. 2.35. Прийняття рішення за заявкою на проведення сертифікації послуг харчування

Джерело: власні дослідження.

При цьому, враховуються особливості надання послуги харчування, номенклатура та кількість виробленої кулінарної продукції, тип підприємства харчування.

Прийняття рішення ОС ПХ за заявкою та визначення схеми сертифікації може бути двояке – негативне чи позитивне.

Причини відмови в проведенні сертифікації:

- офіційна інформація санітарно-епідеміологічної станції чи

Держпожежнагляду щодо невідповідності підприємства санітарним правилам та нормам;

– відсутність висновків даних органів.

Заявник має право: протягом 1 місяця подати апеляцію до ОС ПХ (дія негативного рішення при цьому не припиняється).

Апеляція розглядається також протягом 1 місяця, призначається Апеляційна комісія. Якщо Апеляційна комісія вносить негативне рішення, то заявник (у випадку незгоди з ним) може протягом 10 днів з моменту одержання негативного рішення звернутися – до Комісії з апеляцій Держспоживстандарту або до суду.

При позитивному рішенні виконавча група ОС ПХ з урахувань побажань заявника обирає одну з трьох схем сертифікації. Вибір схеми сертифікації у залежності від специфіки та особливостей надання послуг харчування представлено на рис. 2.36.

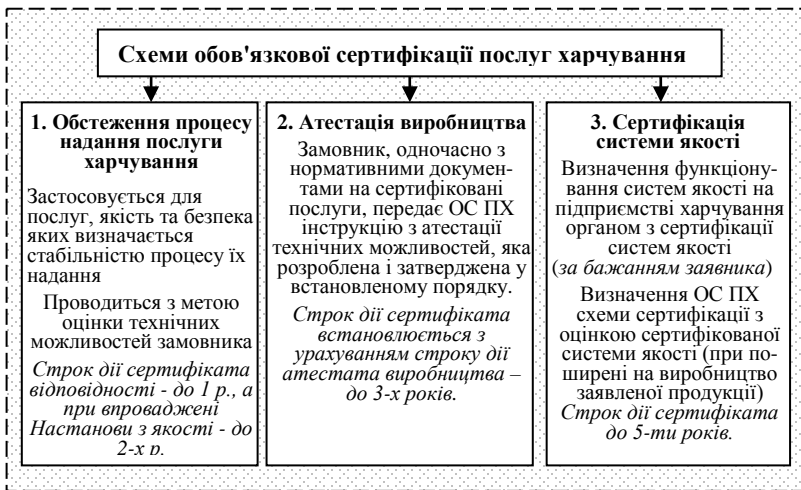


Рис. 2.36. Зміст схем сертифікації послуг харчування

Джерело: власні дослідження.

Укладання Договору про організацію і проведення потрібного комплексу робіт з сертифікації послуг харчування. Узгодження термінів проведення окремих видів робіт із

сертифікації та їх вартості. Визначення випробувальної лабораторії для проведення експертизи кулінарної продукції. У разі негативного результату лабораторних випробувань роботи зі сертифікації припиняються, заявка скасовується.

Обстеження процесу надання послуги харчування.

Проводиться з метою оцінки технічних можливостей заявника щодо забезпечення надання сертифікованих послуг харчування із стабільними показниками, у повній відповідності до обов'язкових вимог нормативних документів. Строк дії сертифіката відповідності – до 1 року, а у разі впровадження на підприємстві Настанови з якості – до 2-х років.

Атестація виробництва. Під час проведення заявник, одночасно з нормативними документами на сертифіковані послуги, передає ОС ПХ інструкцію з атестації технічних можливостей, яка розроблена і затверджена у встановленому порядку. Строк дії сертифіката відповідності встановлюється з урахуванням строку дії атестата виробництва – до 3-х років.

Сертифікація системи якості. Функціонування системи якості на підприємстві харчування визначає орган з сертифікації систем якості виключно за бажанням заявника. Якщо сертифікат відповідності на систему якості поширюється на виробництво заявленої на обов'язкову сертифікацію продукції, ОС ПХ визначає схему сертифікації з оцінкою сертифікованої системи якості. Строк дії сертифіката відповідності встановлюється з урахуванням строку дії сертифіката системи якості – до 5-и років.

Згідно з «Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування» визначено сферу застосування певних схем сертифікації:

Застосування певних схем сертифікації:

- *перша схема* – «Обстеження процесу надання послуги харчування» – застосовується для послуг, якість та безпека яких визначається стабільністю процесу їх надання;

- *друга схема* – «Атестація виробництва» – застосовується для аналізу стану виробництва, перевірки результатів послуг харчування;



• *третья* схема – «Сертифікація системи якості» – застосовується для оцінки функціонування системи якості підприємства харчування.

Усі схеми сертифікації послуг харчування передбачають перевірку наявності:

- висновків органів санітарно-епідеміологічного нагляду;
- ветеринарних свідоцтв для продуктів тваринництва;
- карантинного дозволу на сировину і продукцію рослинного походження;
- акту пожежного нагляду стосовно відповідності підприємств харчування вимогам протипожежної безпеки;
- сертифікатів відповідності на використані харчові продукти та продовольчу сировину, що використовуються для виготовлення кулінарної продукції.

У рамках кожної схеми сертифікації проводиться вибіркова перевірка кулінарної продукції, яка передбачає її органолептичну оцінку, контроль маркування, пакування, транспортування та зберігання. За результатами даної процедури складають «Протокол органолептичного контролю якості кулінарної продукції, що виготовлена».

У разі сумнівної якості продукції, що контролюється, представник ОС ПХ направляє відібрані зразки до акредитованої випробувальної лабораторії, для проведення оцінки з фізико-хімічних і мікробіологічних показників. Даний процес супроводжується наступними процедурами:

Відбір зразків кулінарної продукції, які є найбільш вразливими, з мікробіологічної точки зору, або в технологічному процесі приготування яких передбачені ручні операції після проведення термічної обробки. Відбір здійснюється в присутності представника заявника, оформлюється відповідним актом у трьох примірниках (для заявника, ОС ПХ та лабораторії). Роботи з випробування зразків оплачує заявник.

Ідентифікація відібраних зразків кулінарної продукції, яка проводиться за результатами аналізу інформації, що наведена на етикетці чи в маркуванні, візуального огляду відібраних зразків щодо дати виготовлення та терміну придатності, найменування та адреси виробника, наявності сертифікатів відповідності на використану сировину тощо. Процес ідентифікації зразків кулінарної продукції оформлюється відповідним актом.

Відібрані та ідентифіковані зразки опечатують або пломбують і, разом з актами, передають у випробувальну лабораторію за потреби проведення випробувань з фізико-хімічних та мікробіологічних показників.

За позитивних результатів розгляду протоколу та інших робіт, що передбачені в рішенні за заявкою, виконавча група ОС ПХ продовжує подальші роботи зі сертифікації.

У разі одержання негативних результатів хоча б одного з показників випробування, з метою сертифікації, припиняються. Інформація про негативні результати подається у триденний термін заявнику та ОС ПХ, який скасовує заявку.

Повторні випробування можуть бути проведені тільки після оформлення нової заявки та надання заявником ОС ПХ переконливих доказів проведення коригувальних заходів щодо усунення причин, що призвели до невідповідності показника вимогам нормативного документа.

Етап 3. Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації. На цьому етапі сертифікації послуг харчування ОС ПХ формує комісію, головою якої призначають аудитора зі сертифікації послуг. Для проведення робіт із сертифікації послуг харчування заявник повинен надати комісії всі потрібні матеріали і створити умови для її роботи, у тому числі безперешкодний доступ до всіх приміщень.

Проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації послуг харчування, розглянуто у табл. 2.24.

Етап 4. Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності. На цьому етапі сертифікації послуг харчування в ОС ПХ розглядаються всі матеріали з сертифікації:

- програма обстеження підприємства харчування,
- протокол органолептичного контролю якості кулінарної продукції, що виготовляється,
- акт відбору зразків продукції для сертифікованих випробувань,
- акт ідентифікації кулінарної продукції,
- протоколи випробувальної лабораторії,
- звіти про проведення сертифікації послуг харчування у відповідності з обраною схемою сертифікації тощо.

2.24. Схема комплексу робіт при сертифікації послуг харчування

Етапи	Зміст
Формування комісії	Голова комісії – аудитор із сертифікації послуг харчування. Члени комісії: – аудитори і кандидати в аудитори із сертифікації послуг (у т.ч. позаштатні); – кваліфіковані фахівці з послуг харчування, які не зацікавлені в результатах сертифікації.
Організація умов для роботи комісії	– Надання замовником необхідних документів; – забезпечення доступу до всіх приміщень, де надаються послуги розміщення.
Робота комісії, здійснювана на підставі затверджені ОС ПХ «Програми обстеження підприємства харчування для підтвердження класу обслуговування та номенклатури послуг харчування, що надаються	Комісією аналізуються: – санітарно-гігієнічні та технологічні умови виробництва і реалізації кулінарної продукції; – відповідність якості послуг харчування типу та класу підприємства харчування; – умови обслуговування споживачів; – стан метрологічного забезпечення виробництва; – стан матеріально-технічного оснащення; – відповідність асортименту кулінарної продукції класу підприємства харчування; – рівень кваліфікації персоналу. Комісією встановлюється: – відповідність вимогам нормативних документів результату надання послуги харчування щодо основних споживчих властивостей; – якості надання послуги та вимог безпеки для життя і здоров'я людей, їх майна і охорони навколишнього природного середовища.
Оформлення результатів перевірки	На підставі всіх матеріалів перевірки складаються наступні документи, які є підставою для остаточного рішення ОС ПХ щодо видачі чи відмові у видачі сертифікату відповідності: ▪ Звіт про результати обстеження процесу надання послуг харчування (для схеми № 1); ▪ Атестат виробництва (для схеми № 2); ▪ Сертифікат на систему якості підприємства харчування (для схеми № 3).

Результатом цього може бути два рішення – позитивне і негативне, інформація про які представлена на рис. 2.37.

Аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності свідчить про можливість двох результатів – позитивного і негативного. При прийнятті негативного рішення заявка на сертифікацію анулюється.

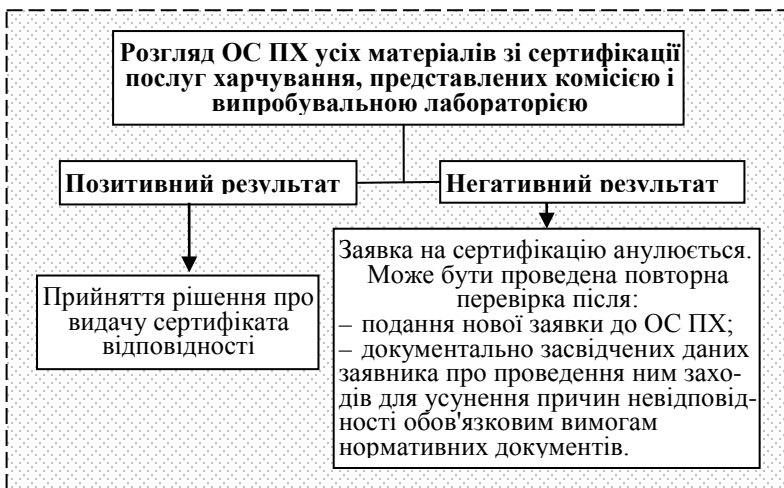


Рис. 2.37. **Прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності**

Джерело: власні дослідження.

Повторна перевірка може бути проведена після подання нової заявки до ОС ПХ та документально засвідчених даних заявника про проведення ним заходів для усунення причин невідповідності обов'язковим вимогам нормативних документів.

Етап 5. Введення в дію сертифіката відповідності. На цьому етапі ОС ПХ оформляє сертифікат відповідності і ліцензійну угоду на право використання сертифіката відповідності та маркування супровідних документів знаком відповідності (табл. 2.25).

2.25. Введення в дію сертифіката відповідності

Етапи	Зміст робіт
1.	Оформлення сертифіката відповідності у 3-денний термін (<i>оригінал видається заявникові</i>).
2.	Реєстрація сертифіката відповідності в Реєстрі Системи УкрСЕПРО.
3.	Оформлення ліцензійної угоди на право застосування сертифіката відповідності та знаку відповідності.

Етап 6. Технічний нагляд за стабільністю надання сертифікованої послуги харчування. На цьому етапі технічний нагляд за сертифікованими послугами харчування під час їх надання проводиться спеціалістами ОС ПХ (рис. 2.38).

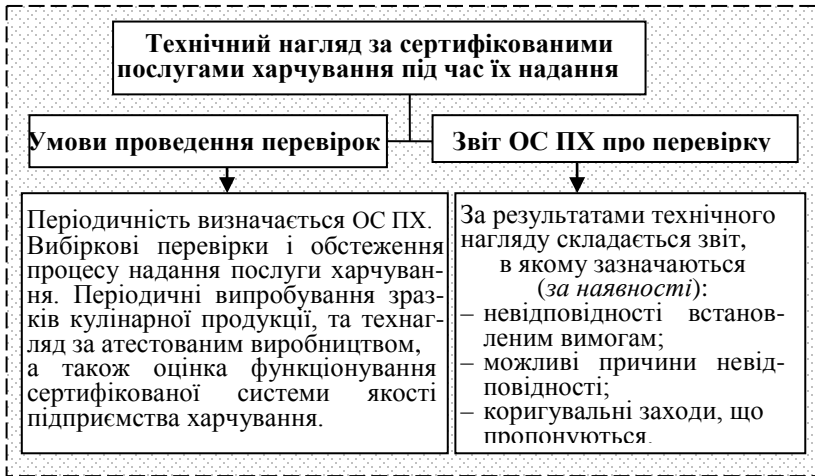


Рис. 2.38. Схема технагляду за сертифікованими послугами харчування

Джерело: власні дослідження.

За результатами технічного нагляду складається звіт, в якому зазначаються (за наявності) невідповідності встановленим вимогам, можливі причини невідповідності, коригувальні заходи, що пропонуються.

Вибіркові перевірки результату послуги (випробування зразків кулінарної продукції), а також обстеження процесу надання послуги харчування проводяться за схеми № 1. Періодичні випробування зразків кулінарної продукції, а також технічний нагляд за атестованим виробництвом здійснюється за схеми № 2. Періодичні випробування зразків кулінарної продукції, а також оцінка функціонування сертифікованої системи якості підприємства харчування проводяться за схеми № 3.

Етап 7. Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності. Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування встановлено механізм розгляду спірних питань:

1. У разі незгоди з рішенням ОС ПХ виконавець послуги може подати скаргу до органу із сертифікації не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення.

2. Скарга розглядається апеляційною комісією ОС ПР у місячний строк від дня її надходження. Для розгляду апеляції на засіданні апеляційної комісії потрібна присутність голови та всіх членів комісії, які здійснювали сертифікацію послуг харчування.

3. До скарги додаються такі документи: листування із спірного питання між виконавцем послуги, випробувальною лабораторією та ОС ПР, протоколи випробувань продукції, зразки та фотознімки продукції, фотознімки приміщень, відповідні матеріали перевірок, звітів щодо технічного нагляду, нормативна документація на продукцію, послуги тощо. Документація надається голові та членам апеляційної комісії органом сертифікації не пізніше як за два тижні до засідання комісії.

4. Кожна зацікавлена сторона має право бути заслухана на засіданні апеляційної комісії та запросити експерта для надання пояснень.

5. Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Рішення, які вона може прийняти: видати, відмовити у видачі та скасувати виданий сертифікат відповідності. Рішення комісії письмово доводиться до відома заявника та ОС ПХ протягом 5 робочих днів після проведення засідання.

6. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації (Держспоживстандарту України) протягом 10 днів з дня одержання рішення або до суду.

Сьомий етап сертифікації послуг розміщення представлено на рис. 2.39.

Зміни виробником нормативних документів, методів обслуговування, складу продукції тощо, які можуть вплинути на

відповідність сертифікованої послуги встановленим вимогам, без попереднього узгодження з ОС ПХ – це підстава для призупинення дії сертифіката відповідності.



Рис. 2.39. Механізм скасування строку дії сертифіката на послуги харчування

Джерело: власні дослідження.

Призупинення, скасування, закінчення строку дії сертифіката відповідності також відбувається, якщо строк дії сертифіката відповідності вичерпано – для 1-ої схеми сертифікації – 1–2 роки, для 2-ої схеми сертифікації – 3 роки, для 3-ої схеми – 5 років.

Подача нової заявки до ОС ПХ не пізніше ніж за 3 місяці до закінчення строку дії чинного сертифіката відповідності.

Рішення про призупинення може бути скасовано у разі усунення виконавцем послуги порушень, які були підставою для прийняття цього рішення у термін до 1 місяця.

Усі витрати щодо здійснення коригувальних заходів та контролю за їх використанням несе заявник.

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 170.1 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 188.9 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 із ст. 172.1 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).





СТУДЕНТИ, ОПРАЦЮВАВШИ ТЕМУ 4 РОЗДІЛУ 2, МАЮТЬ НАБУТИ ТАКІ ФАХОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ:

- **здатність** оперувати знаннями про сутність сертифікації, основну термінологію, нормативно-правові аспекти сертифікації туристичних послуг; знати загальні положення про послуги розміщення і харчування та процедури проведення обов'язкової сертифікації; про знаки активного туризму, їх класифікацію, опис і правила застосування;

- **спроможність** організувати проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації туристичних послуг, що надаються суб'єктами туристичної діяльності в Україні;

- **вміти** використовувати за призначенням знаки відповідності, проводити екомаркування та введення в дію сертифіката відповідності.



ЗАПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗА ТЕМОЮ 4

1. Охарактеризуйте сутність сертифікації туристичних послуг.
2. З якою метою відбувається сертифікація послуг у сфері туризму?
3. Надайте визначення термінів «сертифікат» і «сертифікація».
4. Які форми сертифікації вам відомі?
5. Які існують види сертифікації та сертифікатів?
6. Що є об'єктами сертифікації в туристичній галузі?
7. Опишіть порядок обов'язкової сертифікації послуг розміщення та послуг харчування в Україні.
8. Які документи треба подавати органу сертифікації для

- проведення обов'язкової сертифікації у сфері туризму?
9. Опишіть процес документального оформлення результатів сертифікаційних випробувань (перевірок).
 10. Як відбувається аналіз одержаних результатів та прийняття органом сертифікації рішення про можливість видачі сертифіката відповідності?
 11. Яка існує відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації туристичних послуг?



СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Нормативно-правові документи: [1-56].

Навчальна література:

основна: [1, 2, 3, 4, 6];

додаткова: [9, 13, 14, 17, 19, 21, 22, 29, 33].



ТЕМА 5

ОСНОВИ ЛІЦЕНЗУВАННЯ В ТУРИЗМІ

- 5.1. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності.
- 5.2. Порядок ліцензування в туризмі. Ліцензійні умови, механізм отримання ліцензії.

Туризм – одна з найприбутковіших галузей світової економіки. Останнім часом і в Україні стрімко розвивається туристична галузь, оскільки країна має всі передумови для інтенсивного розвитку внутрішнього та іноземного туризму: особливості географічного положення та рельєфу, сприятливий клімат, багатство природного, історико-культурного і туристично-рекреаційного потенціалів.

Туризм безпосередньо або опосередковано, через споживання туристичних послуг, стимулює розвиток таких видів економічної діяльності, як транспорт, готельне господарство та громадське харчування, роздрібна торгівля, харчова промисловість, будівництво, зв'язок, страхування, фінансове посередництво, діяльність у сфері відпочинку та розваг, культури та спорту тощо; пожвавлює місцеву економіку та сприяє створенню додаткових постійних і сезонних робочих місць, розвитку народних ремесел і національної культурної спадщини.

Засобом державного регулювання у сфері туризму є ліцензування.

5.1. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності

Державна політика у сфері ліцензування ґрунтується (згідно із ст. 3 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 5.9.2017 р. №2145-VIII) на принципах єдиної державної системи ліцензування територіальності, дотримання законності та пріоритетності захисту прав, законних інтересів, життя і здоров'я людини, навколишнього природного середовища, захисту обмежених ресурсів держави та забезпечення безпеки держави.

Формування та реалізацію державної політики у сфері ліцензування (у встановленому цим Законом порядку) здійснюють Кабінет Міністрів України, спеціально уповноважений орган і Експертно-апеляційна рада з питань ліцензування та орган ліцензування і його територіальні підрозділи – шляхом прийняття нормативно-правових актів у сфері ліцензування (ст. 2 Закону).

Суб'єктами, що здійснюють та забезпечують туристичну діяльність, є юридичні особи – туристичні оператори, туристичні агенти, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних і супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність.

Посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів і туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних і супутніх здійснюють фізичні особи, які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність. Надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, а також екскурсійні, розважальні та інші види туристичних послуг гіді-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу.

Здійснення туроператорської та турагентської діяльності відповідно до Ст. 17 Закону «Про туризм» можливо лише за наявності ліцензії на право здійснення такої діяльності.

Туризм, який є високоприбутковим бізнесом, залучає до себе увагу не тільки фахівців, але й різноманітних сумнівних ділків, кримінальних елементів, а також просто непрофесіоналів. Тому неухважність держави до даного сектора економіки може призвести до появи несумлінних компаній і фірм-одноденок.

5.1.1. Сутність ліцензування туристичної діяльності, мета і основні поняття, органи і суб'єкти

Стабільність туристичного ринку і професіоналізм суб'єктів цього виду діяльності значною мірою залежать від уживання заходів щодо забезпечення контролю і регулювання у сфері туризму на державному рівні. Одним із діючих інструментів у цьому є ліцензування туристичної діяльності.

Метою ліцензування є наступне:

- регулювання суспільних відносини у сфері ліцензування видів господарської діяльності;
- визначення виключного переліку видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню;
- встановлення правил видачі, переоформлення та анулювання ліцензій на здійснення таких видів господарської діяльності;
- встановлення уніфікованого порядку їх ліцензування, нагляду і контролю у сфері ліцензування, відповідальності за порушення законодавства у сфері ліцензування видів господарської діяльності.

Особливістю підприємницької діяльності у сфері туризму наразі є вплив на неї таких неринкових факторів і формажорних обставин, як війни, теракти, природні та техногенні катастрофи, епідемії, страйки тощо.

Усе це обумовлює високі споживчі ризики у сфері туризму, необхідність оперативної взаємодії турфірм і органів державного управління, а також використання спеціальних механізмів захисту як прав споживачів-туристів, так і фірм-партнерів по бізнесу. Тому зараз у багатьох країнах світу – Італії, Іспанії, Франції, Туреччині, Єгипті та інших – застосовується ліцензування туристичної діяльності.

Таким чином, країна, яка має намір активно розвивати туризм, повинна проводити на державному рівні політику підтримки інтересів туристів та створення рівних можливостей для туристичних підприємств, які їх обслуговують. Нині в Україні підлягають ліцензуванню 45 видів господарської діяльності, серед яких з туризмом пов'язана тільки туроператорська і турагентська діяльності [Офіційний вісник України, 2005 № 19].

Держава, визначаючи види діяльності, що підлягають ліцензуванню, у нормативно-правових актах запроваджує умови, які необхідні та достатні з точки зору суспільних інтересів для заняття певним видом діяльності, і, таким чином, має механізм захисту прав споживачів, а також інструмент контролю за діяльністю виробників різних товарів і послуг.

В українському законодавстві Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 05.09.2017 № 2145-VIII починається статтею 1 з визначення термінів, які вживаються в такому значенні:

▪ **ліцензування** – засіб державного регулювання провадження видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, спрямований на забезпечення реалізації єдиної державної політики у сфері ліцензування, захист економічних і соціальних інтересів держави, суспільства та окремих споживачів;

▪ **ліцензія** – запис у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань про рішення органу ліцензування щодо наявності у суб'єкта господарювання права на провадження визначеного ним виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню;

▪ **орган ліцензування** – орган виконавчої влади, визначений Кабінетом Міністрів України, або уповноважений законом державний колегіальний орган;

▪ **безліцензійна діяльність** – провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, без ліцензії на його провадження, у тому числі провадження ліцензіатом частини виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, іншої, ніж та, на яку йому надано ліцензію;

▪ **ліцензійні умови** – нормативно-правовий акт Кабінету Міністрів України, іншого уповноваженого законом органу державної влади, положення якого встановлюють вичерпний перелік вимог, обов’язкових для виконання ліцензіатом, та вичерпний перелік документів, що додаються до заяви про отримання ліцензії;

▪ **здобувач ліцензії** – суб’єкт господарювання, який подав до органу ліцензування заяву про отримання ліцензії разом із підтвердними документами згідно з вимогами відповідних ліцензійних умов;

▪ **ліцензіат** – суб’єкт господарювання, який має ліцензію на провадження встановленого законом виду господарської діяльності;

▪ **видача ліцензії** – внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань запису про право провадження суб’єктом господарювання визначеного ним виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Важливо констатувати, що 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 України у сфері ліцензування України (згідно із ст. 2 Закону про ліцензування) 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.

Спеціально уповноважений орган з питань ліцензування (згідно із ст. 4 цього закону) має багато функцій:

- розробляє основні напрями розвитку сфери ліцензування та вносить на розгляд Кабінету Міністрів України пропозиції щодо її вдосконалення;
- узагальнює практику застосування нормативно-правових актів з питань ліцензування;
- погоджує проекти нормативно-правових актів у сфері ліцензування (у тому числі ліцензійні умови), що розробляються та приймаються органами виконавчої влади, державними колегіальними органами;
- здійснює методичне керівництво, інформаційне забезпечення діяльності органів ліцензування та визначає форму ліцензійного звіту;
- здійснює нагляд за додержанням органами державної влади, державними колегіальними органами законодавства у сфері ліцензування;
- утворює Експертно-апеляційну раду з питань ліцензування та забезпечує її діяльність;
- має право для цілей Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування отримувати від органу ліцензування копії документів, які стосуються прийнятого ним рішення, що оскаржується до спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування, та залучати на громадських засадах державних службовців, науковців та інших фахівців (за згодою їхніх керівників) для одержання консультацій та проведення експертизи документів у сфері ліцензування, а також запитувати і отримувати інформацію, документи чи матеріали;
- видає розпорядження про усунення порушення законодавства у сфері ліцензування та розпорядження про відхилення або задовільнення апеляцій чи скарг з урахуванням рішення Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування;
- порушує питання щодо відповідальності посадових осіб органів ліцензування, які прийняли рішення, скасоване на підставі рішення Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування;
- забезпечує підвищення кваліфікації працівників органу ліцензування, до посадових обов'язків яких належить забезпечення виконання повноважень у сфері ліцензування;

– одержує інформацію з питань ліцензування та контролю за наявністю ліцензій у суб'єктів господарювання від органів ліцензування, органів, що здійснюють контроль за наявністю ліцензій, зокрема щорічний ліцензійний звіт та щорічний звіт про виявлення безліцензійної діяльності;

– має безоплатний доступ до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань у порядку, встановленому Міністерством юстиції України.

Фінансування органу ліцензування здійснюється за рахунок коштів Державного бюджету України або місцевого бюджету.

Слід зазначити, що перелік видів діяльності та умови ліцензування відрізняються по країнах світу, але існують деякі закономірності:

- діяльність засобів розміщення, звичайно, не ліцензується: послуги готелів, як і ресторанів, найчастіше стають об'єктами стандартизації та сертифікації у різних видах (атестація, класифікація, категоризація). Така практика є наслідком специфіки діяльності даних суб'єктів туристичної індустрії;

- діяльність туристичних фірм, що організують подорожі, звичайно, підлягає ліцензуванню, але не завжди стає об'єктом сертифікації;

- діяльність фахівців туристичного супроводу – екскурсоловів, гідів-перекладачів, спортивних інструкторів, провідників тощо – також зазвичай не ліцензується. Найчастіше вони виконують свої професійні обов'язки на підставі дозволу на право здійснення туристичного супроводу, який видається за результатами атестації.

Загальнене уявлення про повноваження і функції органів державної влади України у сфері ліцензування України проілюстровано рис. 2.40.

Держава має право відкликання ліцензії, отримуючи при цьому можливість регулювати та контролювати ринкову діяльність ліцензіатів, направляючи її в потрібне русло.



Рис. 2.40. Повноваження і функції органів державної влади України у сфері ліцензування

Джерело: власні дослідження..

5.1.2. Нормативно-правова база з ліцензування туристичної діяльності в Україні

Законодавчу базу ліцензування туристичної діяльності в Україні складають численні нормативно-правові акти – закони України, постанови Кабінету Міністрів України та документами, затверджені спільними наказами Державного комітету України з питань регуляторної політики й підприємництва та центральних органів регулювання у сфері туризму (таб. 2.26).

Основним документом, який регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України, є Закон «Про туризм» від 15.01.2015 № 124–VIII, спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав під час здійснення туристичних подорожей.

2.26. Нормативно-правова база з ліцензування туристичної діяльності в Україні

Основні нормативно-правові документи		Дата прийняття	Номер
Закони, кодекси України			
1	Про туризм.	15.01.2015	124-VIII
2	Про ліцензування видів господарської діяльності	05.09.2017	2145-VIII
3	Про внесення змін до деяких законів України щодо спрощення умов ведення бізнесу в Україні	15.12.2009	1759-VI
4	Цивільний кодекс України	16.01.2003	435-IV
5	Господарський кодекс України	16.01.2003	436-IV
6	Кодекс України про адмін. правопорушення	07.12.1984	8073-X
Постанови КМУ і накази Мінекономіки			
7	Постанови КМУ «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності»	11.11.2015	991
8	Наказ Мінекономіки «Положення про департамент туризму та курортів»	22.07.2016	1202

Закон також установлює засади раціонального використання туристичних ресурсів і регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України. Майнові відносини в галузі туризму, засновані на рівності, автономії волі та майновій самостійності їх учасників, регулюються Цивільним та Господарським кодексом України з урахуванням особливостей, встановлених Законом .

Якщо міжнародним договором України, згоду на обов'язковість якого надано Верховною Радою України, передбачено інші правила, ніж ті, що встановлено цим Законом, то застосовуються правила міжнародного договору.

Відповідно до Закону «Про туризм» туризмом вважається тимчасовий виїзд особи з місця проживання з оздоровчою, пізнавальною, професійно-діловою чи іншою метою без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

Основною законодавчої бази з ліцензування туристської діяльності є Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 05.09.2017. Цей Закон регулює

суспільні відносини у сфері ліцензування видів господарської діяльності, визначає виключний перелік видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, встановлює уніфікований порядок їх ліцензування, нагляд і контроль у сфері ліцензування, відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування видів господарської діяльності.

Ліцензування певних видів господарської діяльності безпосередньо провадять органи ліцензування. На них покладено повноваження надання ліцензій, призупинення й відновлення дії ліцензій, анулювання ліцензій, ведення реєстру ліцензій, контроль за дотриманням ліцензіатами відповідних ліцензійних вимог і умов при здійсненні ліцензованих видів діяльності. Після внесення відомостей до Єдиного державного реєстру суб'єкт господарювання може здійснювати види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.

Господарська діяльність на підставі ліцензії, виданої органом ліцензування, провадиться на всій території України. Місцеві органи виконавчої влади, цю діяльність провадять на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

Формування та реалізація державної політики у сфері ліцензування у встановленому цим Законом порядку здійснюється шляхом прийняття нормативно-правових актів у сфері ліцензування.

Основні напрями розвитку сфери ліцензування розробляє та вносить на розгляд Кабінету Міністрів України пропозиції щодо її вдосконалення спеціально уповноважений орган з питань ліцензування. Розпорядження цього органу з питань ліцензування, прийняті в межах його повноважень, є обов'язковими до виконання органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, юридичними особами всіх форм власності, а також фізичними особами-підприємцями.

Постійно діючим колегіальним органом при спеціально уповноваженому органі з питань ліцензування є **Експертно-апеляційна рада** з питань ліцензування, яка діє за регламентом, що затверджується цим органом. Обов'язками Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування є розгляд апеляцій та інших скарг здобувачів ліцензії, ліцензіатів на дії органу ліцензування або інших заявників щодо порушення

законодавства у сфері ліцензування; розгляд звернень органів ліцензування або спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування щодо проведення позапланових перевірок додержання ліцензіатами вимог ліцензійних умов на підставах, передбачених п. 4–5 частини дев'ятої ст.19 цього Закону.

Експертно-апеляційна рада з питань ліцензування має право розглядати пропозиції щодо запровадження ліцензування нового чи скасування чинного виду господарської діяльності (частини (частин) виду господарської діяльності) та запитувати необхідні матеріали для їх розгляду; розробляти рекомендації стосовно вдосконалення державної політики у сфері ліцензування; проводити експертизу проектів нормативно-правових актів або пропозицій у сфері ліцензування.

Експертно-апеляційну раду з питань ліцензування очолює голова, який за посадою є керівником спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування. У разі відсутності голови, його обов'язки виконує перший заступник, який призначається з представників громадськості, науковців, суб'єктів господарювання або їх об'єднань за результатами обрання його членами Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування.

Формою роботи Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування є засідання, що проводяться за потреби, але не рідше одного разу на місяць та є правомочними за присутності не менше, ніж половини членів Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування.

Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань містить відомості про ліцензування видів господарської діяльності, визначені Законом України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань". Органи ліцензування (відповідно до ст. 18 Закону) вносять до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, які одержали ліцензії.

Нагляд і контроль у сфері ліцензування здійснюється відповідно до ст. 19 Закону.

Державний нагляд за додержанням органами державної влади чи державними колегіальними органами вимог

законодавства у сфері ліцензування здійснює спеціально уповноважений орган з питань ліцензування шляхом проведення планових та позапланових перевірок у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України за поданням спеціально уповноваженого органу з питань ліцензування.

Спеціально уповноважений орган з питань ліцензування може проводити позапланові перевірки додержання органами ліцензування вимог законодавства у сфері ліцензування з підстав:

Відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування під час провадження господарської діяльності (відповідно до ст. 20 Закону) несуть:

– *адміністративну відповідальність*, передбачену Кодексом України про адміністративні правопорушення, – посадові особи суб'єктів господарювання за провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, без ліцензії чи здійснення таких видів господарської діяльності з порушенням умов ліцензування.

– *адміністративну, матеріальну або дисциплінарну відповідальність* – посадові особи органу ліцензування за порушення законодавства у сфері ліцензування.

5.1.3. Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності в Україні

В Україні наразі тільки один вид туристичної діяльності – туроператорська – підлягає ліцензуванню, що закріплено у Законі України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

Статистика Всесвітньої туристської організації (ВТО) показує, що за останнім часом міжнародні подорожі й доходи від них вирости у всіх регіонах світу (табл. 2.27).

2.27. Стан і розвиток світової індустрії туризму

Роки	Число прибуттів туристів в цілому по всім країнам, млн чол. *	Зміна проти 1990 року, %	Доходи від туризму, млрд долл. **	Зміна проти 1990 року, %
1990	458,3 (rf)		266,2 (rf)	
1995	564,0 (rf)		398,9 (rf)	
2000	698,0 (pe)		478,0 (pe)	
2005				
2010				
2011				
2012				
2013				
2014				
2015				
2016				

* Включаючи одноденні відвідування: rf – оновлені дані; pe – попередні дані.

** За виключенням доходів міжнародних перевезень.

Найбільш відвідуваною країною світу є Франція, що підтверджується й останніми даними ВТО (табл. 2.28).

2.28. Рейтинги відвідувань країн світу

Країна	Рейтинг					Прибуття 2000 р. тис. чол.	Частка %
	1990	1995	2000	2010	2016		
Франція	1	1	1			74,5	10,7
Іспанія	3	3	2			53,6	7,7
США	2	2	3			52,7	7,5
Італія	4	4	4			41,2	5,9
Китай	12	8	5			31,2	4,5
Велика Британія	7	5	6			24,9	3,6
Росія	17	18	7			22,8	3,2
Канада	10	11	8			20,4	2,9
Мексика	8	7	9			20,0	2,9
Германія	9	13	10			18,9	2,7
Польща	27	9	11			18,2	2,6
Австрія	6	10	12			17,8	2,5
Угорщина	5	6	13			15,6	2,2
Гонконг	19	15	14			13,1	1,9
Греція	13	16	15			12,5	1,8
Разом по країнам	x	x	x			437,4	62,6
Усього	x	x	x			698,3	100

Експерти ВТО вказують на те, що існує чіткий зв'язок між тенденціями розвитку туризму й загальним станом економіки країни. Як свідчить досвід різних країн, успіх розвитку туризму прямо залежить від того, як на державному рівні сприймається ця галузь, наскільки вона користується державною підтримкою [22].

Ліцензування – це найбільш сприятлива форма державного регулювання (у порівнянні з сертифікацією) завдяки спрощеному процесу одержання дозвільного документу. Однак, не всі країни світу запроваджують ліцензування як механізм державного управління туристичною галуззю. У країнах же, які здійснюють ліцензування у сфері туризму, також існують різні нюанси, що стосуються законодавства з цього питання.

Світова практика свідчить, що ідеальної формули, яка дала б можливість державі створити оптимальну структуру керування туристичною сферою, не існує. Вивчаючи принципи державного регулювання туристичною діяльністю, можна виділити декілька характерних позицій, які є на світовому туристичному ринку наразі:

- жорстке авторитарне управління всіма аспектами туризму в країні;
- об'єднання сфери туризму з суміжними галузями господарства у рамках комбінованого міністерства;
- м'які підходи до регулювання та координації туристичної діяльності органами національної туристичної адміністрації;
- байдужність до туризму як до явища соціального та економічного.

Різні підходи до ліцензування ілюструє табл. 2.29.

Розходження в законодавчій базі ліцензування діяльності з обслуговування туристів залежать, в основному, від рівня державного регулювання туристичною сферою:

- якщо держава приділяє багато уваги саме розвитку туризму, то нормативно-правова база ліцензування охоплює значну кількість суб'єктів і об'єктів ліцензування, включаючи послуги не тільки туристичних фірм, але й засобів розміщення, підприємств харчування, транспортних і екскурсійних організацій, а також розважальних закладів;

2.29. Розповсюдження моделей державного регулювання у сфері туризму по макрорегіонах світу

Моделі		Кількість країн по макрорегіонах світу					Усього країн	
		Європа	Америка	АТР	Африка	Близький Схід		
Перша (самостійне міністерство туризму)		3	15	7	11	5	41	
Друга	Комбіноване міністерство туризму та галузі матеріальної сфери	6	8	6	16	-	36	78
	Комбіноване міністерство туризму та галузі невиробничої сфери	13	3	8	16	2	42	
Третя	НТА при багатопрофільному міністерстві	21	5	3	2	1	32	60
	НТА при уряді країни	10	4	9	1	4	28	
Четверта (відсутність центрального органу виконавчої влади у сфері туризму)		2	-	6	5	1	14	
Усього країн		55	35	39	51	13	193	

– якщо держава не наголошує на розвиток туризму, то ліцензування як форма контролю за діяльністю туристичних організацій не проводиться.

Однак, у таких випадках державними органами залучаються інші механізми щодо захисту прав споживачів і виробників туристичного продукту і послуг – уведення механізму фінансових гарантій відповідальності туристичних фірм.

Крім того, в країнах, де законодавча система знаходиться на досить високому рівні, простежується зменшення впливу органів центральної виконавчої влади на суб'єкти господарювання, що дає їм можливість об'єднуватися у профільні недержавні асоціації, з метою встановлення власних стандартів обслуговування та системи захисту прав споживачів і партнерів з туристичного бізнесу.

Загальний досвід найбільших туристичних країн.

Франція. У рамках Міністерства економіки, промисловості та зайнятості (МЕРЗ) у 2009 році було створено Агентство з туристичного розвитку Франції «Atout France», на яке покладено функції ліцензування у сфері туризму та ведення

єдиного реєстру туристичних фірм. Згідно із законодавством Франції ліцензуванню підлягає діяльність юридичних і фізичних осіб-підприємців, які:

- організують і реалізують групові й індивідуальні тури;
- продають послуги, які мають бути надані під час туристичної подорожі – послуги засобів розміщення, транспорту, харчування тощо;

- реалізують послуги, пов'язані з прийомом туристів, зокрема, з організацією відвідування музеїв чи історичних пам'ятників;

- надають послуги із проведення ярмарків, виставок, конференцій та інших подібних заходів, пов'язаних з діяльністю у сфері туризму.

- Процедура одержання ліцензії у сфері туризму полягає у наступному:

- подача заяви та пакета документів до реєстраційної комісії Агентства «Atout France»;

- внесення зареєстрованої особи до реєстру туристичних фірм протягом 1 місяця з моменту одержання всіх необхідних документів і за умови позитивного рішення Агентства «Atout France»;

- оплата вартості реєстрації ліцензіата в сумі € 150.

- Ліцензія, видана туристичній фірмі, може бути тимчасово припинена або повністю анульована з наступних причин невідповідності туристичної фірми умовам одержання ліцензії та нездатності виконувати зобов'язання, прийняті стосовно клієнтів і партнерів з туристичного бізнесу.

Французьке законодавство про туризм вимагає від туристичних фірм укладання договору про страхування для їх захисту від негативних майнових наслідків і для забезпечення їх відповідальності перед туристами. Розмір страхового покриття вільно встановлюється сторонами договору залежно від планованих туристичних заходів. Існують також вимоги до професійної підготовки [23].

Туреччина. Державна політика у сфері туризму Туреччини здійснюється Міністерством культури і туризму, яке визначає основні напрямки розвитку туристичного сектора економіки, займається організацією маркетингових заходів та реалізацією

заохочувальних мір для популяризації туризму (друга модель). Діяльність туристичних фірм підлягає державному ліцензуванню. Ліцензія видається Міністерством культури і туризму після обов'язкової реєстрації турфірми в Асоціації турецьких туристичних фірм «TURSAB».

У Туреччині існує три види ліцензій залежно від послуг, які виконують туристичні фірми:

- ліцензія (А) видається туристичним підприємствам, які пропонують комплекс послуг з організації поїздок (перевезення, розміщення туристів, організації відпочинку, спортивних програм тощо) і комплектують тури;

- ліцензія (В) надається туристичним установам, які організують продаж квитків на міжнародні сухопутні, морські й повітряні перевезення, а також продають квитки на екскурсії;

- ліцензія (С) існує для турфірм, які організують та реалізують внутрішні тури для турецьких громадян.

Усім групам турфірм, згідно з чинним законодавством Туреччини, надається попередня ліцензія на провадження діяльності протягом 2-х років. Попередня ліцензія може бути перетворена в діючу, якщо туристична фірма одержить протягом дворічного періоду певну суму коштів в іноземній валюті, еквівалентній 24540 турецьких лір.

Протягом терміну дії ліцензії туристичні фірми зазнають перевірки експертів-аудиторів, спеціалістів Міністерства культури і туризму, а також Асоціації «ТиЕЯАВ». За неналежного виконання своїх зобов'язань туристична фірма може притягуватися до відповідальності шляхом накладення адміністративних санкцій і штрафів. Анулювання ліцензії на провадження туристичної діяльності відбувається у випадках, якщо туристична фірма самостійно надає послуги зі страхування туристів та якщо у турфірми вилучили свідоцтво про державну реєстрацію.

Ліцензійні умови викладені в Законі Туреччини «Про туристичні агентства та Асоціацію туристичних агентств» № 1618, який визначає основні положення з організації туристичної діяльності в країні [24].

Велика Британія. У сфері туризму Великої Британії державну політику визначає Міністерство культури, засобів

масової інформації та спорту. У якості національної туристичної адміністрації виступає «VisitBritain» – організація, створена у 2003 році даним багатопрофільним міністерством шляхом зливання двох структур: Британської туристичної адміністрації (ВТА) і Ради по туризму Англії. «VisitBritain» має змішане фінансування: близько двох третин її бюджету складають кошти, одержувані від держави, інша третина надходить від комерційної діяльності. Дана державно-приватна структура вибудовує довгострокове стратегічне партнерство із британським туристичним бізнесом, найкрупніші представники якого входять у Раду директорів «VisitBritain» [25].

Найбільш впливовою недержавною туристичною організацією у Великій Британії є «Travel Association», яка виникла у 2008 році і у цей час нараховує понад 5000 турагентств і близько 900 туроператорів (на добровільній основі) і лобює їх інтереси у Парламенті. У зв'язку із суворими вимогами, пропонованими Асоціацією до безпеки подорожей, антикризових заходів, а також фінансового захисту туристів, членство в даній структурі є гарантією високої якості обслуговування, надійності та стабільності.

Ліцензійна практика, яка склалася у Великій Британії, має низку особливостей у порівнянні з іншими країнами:

- органом ліцензування виступає Управління цивільної авіації, а не центральний орган виконавчої влади у сфері туризму;

- ліцензуванню підлягають послуги туроператорів, що створюють зарубіжні тури з використанням авіатранспорту;

- турагентам, які реалізують тури ліцензованих туроператорів, ліцензія «АТОЛ» необов'язкова;

- дія ліцензії «АТОЛ» не поширюється на туристів, які купують авіаквитки саме в авіакомпанії, тобто без допомоги туристичних фірм, що є істотним недоліком даної системи захисту споживачів.

Австрія. Туристична галузь Австрії перебуває у веденні Міністерства економіки, сім'ї та молоді (МЕСМ), яке формує державну політику розвитку туризму в цій країні (третя модель). Ліцензування у сфері туризму Австрії відсутнє. Однак, відповідно до директиви Європейського Союзу «Про

комплексні тури, відпустки і поїздки» від 13.06.1990 р., в Австрії було розроблено «Положення про страхування туристичних підприємств» № 316/1999 зі змінами й доповненнями, зробленими в 2001–2006 роках [27]. Даний документ регулює відшкодування споживачеві оплаченої ним суми й повернення його на батьківщину у випадку банкрутства або неплатоспроможності організатора подорожі. Таким чином, туристичне підприємство несе відповідальність перед туристом тільки сумою фінансової гарантії. Норми Положення про страхування туристичних підприємств застосовуються тільки до туроператорів. Договори про фінансову гарантію оформляються як мінімум на 1 рік. Після закінчення терміну дії договору фінансова гарантія є чинною ще 1 місяць на всі поїздки, здійснені в цей період.

Таким чином, зараз існують різні організаційні системи управління туризмом – від самостійних або спільних міністерств до національних туристичних адміністрацій (НТА), прямо підлеглих урядові. Крім того, деякі країни світу здійснюють керування туристичною діяльністю тільки на рівні регіональних органів державної влади, інші – не мають державних важелів регулювання сферою туризму взагалі.

5.2. Порядок ліцензування в туризмі. Ліцензійні умови, механізм отримання ліцензії

Відповідно до чинної редакції Закону України про туризм з 1 січня 2004 року ліцензуванню підлягає туроператорська та турагентська діяльність. На підставі даного закону було внесено зміну до пункту 50 статті 9 Закону України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» (далі – Закон України про ліцензування).

Щодо суб'єктів господарювання, які раніше отримали ліцензії на турагентську діяльність, то вони мають право працювати як з використанням ліцензій, так і без них. Суб'єкт господарювання, який має намір займатися турагентською діяльністю, повинен зареєструватися в Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України за певним видом діяльності за КВЕД – «Послуги з організації подорожувань»

(код 63.30.0). При здійсненні турагентської діяльності турагенти зобов'язані керуватися нормами Закону України «Про туризм», у тому числі вимогами щодо наявності у турагента банківської гарантії та іншими, які перелічені в чинних Ліцензійних умовах. Туроператори повинні працювати з турагентами на підставі укладених договорів; крім того, вони мають право ставити власні вимоги до турагентів, вимагати документальне підтвердження умов провадження ними турагентської діяльності. Контрольні функції щодо дотримання турагентами вимог чинного законодавства покладені на відповідні контролюючі органи. У разі порушень своїх прав споживач туристичних послуг, або суб'єкт туристичної діяльності, може звернутися до управління з питань захисту прав споживачів або до суду.

5.2.1. Порядок ліцензування в туризмі: оформлення та подання документів до органу ліцензування, прийняття та розгляд заяви

Порядок і умови ліцензування в туризмі регулюються відповідними постановами уряду й положеннями ліцензійних органів. Контроль за дотриманням ліцензіатом ліцензійних вимог і умов здійснюється органами, що ліцензують. Ліцензіат, який має намір здійснювати туроператорську або турагентську діяльність, зобов'язаний звернутися в орган ліцензування із заявою встановленого зразка про видачу ліцензії і надати цим органам необхідні для здійснення контролю відомості й документи (рис. 2.41).

• ***Оформлення та подання документів*** (ст. 10 Закону) до органа ліцензування, видача документів органом ліцензування:

1. Документи, подання яких до органа ліцензування передбачено цим Законом, можуть бути подані до органа ліцензування за вибором здобувача ліцензії:

1) нарочним (відповідно до п. 3 частини другої ст. 6) та у порядку, встановленому ст. 9 Закону України "Про адміністративні послуги";

2) поштовим відправленням з описом вкладення;

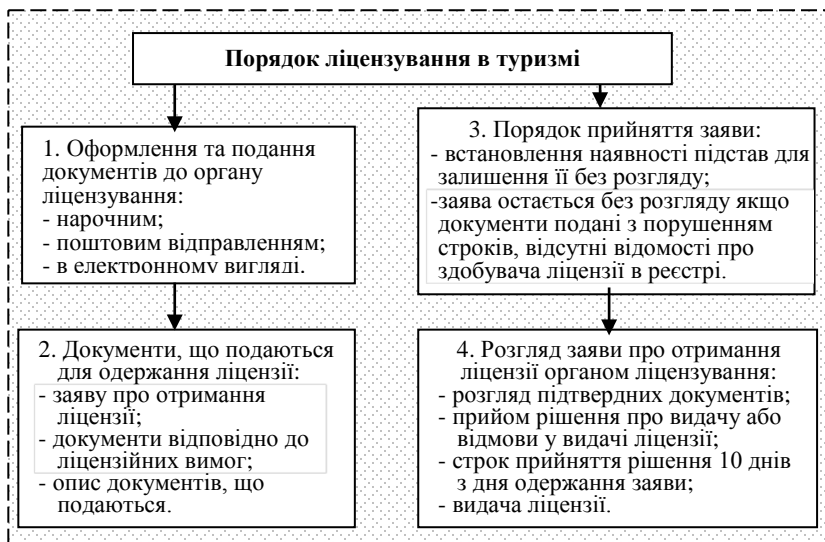


Рис. 2.41. Порядок ліцензування в туризмі

3) в електронному вигляді за допомогою порталу електронних сервісів юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – портал електронних сервісів).

2. У разі оформлення документів, що складаються здобувачем ліцензії відповідно до цілей цього Закону, на паперовому носії вони складаються за допомогою засобів друку або оформлюються рукописним способом.

3. Подання документів в електронному вигляді до органу ліцензування здійснюється у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

4. Електронні документи, що подаються здобувачем ліцензії відповідно до цілей цього Закону, оформлюються згідно з вимогами законів у сфері електронних документів.

5. Документи, що складаються здобувачем ліцензії відповідно до цілей цього Закону, повинні бути викладені державною мовою та підписані здобувачем ліцензії або іншою уповноваженою на це особою.

6. Заява про отримання ліцензії та підтвердні документи приймаються за описом.

7. При надходженні до органу ліцензування заяви про отримання ліцензії разом з підтвердними документами на паперових носіях на двох екземплярах опису документів уповноваженою посадовою особою органу ліцензування робиться відмітка про дату прийняття документів і засвідчується своїм підписом із зазначенням прізвища, ініціалів, посади. Один екземпляр опису уповноваженою посадовою особою органу ліцензування видається здобувачу ліцензії а другий екземпляр опису залишається в органі ліцензування.

8. Письмові заяви (повідомлення), подані у спосіб, передбачений частиною восьмою цієї статті, до закінчення останнього дня строку, вважаються такими, що подані своєчасно.

Документи, що подаються для одержання ліцензії (згідно із ст. 11 Закону):

1. Здобувач ліцензії подає до органу ліцензування заяву про отримання ліцензії за визначеною ліцензійними умовами формою (дод. Д 4).

2. У заяві про отримання ліцензії повинна міститися інформація щодо наступного:

1) здобувача ліцензії:

– для юридичної особи – повне найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код;

– для фізичної особи-підприємця – прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), дані про місце проживання, реєстраційний номер облікової картки платника податків (не зазначається фізичною особою, яка, через свої релігійні переконання, відмовляється від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомила про це відповідний орган державної податкової служби і має відмітку у паспорті, – подається копія цієї відмітки) та згода на обробку персональних даних, з метою забезпечення виконання вимог цього Закону;

2) вид господарської діяльності (повністю або частково), зазначений у ст. 7 цього Закону, на провадження якого здобувач ліцензії має намір одержати ліцензію.

3. До заяви про отримання ліцензії додаються:

1) документи відповідно до ліцензійних вимог;

2) копія паспорта керівника здобувача ліцензії (або довіреної особи) із відміткою органу державної податкової служби про повідомлення про відмову через свої релігійні переконання від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків (подається тільки фізичними особами-підприємцями, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби);

3) опис документів, що подаються для одержання ліцензії, двох екземплярах.

4. Перелік підтвердних документів встановлюється ліцензійними умовами і є виключним.

5. Посадовим особам органів ліцензування забороняється вимагати від здобувача ліцензії (суб'єкта господарювання):

1) подання оригіналів документів (крім документів, що складаються безпосередньо здобувачем ліцензії);

2) зазначення здобувачами ліцензії у документах, що подаються для одержання ліцензії, інформації або подання документів, не передбачених законом;

3) документи, що підтверджують або спростовують інформацію про нього, які видаються іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування або їх посадовими особами (виписки, витяги, довідки, листи).

6. Документи, подання яких для одержання ліцензії передбачено цим Законом та прийняті органом ліцензування до розгляду для видачі ліцензії, поверненню здобувачеві ліцензії не підлягають.

7. З документів, поданих для одержання ліцензії на паперових носіях, органом ліцензування, обов'язково виготовляється електронна копія шляхом сканування.

8. У разі подання електронних документів у випадках, передбачених цим Законом, усі документи, крім документів, що засвідчують повноваження уповноваженої особи, можуть засвідчуватися електронним цифровим підписом заявника відповідно до законодавства.

Електронний документ вважається одержаним органом ліцензування з часу надходження заявникові повідомлення в електронній формі про одержання такого електронного документа органом ліцензування. Орган ліцензування автоматично після отримання від заявника електронного документа надсилає йому електронний документ з підтвердженням факту одержання електронного документа.

Порядок прийняття заяви (ст. 12 Закону) про отримання ліцензії до розгляду та підстави для залишення її без розгляду.

1. Орган ліцензування протягом трьох робочих днів з дня одержання заяви про отримання ліцензії встановлює наявність або відсутність підстав для залишення її без розгляду і в разі їх наявності приймає відповідне рішення.

2. Підставою для залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду є наступне:

1) підписані документи, що додаються до заяви для отримання ліцензії, подані не повним обсягом;

2) заява або хоча б один з документів, що додається до заяви про отримання ліцензії:

підписаний особою, яка не має на це повноважень;

оформлений із порушенням вимог цього Закону, складений не за встановленою формою або не містить даних, які обов'язково вносяться до них згідно з цим Законом;

3) подання заяви з порушенням строків, передбачених цим Законом;

4) відсутність у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань відомостей про здобувача ліцензії (суб'єкта господарювання) або наявність відомостей про державну реєстрацію його припинення.

3. У рішенні про залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду зазначаються:

1) реквізити заяви про отримання ліцензії;

2) вид господарської діяльності, зазначений здобувачем ліцензії у заяві про отримання ліцензії;

3) дані про здобувача ліцензії (найменування та ідентифікаційний код юридичної особи або прізвище, ім'я, по

батькові та реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи – підприємця (серія та номер паспорта для фізичної особи, яка через свої релігійні переконання відмовляється від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомила про це відповідний орган державної податкової служби та має відмітку у паспорті);

4) перелік обґрунтованих підстав для залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду і пропозиції щодо порядку їх усунення.

4. У рішенні про прийняття рішення про залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду зазначаються вичерпний перелік та опис підстав для прийняття такого рішення і пропозиції щодо усунення відповідних недоліків, які повинні бути викладені в чіткій і однозначній формі.

5. Після усунення причин, що стали підставою для прийняття рішення про залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду, здобувач ліцензії може повторно подати заяву про отримання ліцензії.

6. Забороняється залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду з підстав, не передбачених цією статтею.

7. Для цілей цього Закону використовуються відомості з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

Розгляд заяви (ст. 13 Закону) про отримання ліцензії, відмова у видачі ліцензії:

1. Орган ліцензування після встановлення відсутності підстав для залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду розглядає її та підтвердні документи, з метою встановлення відсутності або наявності підстав для відмови у видачі ліцензії шляхом аналізу підтвердних документів та одержання інформації з державних паперових та електронних інформаційних ресурсів.

2. У разі встановлення наявності підстав для відмови у видачі ліцензії орган ліцензування приймає обґрунтоване рішення про відмову у видачі ліцензії.

3. Підставами для прийняття рішення про відмову у видачі ліцензії за результатом розгляду заяви про отримання ліцензії є такі:

1) встановлення невідповідності здобувача ліцензії ліцензійним умовам, встановленим для провадження виду господарської діяльності, зазначеного в заяві про отримання ліцензії;

2) виявлення недостовірності даних у підтвердних документах, поданих здобувачем ліцензії. Виявленням недостовірності даних у підтвердних документах, поданих суб'єктом господарювання до органу ліцензування, є встановлення на момент подання документів здобувачем ліцензії чи ліцензіатом наявності розбіжності між даними, наведеними у них, та фактичним станом цього суб'єкта господарювання. Не вважаються недостовірними дані, підстава наведення яких суб'єктом господарювання не могла бути для нього завідомо неналежною.

4. У разі відмови у видачі ліцензії на підставі пункту 1 частини третьої цієї статті здобувач ліцензії може подати до органу ліцензування нову заяву про отримання ліцензії після усунення причин, що стали підставою для прийняття такого рішення.

5. У разі відмови у видачі ліцензії на підставі пункту 2 частини третьої цієї статті суб'єкт господарювання може подати до органу ліцензування нову заяву про отримання ліцензії не раніше ніж через три місяці з дати прийняття відповідного рішення про відмову.

6. У рішенні про відмову у видачі ліцензії зазначаються:

1) реквізити заяви про отримання ліцензії;

2) вид господарської діяльності, зазначений здобувачем ліцензії у заяві про отримання ліцензії;

3) найменування та ідентифікаційний код юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові та реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи-підприємця (серія та номер паспорта для фізичної особи, яка через свої релігійні переконання відмовляється від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомила про це відповідний орган державної податкової служби та має відмітку у паспорті);

4) перелік та опис підстав (обґрунтування) для прийняття рішення про відмову у видачі ліцензії;

5) пропозиції щодо усунення відповідних недоліків, які мають бути викладені в однозначній, зрозумілій та достатній для виконання здобувачем ліцензії формі.

7. У разі встановлення під час розгляду заяви про отримання ліцензії відсутності підстав для відмови у видачі ліцензії орган ліцензування приймає рішення про видачу ліцензії.

Рішення, прийняті органом ліцензування відповідно до цього Закону, в день внесення їх до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань підлягають обов'язковому оприлюдненню на порталі електронних сервісів у порядку, визначеному Міністерством юстиції України.

8. Строк прийняття рішення про видачу ліцензії становить десять робочих днів з дня одержання органом ліцензування заяви про отримання ліцензії.

9. Набуття здобувачем ліцензії права на провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, відбувається з моменту внесення рішення органу ліцензування про видачу ліцензії до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

10. У рішенні про видачу ліцензії орган ліцензування зазначає розрахункові реквізити для внесення плати за видачу ліцензії.

11. Ліцензія на провадження здобувачем ліцензії визначеного ним виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, оформлюється органом ліцензування в електронному вигляді (запис про рішення органу ліцензування щодо видачі ліцензії суб'єкту господарювання в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань) та відображається у виписці з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, яка видається ліцензіату безоплатно та підлягає обов'язковому оприлюдненню на порталі електронних сервісів у порядку, визначеному Міністерством юстиції України в Порядку надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

12. Ліцензія видається на необмежений строк.

13. Форму та зміст ліцензії визначає спеціально уповноважений орган з питань ліцензування.

14. Непереоформлена у встановлений строк ліцензія є недійсною і підлягає анулюванню.

5.2.2. Ліцензійні умови: організаційні вимоги, вимоги до укладання договорів щодо здійсненні туристичної діяльності

Ліцензійні умови відповідно до ст. 9 Закону «Про ліцензування» (рис. 2.42).

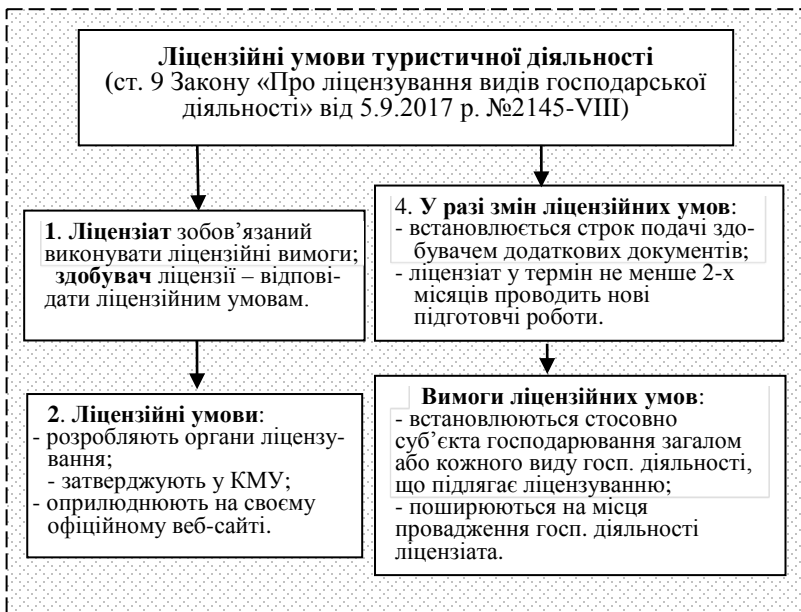


Рис. 2.42. Ліцензійні умови туристичної діяльності

Зміст ліцензійних умов туристичної діяльності, що розглянути на рис. 2.42, розглядаються у вісьмох пунктах ст. 9 Закону «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 5.9.2017 р. №2145-VIII:

п. 1. Ліцензіат зобов'язаний виконувати вимоги ліцензійних умов відповідного виду господарської діяльності, а здобувач ліцензії для її одержання – відповідати ліцензійним умовам.

п. 2. Ліцензійні умови та зміни до них розробляються органом ліцензування, що є центральним органом виконавчої влади, підлягають погодженню спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування та затверджуються Кабінетом Міністрів України, крім випадків, визначених законом:

– якщо органом ліцензування визначено одночасно центральний орган виконавчої влади або місцевий орган виконавчої влади, ліцензійні умови провадження цього виду господарської діяльності розробляються відповідним центральним органом виконавчої влади.

п. 3. У разі внесення змін до чинних ліцензійних умов, які потребуватимуть проведення суб'єктами господарювання підготовчої роботи, такі ліцензійні умови або їх окремі положення мають набирати чинності через певний строк з дня їх опублікування, достатній для проведення таких підготовчих робіт, що не може бути меншим, ніж два місяці.

п. 4. Органи ліцензування оприлюднюють ліцензійні умови і зміни до них на своєму офіційному веб-сайті.

п. 5. У разі внесення змін до ліцензійних умов у частині зміни переліку документів, що додаються до заяви про отримання ліцензії, цими ж змінами встановлюється строк подачі здобувачами ліцензій цих додаткових документів, який не може бути меншим, ніж два місяці з дня оприлюднення змін до ліцензійних умов.

п. 6. Залежно від особливостей провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, вимоги ліцензійних умов встановлюються стосовно суб'єкта господарювання загалом або відносно кожного місця провадження кожного виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

п. 7. Якщо суб'єкт господарювання провадить вид господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, не повним обсягом, а частково, ліцензійні умови поширюються на ліцензіата лише в частині, що встановлює вимоги до провадження цієї частини виду господарської діяльності.

п. 8. Ліцензійні умови можуть визначати вичерпний перелік видів місць провадження діяльності, якщо це обумовлено

особливостями провадження цього виду господарської діяльності. Місцем провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, є об'єкт (приміщення, будівля, земельна ділянка та/або територія), у межах якого провадиться цей вид господарської діяльності або який використовується у його провадженні (може збігатися з місцезнаходженням суб'єкта господарювання). Вимоги ліцензійних умов поширюються на місця провадження господарської діяльності ліцензіата, що зазначені в документах, що додаються до заяви про отримання ліцензії (з урахуванням змін до них, поданих ліцензіатом до органу ліцензування).

Організаційні вимоги щодо провадження туристичної діяльності. В Україні ліцензування туроператорської та турагентської діяльності впроваджене з метою створення рівних можливостей для суб'єктів господарювання на ринку туристичних послуг та забезпечення захисту прав і законних інтересів споживачів, охорони навколишнього природного середовища та підвищення рівня туристичного обслуговування. У рамках даного розділу розглядаються вимоги, які містяться в «Ліцензійних умовах провадження туроператорської та турагентської діяльності» в Україні (далі – Ліцензійні умови), прийнятих 11 вересня 2007 року на заміну «Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної.

Особлива увага приділяється організаційним вимогам щодо провадження туристичної діяльності, вимогам до службового приміщення (офісу), до рівня кваліфікації кадрового складу працівників, до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів. В останньому розділі містяться відомості про права й обов'язки туроператорів і турагентів.

Узагальнення основних вимог до суб'єктів туристичної діяльності представлено у табл. 2.30.

2.30. Вимоги до суб'єктів туристичної діяльності

Вимоги до назви суб'єкта діяльності	<ul style="list-style-type: none"> • Суб'єкт турдіяльності не має права використовувати у своїй назві слова «туроператор» і «турагент» без одержання ним відповідної ліцензії. • Ліцензія не може бути видана суб'єкту з тотожною назвою існуючого ліцензіата.
Вимоги до туристичних фірм-ліцензіатів	<ul style="list-style-type: none"> • Виконання зобов'язань перед туристами. • Легалізація туристичної діяльності: <ul style="list-style-type: none"> - ведення облікової документації; - надання статистичної та бухгалтерської звітності місцевим органам виконавчої влади в установленому порядку. • Дотримання норм трудового законодавства.
Вимоги до службового приміщення	<ul style="list-style-type: none"> • Зовнішнє оформлення: інформаційна вивіска, інформація про режим роботи ліцензіата. • Внутрішнє оформлення – розміщення на видному для туриста місці в офісі наступних документів: <ul style="list-style-type: none"> - копії ліцензії та свідоцтва про державну реєстрацію; - копії довідки банківської 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.
Вимоги до інформаційно-рекламної діяльності ліцензіата	<ul style="list-style-type: none"> • В офісі туроператор і турагент повинні розмістити на видному місці таку інформацію: <ul style="list-style-type: none"> - тарифи та умови обслуговування туристів за кордоном та в Україні; - рекламні, інформаційні, довідкові матеріали – довідники готелів, інших засобів розміщення, підприємств харчування, розклади руху та тарифи на перевезення різними видами транспорту. У засобах масової інформації вказувати в рекламних оголошеннях – найменування згідно із свідоцтвом про державну реєстрацію; номер і дату видачі чинної ліцензії та орган ліцензування, місцезнаходження.

Спрощено всі вимоги, що пред'являються до туристичних фірм-ліцензіатів, можна класифікувати на три групи:

I. Виконання зобов'язань перед туристами. Туроператор і турагент повинні надавати туристам необхідну й достовірну інформацію про туристичні послуги:

- права, обов'язки і правила поведінки туристів;
- умови страхування, порядок відшкодування понесених збитків і умови відмови від турпослуг;

– правила візового й митного режиму, перетинання держав-ного кордону;

– іншу інформацію, передбачену чинним законодавством України.

Крім того, ліцензіати туристичної діяльності повинні дотримуватися вимог щодо безпеки життя і здоров'я туриста, збереження його майна.

Відносини з партнерами туроператори (турагенти) повинні будувати на підставі укладання договорів про співробітництво.

II. Легалізація туристичної діяльності. Чинним законодав-ством України встановлено вимоги щодо наявності у туристичних підприємств усіх дозвільних документів, які дають право на провадження діяльності у сфері туризму. Так, усі суб'єкти підприємництва, які здійснюють туроператорську або турагентську діяльність, повинні одержати ліцензію. Механізм надання ліцензії докладніше розглядатиметься у розділі 4.

В обов'язок ліцензіата входить *ведення облікової та іншої встановленої законодавством документації, надання в установленому порядку статистичної та бухгалтерської звітності.*

Що стосується **статистичної звітності**, то всі ліцензіати у визначені терміни повинні подавати місцевим органам виконавчої влади в галузі туризму державну статистичну звітність про діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг, за формою та порядком, установленими наказом Державного комітету статистики України від 30.11.2012 № 498 «Про затвердження форми державного статистичного спостереження № 1-туризм (річна) "Звіт про туристичну діяльність за 20__ рік"».

III. Дотримання норм трудового законодавства. У своїй діяльності ліцензіати повинні дотримуватися вимог законодавства, що регулює трудові відносини, правила та норми безпеки праці. Усі ліцензіати можуть здійснювати свою діяльність, маючи персонал, що складається з професійних і кваліфікованих співробітників. При працевлаштуванні фахівців на роботу у сферу туристичної діяльності між роботодавцем і працівником виникають трудові відносини, які документально

фіксуються шляхом укладання трудового договору (контракту) при зарахуванні у штат або трудової угоди, якщо робітник працюватиме за сумісництвом. Таким чином, обов'язок за дотримання вимог законодавства, що регулює трудові відносини, а також правила та норми безпеки праці покладено на ліцензіатів повною мірою.

Чинними ліцензійними умовами впорядковано термінологію, ліцензійні умови містять вимоги до назви суб'єкту підприємницької діяльності:

– суб'єкт підприємництва не має права використовувати у своїй назві слова «туроператор» і «турагент» без одержання ним відповідної ліцензії;

– ліцензія не може бути видана суб'єкту підприємництва, назва якого тотожна назві існуючого ліцензіата, який оформив ліцензію раніше й інформація про нього внесена до Ліцензійного реєстру.

У ліцензійних умовах представлено пакет документів (заяв), необхідних для отримання ліцензії, копії ліцензії, а також для її переоформлення та видачі дублікату, що розглядатиметься у дод. Д 3. Зміст організаційних вимог представлено на рис. 2.43.

Більш деталізна характеристика вимог дається в ст. 9 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 5.9.2017 р. №2145-VIII – пункти (п.) 9–13.

п. 9. Вимоги ліцензійних умов до суб'єкта господарювання мають бути обумовлені особливостями провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, та мати:

1) вичерпний перелік підтверджених документів, що підтверджують відповідність суб'єкта господарювання вимогам ліцензійних умов, крім документів, які органи влади не можуть вимагати відповідно до частини сьомої ст. 9 Закону України "Про адміністративні послуги", щодо наступного:

– відомостей про місця провадження господарської діяльності із зазначенням щодо кожного з них виду діяльності (повністю або частково стосовно зазначеного у заяві) або операцій, що за ним провадитимуться;

– відомостей про засоби провадження господарської діяльності;

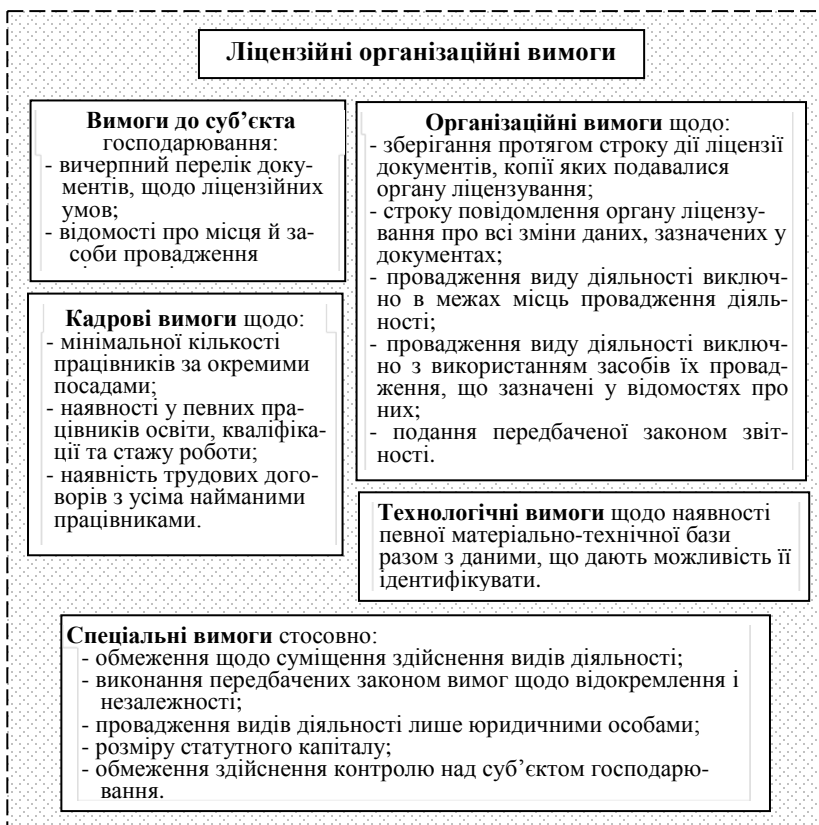


Рис. 2.43. Ліцензійні організаційні вимоги

2) *кадрові вимоги щодо:*

– мінімальної кількості працівників за окремими посадами (у разі якщо це зумовлено особливостями провадження певного виду господарської діяльності, встановлюються вимоги щодо наявності у певних працівників відповідної освіти, кваліфікації та (або) стажу роботи, зокрема у фізичних осіб-підприємців, мінімальної частки кваліфікованих працівників за певними посадами, які уклали трудові договори з ліцензіатом);

– даних про наявність трудових договорів з усіма найманими працівниками;

3) *організаційні вимоги щодо:*

– зберігання протягом дії ліцензії документів, копії яких подавалися органу ліцензування відповідно до вимог цього Закону;

– зберігання протягом строку дії ліцензії документів (копій), які підтверджують достовірність даних, що зазначалися здобувачем ліцензії у документах, які подавалися органу ліцензування відповідно до вимог цього Закону;

– строку повідомлення органу ліцензування про всі зміни даних (у тому числі розширення, звуження), зазначених у документах, що додавалися до заяви, який не може бути меншим, ніж один місяць з дня настання таких змін;

– провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, виключно в межах місць провадження господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, зазначених у відомостях про них, поданих органу ліцензування згідно з вимогами ліцензійних умов, використання виключно таких місць у провадженні виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню;

– провадження виду господарської діяльності виключно з використанням засобів їх провадження, що зазначені у відомостях про них, які подані органу ліцензування згідно з вимогами ліцензійних умов;

– подання передбаченої законом звітності;

– порядку дій ліцензіата у разі планового або позапланового припинення (у зв'язку з неможливістю використання матеріально-технічної бази, виникненням форс-мажорних обставин тощо) провадження ним виду господарської діяльності загалом або за певними місцями провадження такої діяльності та відновлення її провадження;

– забезпечення присутності керівника ліцензіата, його заступника або іншої уповноваженої особи під час проведення органом ліцензування в установленому законом порядку перевірки додержання ліцензіатом вимог ліцензійних умов;

4) *технологічні вимоги* щодо наявності певної матеріально-технічної бази разом з даними, що дають можливість її ідентифікувати;

5) *спеціальні вимоги*, передбачені законом, стосовно:

- обмеження щодо суміщення здійснення видів господарської діяльності;
- виконання передбачених законом вимог щодо відокремлення і незалежності;
- можливості провадження видів господарської діяльності лише юридичними особами або лише юридичними особами окремих організаційно-правових форм;
- розміру статутного капіталу;
- обмеження щодо здійснення над суб'єктом господарювання контролю, у значенні, наведеному у ст. 1 Закону України "Про захист економічної конкуренції", резидентами держав, що здійснюють збройну агресію проти України у значенні, наведеному у ст. 1 Закону України "Про оборону України", та дії яких створюють умови для виникнення воєнного конфлікту та застосування воєнної сили проти України.

п. 10. До ліцензійних умов не можуть бути включені вимоги:

- 1) щодо додержання законодавства України у відповідній сфері та окремих законів у цілому;
- 2) законодавства, обов'язкові до виконання всіма суб'єктами господарювання.

п. 11. Ліцензійними умовами встановлюються зміст та форма:

- 1) заяви про одержання ліцензії;
- 2) документів, що додаються до заяви про одержання ліцензії;
- 3) опису документів, що подаються для одержання ліцензії;
- 4) документів щодо кожного місця провадження господарської діяльності.

п. 12. У ліцензійних умовах визначаються вичерпні переліки типів місць та засобів провадження господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, щодо яких встановлюються вимоги, передбачені абзацами п'ятим та шостим пункту 3 частини дев'ятої цієї статті.

п. 13. Ліцензійні умови повинні відповідати принципам державної політики у сфері ліцензування.

Окремо представлені вимоги до укладання договорів зі споживачами турпослуг та партнерами ліцензіатів, до забезпечення страхового захисту туристів та вимоги до здійснення туроператорської та турагентської діяльності.

Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності. У Ліцензійних умовах представлені чотири основні види договорів, які запроваджуються у практиці ведення туристичного бізнесу:

• **Між турфірмою (туроператором або турагентом) та туристом** – договір про туристичне обслуговування, 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 укладатися 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 ст. 20 Закону України «Про туризм», де вказано, що до укладення договору на туристичне обслуговування споживачу турпродукту має бути надана інформація щодо наступного:

– 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;

– 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;

– 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;

– 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 проводів, 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.

- **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».

- **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.

Загальні відомості про вищеперелічені договори, які укладають туроператори (турагенти), представлено на рис. 2.44, створеного на підставі розділу 6 Ліцензійних умов.

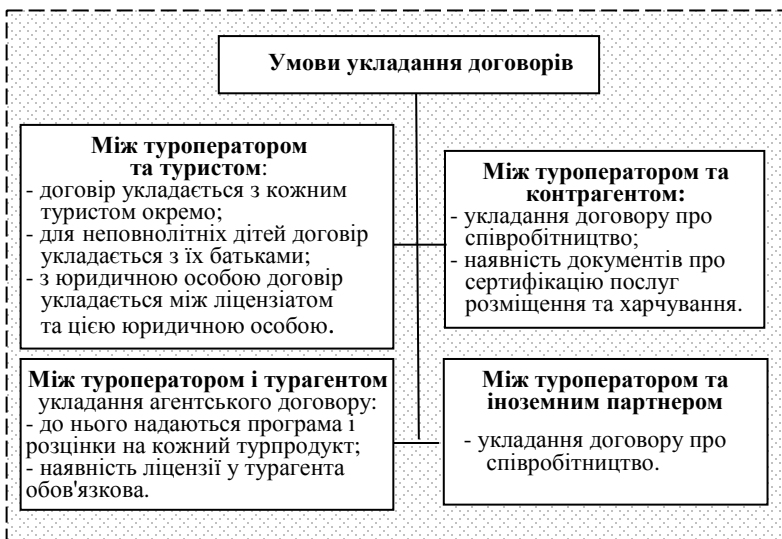


Рис. 2.44. Умови укладання договорів

5.2.3. Механізм отримання ліцензії на право здійснення туроператорської та турагентської діяльності

Для отримання ліцензії на право здійснення туроператорської та турагентської діяльності суб'єкти господарювання повинні звернутися до Держтурадміністрації України із заявою встановленого зразка про видачу ліцензії.

До такої заяви додаються копія свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності або копія довідки про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, засвідчена нотаріально або органом, який видав оригінал документа, та додаткові документи згідно з п. 27 Переліку документів, які додаються до заяви про видачу ліцензії для окремого виду господарської діяльності, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 11.11.2017 № 1202.

Необхідні документи для отримання ліцензії:

1. Заява встановленої форми (складається за допомогою друкувальних засобів або оформлюються рукописним способом).

2. Ксерокопія гарантії банку або іншої кредитної установи, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами у розмірі суми, еквівалентної не менше 20000 євро (стаття 15 Закону України «Про туризм») *(засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою)* (якщо вид діяльності включає в себе надання послуг з виїзного туризму).

або

2. Ксерокопія гарантії банку або іншої кредитної установи, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами у розмірі суми, еквівалентної не менше 10000 євро (стаття 15 Закону України «Про туризм») *(засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою)* (надання послуг виключно з внутрішнього або в'їзного туризму).

3. Відомості щодо місць провадження турсервісної діяльності *(складаються за допомогою друкувальних засобів або оформлюються рукописним способом)*.

4. Копії документів (їх витягів), що підтверджують освітньо-кваліфікаційний рівень, стаж роботи керівника здобувача ліцензії, необхідний для провадження турсервісної діяльності *(засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою))*.

(Керівник турсервісної філії, іншого відокремленого підрозділу повинен мати вищу фахову освіту, що підтверджується документом про освіту, та стаж роботи у сфері туризму не менше трьох років, що підтверджується записами у трудовій книжці, або освіту у сфері туризму за освітньо-кваліфікаційним рівнем підготовки молодший спеціаліст, бакалавр, магістр, що підтверджується документом про освіту).

5. Ксерокопія договору, укладеного із страховою компанією, про обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування туристів, що здійснюють туристичні подорожі

(засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою)).

6. Опис документів, що подаються для одержання ліцензії (подається у 2-х примірниках).

Порядок подання заяви та документів, що до неї додаються до органу ліцензування:

1. Поштовим відправленням з описом вкладення (Міністерство економічного розвитку і торгівлі Департамент туризму та курортів).

2. Нарочно (з описом вкладення) в скриньку для поштової кореспонденції Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.

Результат розгляду заяви про отримання ліцензій.
Відповідно до ст. 1 Закону України "Про ліцензування видів господарської діяльності" (далі – Закон) ліцензія – запис у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань про рішення органу ліцензування щодо наявності у суб'єкта господарювання права на провадження визначеного ним виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Частиною дев'ятою ст. 13 Закону передбачено, що набуття здобувачем ліцензії права на провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, відбувається з моменту внесення рішення органу ліцензування про видачу ліцензії до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

Відповідно до підпункту 5 пункту 2 розділу II "Прикінцеві та перехідні положення" Закону України від 26.11. 2015 № 835-VIII "Про внесення змін до Закону України "Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців" та деяких інших законодавчих актів України щод одцентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань" встановлено, що до 1 січня 2019 року набуття здобувачем ліцензії права на провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, відбувається з дня оприлюднення прийнятого

органом ліцензування рішення про видачу ліцензії на його офіційному веб-сайті.

Рішення щодо ліцензії розміщуються на офіційному веб-сайті Мінекономрозвитку www.me.gov.ua у розділі "Діяльність-Туризм-Туроператорська діяльність-Рішення щодо ліцензування туроператорської діяльності".

Дані про рішення органу ліцензування щодо видачі ліцензії вносяться до Ліцензійного реєстру суб'єктів туроператорської діяльності.

Плата за ліцензію (після прийняття рішення).

Плата за видачу ліцензії проводиться у строк не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення на офіційному веб-сайті Мінекономрозвитку рішення про видачу ліцензії.

Плата за видачу ліцензії проводиться за місцем реєстрації ліцензіата за кодом бюджетної класифікації 22011800 "Плата за ліцензії та сертифікати, що сплачується ліцензіатами за місцем здійснення діяльності" на бюджетні рахунки, відкриті Державною казначейською службою за відомчою ознакою Мінекономрозвитку – "11" у розмірі одного прожиткового мінімуму, виходячи з розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що діє на день прийняття органом ліцензування рішення про видачу ліцензії у строк не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення рішення про видачу ліцензії.

Відповідно до ст. 7 Закону України "Про державний бюджет України на 2018 рік" прожитковий мінімум для працездатних осіб з 1 січня 2018 року – 1762 гривні, з 1 липня – 1841 гривня, з 1 грудня – 1921 гривня.

Документом, що підтверджує внесення плати за видачу ліцензії, є копія квитанції, виданої банком, копія платіжного доручення з відміткою банку, квитанція з платіжного терміналу, квитанція (чек) з поштового відділення зв'язку.

Звертаємо увагу на те, що відповідно до пункту 10 частини другої ст. 16 Закону несплата за видачу ліцензії відповідно до частини другої ст. 14 Закону є підставою для анулювання ліцензії.

Суб'єкт господарської 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 без отримання ліцензії на турагентську діяльність.

Загальний розмір частки туроператора у статутних фондах інших туроператорів України не може перевищувати 20 % їх статутних фондів.

Суб'єкт господарювання не має права у своїй назві використовувати слова «туроператор» і «турагент» без отримання ним ліцензії на здійснення відповідно туроператорської чи турагентської діяльності.

Не можна видавати ліцензію на туроператорську чи турагентську діяльність суб'єкту підприємницької діяльності з назвою, тотожною назві іншого суб'єкта підприємницької діяльності, якому ліцензію видано раніше та інформацію про нього внесено до відповідного реєстру.

Слід зазначити, що надаються оригінали всіх документів, які після звіряння повертаються такому суб'єкту. Якщо заяву та необхідні документи подає до Держтуризмкурорту України не керівник суб'єкта господарювання, а його довірена особа, то вона має надати відповідне доручення, в якому зазначається, що ця довірена особа компетентна представляти інтереси заявника з усіх питань його господарської діяльності.

Плата за ліцензію здійснюється після прийняття рішення про видачу ліцензії та становить 20 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (340 грн). Плата за видачу кожної копії ліцензії (для підрозділів, філій) – один неоподатковуваний мінімум доходів громадян (17 грн).

Переоформлення ліцензії. Якщо ліцензіат має намір провадити зазначений в ліцензії вид господарської діяльності після закінчення терміну її дії, він повинен отримати нову ліцензію у порядку, встановленому для її видачі.

Підставами для переоформлення ліцензії є зміни: найменування юридичної особи (якщо зміна найменування не пов'язана з реорганізацією юридичної особи); прізвища, імені, по батькові фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності; місцезнаходження юридичної особи або місця

проживання фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності, а також зміни, пов'язані з провадженням ліцензіатом певного виду господарської діяльності (з урахуванням абзацу дев'ятого ст. 16 Закону від 05.09.2017 № 2145-VIII).

У разі виникнення підстав для переоформлення ліцензії, ліцензіат зобов'язаний протягом десяти робочих днів подати до органу ліцензування заяву про переоформлення ліцензії на бланку встановленої форми, яка заповнюється українською мовою друкарським способом, підписується керівником суб'єкта господарювання та засвідчується печаткою.

Плата за переоформлення ліцензії становить п'ять неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (85 грн) і зараховується до Держбюджету України.

Отримання копії ліцензії. У разі створення нової філії, іншого нового відокремленого підрозділу, які провадитимуть вид господарської діяльності згідно з отриманою ліцензією, ліцензіат повинен подати до органу ліцензування заяву встановленого зразка про видачу копії ліцензії. Заява подається на бланку встановленої форми, заповнюється українською мовою друкарським способом, підписується керівником суб'єкта туристичної діяльності та засвідчується печаткою.

Надаються оригінали всіх необхідних документів, які після звіряння повертаються.

Плата за видачу кожної копії ліцензії (для відокремлених підрозділів, філій) – один неоподатковуваний мінімум доходів громадян (17 грн) зараховується до держбюджету.

Отримання дублікату ліцензії. Підставами для видачі дублікату ліцензії є втрата ліцензії або її пошкодження.

У разі втрати ліцензії ліцензіат зобов'язаний звернутися до органу ліцензування із заявою про видачу дублікату ліцензії. До заяви додаються повідомлення в засобах масової інформації про втрату бланку ліцензії із зазначенням її номера, дати видачі та органу ліцензування, що видав ліцензію, довідка з місцевого органу внутрішніх справ про звернення керівника суб'єкта туристичної діяльності щодо втрати ліцензії, документ, що підтверджує внесення плати за видачу дублікату ліцензії.

Якщо бланк ліцензії непридатний для користування внаслідок його пошкодження, ліцензіат має право отримати

дублікат ліцензії. Для його отримання необхідно подати до органу ліцензування заяву про видачу дублікату, непридатну для користування ліцензією та документ, що підтверджує внесення плати за видачу дубліката ліцензії.

Плата за дублікат ліцензії становить п'ять неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (85 грн) і зараховується до держбюджету.

5.2.4. Відповідальність за безліцензійну діяльність

До суб'єктів господарювання за провадження господарської діяльності без ліцензії застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, установлених законодавством, які спрямовуються до держбюджету. Рішення про стягнення штрафів приймаються контролюючим органом.

Статтею 202 Кримінального кодексу України від 05.04.2001 № 2341-III (зі змінами та доповненнями) визначено, що здійснення без державної реєстрації як суб'єкта підприємницької діяльності, що містить ознаки підприємницької та підлягає ліцензуванню, або здійснення без одержання ліцензії видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню відповідно до законодавства, чи здійснення таких видів господарської діяльності з порушенням умов ліцензування, якщо це було пов'язано з отриманням доходу у великих розмірах, **карається штрафом** від 100 (1700 грн) до 250 (4250 грн) неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на термін до двох років чи обмеженням волі на той самий термін.

Крім того, ст. 164 Кодексу України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-X визначено, що провадження господарської діяльності без державної реєстрації як суб'єкта господарювання або без одержання ліцензії на провадження певного виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню відповідно до закону, чи без одержання дозволу, іншого документа дозвільного характеру, якщо його одержання передбачено законом, тягне за собою накладення штрафу від 20 (340 грн) до 40 (680 грн) неоподатковуваних

мінімумів доходів громадян з конфіскацією виготовленої продукції, знярядь виробництва та сировини чи без такої.

Організаційні вимоги приймання та обслуговування іноземних туристів в Україні (іноземний туризм).

Суб'єкти туристичної діяльності повинні організовувати для іноземних туристів групові та індивідуальні тури по Україні на підставі договорів (контрактів) з іноземними партнерами, а також із вітчизняними партнерами, які забезпечуватимуть надання послуг з розміщення, харчування, транспортування, організації відпочинку та оздоровлення, розваг, екскурсійного обслуговування тощо.

Крім того, суб'єкти туристичної діяльності для надання якісного обслуговування іноземним туристам під час їх подорожі на транспортних засобах відповідно до умов договорів (контрактів) з партнерами та транспортними організаціями повинні забезпечити:

- розміщення, доставку та збереження їх багажу, харчування під час подорожі відповідно до умов надання послуг;
- контроль за оснащенням і санітарним станом вагонів, автобусів, кают, своєчасністю подання та відправлення транспортного засобу.

Суб'єкти туристичної діяльності повинні вести облік документів стосовно приймання та обслуговування іноземних туристів в Україні, яким було надано туристичні послуги, а саме:

- договорів (контрактів) з іноземним партнером про співробітництво у сфері обслуговування іноземних туристів в Україні;
- договорів (контрактів) з вітчизняними партнерами про співробітництво у сфері обслуговування іноземних туристів в Україні;
- листів-замовлень іноземного партнера на обслуговування іноземних туристів;
- підтверджень суб'єктів туристичної діяльності іноземному партнеру про готовність до приймання іноземних туристів;
- документів, що підтверджують здійснення трансферу, бронювання місць у готелі для туристів та їх проживання, проведення екскурсій;

- маршрутів і програм туристичних подорожей іноземних туристів.

Суб'єкти туристичної діяльності, що приймають іноземних туристів, повинні також вести журнал обліку іноземних туристів, яким надається туристичне обслуговування в Україні із зазначенням прізвища та імені іноземця, країни, звідки прибув турист до України, термінів приймання та обслуговування, підприємства розміщення туристів за маршрутом туру.

При втраті на території України іноземним туристом національного паспорта суб'єкт туристичної діяльності, що його приймає, повинен надати практичну допомогу для одержання туристом необхідних документів.

При запрошенні іноземних туристів в Україну суб'єкт туристичної діяльності повинен забезпечити наявність у іноземного туриста на момент отримання ним візи або перетинання державного кордону України страхового полісу, виданого страховою компанією – резидентом України, яка має право займатися цим видом діяльності, відповідно до вимог чинного законодавства.

Це положення не поширюється на іноземних туристів, що прибули з країн, з якими Україна має угоди про безоплатне надання екстреної медичної допомоги.

При підтвердженні іноземному партнеру про приймання іноземних туристів, суб'єкт туристичної діяльності повинен обов'язково зазначити гарантії сторони, що приймає, щодо депортації туристів у разі порушення ними умов туру чи законодавства України.





СТУДЕНТИ, ОПРАЦЮВАВШИ ТЕМУ 5 РОЗДІЛУ 2, МАЮТЬ НАБУТИ ТАКІ ФАХОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ:

- **здатність** оперувати знаннями про порядок ліцензування в туризмі, ліцензійні умови, механізм отримання ліцензії, відповідальність за безліцензійну діяльність; знати вимоги до суб'єктів туристичної діяльності: назви суб'єкта діяльності, службового приміщення, інформаційно-рекламної діяльності ліцензіата тощо;

- **спроможність** організувати туристичну діяльність в галузі розвитку внутрішнього та іноземного туризму, надавати якісні туристичні послуги; використання функцій, способів і механізмів правового регулювання у туристичній галузі;

- **вміти** проводити оформлення та подання документів до органу ліцензування: нвмисне, поштовим відправленням та в електронному вигляді.



ЗАПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗА ТЕМОЮ 5

1. У чому полягає сутність ліцензування туристичної діяльності?
2. Який зміст термінів «ліцензія», «ліцензіат», «ліцензійні умови» за українським законодавством?
3. Назвіть основні функції органів ліцензування у сфері туризму України.
4. Які види діяльності підлягали ліцензуванню у сфері туризму України у певні роки?
5. Які основні документи складають нормативно-правову базу ліцензування туристичної діяльності України?

6. На які державні установи покладено обов'язки органів ліцензування у сфері туризму України?
7. Який пакет документів повинен представити заявник для одержання ліцензії на провадження певного виду туристичної діяльності?
8. Охарактеризуйте механізм обробки заяви на отримання ліцензії органом ліцензування.
9. Які існують умови для переоформлення ліцензії?
10. Який порядок видачі дублікату ліцензії запроваджується у Законі про ліцензування?
11. У яких розмірах здійснюється оплата за видачу ліцензії, копії ліцензії, дублікату ліцензії та за її переоформлення?
12. Який термін дії ліцензії у сфері туризму встановлено наразі?
13. За якими підставами здійснюється процес анулювання ліцензії на провадження туристичної діяльності?
14. Опишіть механізм організації перевірок діяльності ліцензіата.
15. Які документи оформлює орган ліцензування за результатами перевірок?
16. Що вам відомо про відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування туристичної діяльності?



СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Нормативно-правові документи: [1–56].

Навчальна література:

основна: [2, 3, 4, 6];

додаткова: [9, 13, 16, 17, 21, 28, 33].



Ануляція – письмова відмова туриста або туроператора / турагента від виконання зобов'язань за договором.

Безліцензійна діяльність – провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, без ліцензії на його провадження.

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

Вид нормативного документа – певний складник розподілу документів відповідно до специфіки об'єктів і аспектів стандартизації.

Видача ліцензії – внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб запису про право провадження суб'єктом господарювання визначеного ним виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

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

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.

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.

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.

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.

Здобувач ліцензії – суб'єкт господарювання, який подав до органу ліцензування заяву про отримання ліцензії разом із підтвердними документами згідно з вимогами відповідних ліцензійних умов.

Екомаркування – актуальний інструмент, що заслуговує на довіру та дозволяє виграти всім.

Екскурсант – громадянин, який відвідує країну (місце тимчасового перебування) з оздоровчими, пізнавальними, професійно-діловими, спортивними, релігійними і іншими цілями без заняття оплачуваною діяльністю у період менше 24 год. і без ночівлі у відвідуваній країні.

Каталог – систематичний звід, перелік будь-яких об'єктів, який дає змогу віднайти кожен об'єкт і певну ознаку відповідно до прийнятих правил його укладання.

Класифікатор – документ, в якому, відповідно до прийнятих ознак класифікації та методів кодування, об'єкти класифікації розподілено на угруповання і цим угрупованням надано коди.

Комплексу (система) стандартів – сукупність взаємопов'язаних стандартів, що належать до певної галузі стандартизації і встановлюють взаємопогоджені вимоги до об'єктів стандартизації на підставі загальної мети.

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який має ліцензію на провадження встановленого законом виду господарської діяльності.

Ліцензія – запис у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань про рішення органу ліцензування щодо наявності у суб'єкта господарювання права на провадження визначеного ним виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню.

Ліцензійні умови – нормативно-правовий акт Кабінету Міністрів України, іншого уповноваженого законом органу державної влади, положення якого встановлюють вичерпний перелік вимог, обов'язкових для виконання ліцензіатом, та вичерпний перелік документів, що додаються до заяви про отримання ліцензії.

Ліцензування – засіб державного регулювання провадження видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, спрямований на забезпечення реалізації єдиної державної політики у сфері ліцензування, захист економічних і соціальних інтересів держави, суспільства та окремих споживачів;

Маршрут подорожі – шлях проходження, що включає перелік всіх географічних пунктів і місць, послідовно відвідуваних туристом під час подорожі.

Місце надання туристичних послуг – країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги.

Місце продажу (реалізації) **туристичних послуг** – країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт.

Настанова, звід правил (правила) – нормативний документ, що рекомендує практичні прийоми чи методи проектування, виготовлення, монтажу, експлуатації або утилізації обладнання, конструкцій чи виробів.

Національна система стандартизації – система, яка визначає основну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх видів робіт із стандартизації.

Нормативний документ – документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів.

Об'єкти безпеки – особистості (їх права і свободи), суспільство (його матеріальні і духовні цінності) і держава (її конституційний лад, суверенітет і територіальна цілісність).

Об'єкт стандартизації – все, що має перспективу багаторазового застосування, використовується в науці, техніці, промисловості і сільському господарстві, будівництві, культурі, охороні здоров'я, на транспорті та в інших сферах народного господарства, а також у міжнародній торгівлі.

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

Об'єкт сертифікації у сфері послуг – послуга, результат послуги, процес надання послуги, що підлягають сертифікації.

Орган ліцензування – орган виконавчої влади, визначений Кабінетом Міністрів України, або уповноважений законом державний колегіальний орган.

Орган з сертифікації – орган, який здійснює сертифікацію відповідності.

Перевізник – організація або індивідуальний підприємець, що надають послуги з перевезення туристів різними видами транспорту.

Послуги харчування – діяльність підприємств та громадян-підприємців із задовільнення потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля.

Послуга, що сертифікується – послуга, що передбачена до сертифікації.

Програма подорожі – документ, що містить вичерпну інформацію про надані туристу послуги та час їх надання за маршрутом подорожі.

Промування 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 реалізації сувенірної продукції тощо).

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

Регламент – прийнятий органом влади нормативний документ, що передбачає обов'язковість правових положень.

Регламент технічний – регламент, що містить технічні вимоги або безпосередньо, або через посилання на стандарт, технічні умови, настанову чи їхній зміст.

Рівень стандартизації – географічно, політично чи економічно означений ступінь участі у стандартизації.

Ризик – можливість виникнення та вірогідні масштаби наслідків негативного впливу протягом певного періоду часу.

Сертифікація – процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам.

Сертифікація добровільна – сертифікація, що 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.

Сертифікована послуга – послуга, що пройшла сертифікацію.

Система сертифікації однорідної продукції (процесів, послуг) – система сертифікації, що стосується певної продукції, процесів, послуг, для яких застосовуються одні і ті ж конкретні стандарти, правила, процедура.

Стандарт (від англійського "Standart" – норма, зразок, мірило) – створений на основі консенсусу та ухвалений визнаним органом нормативний документ, що встановлює, правила, настанови, вказівки або характеристики різного виду діяльності чи її результатів (для загального і багаторазового користування), і який є спрямованим на досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній сфері та доступним широкому колу користувачів.

Стандарт галузевий – стандарт, прийнятий галузевим органом з стандартизації на рівні однієї конкретної галузі виробництва.

Стандарт міжнародний – стандарт, прийнятий міжнародною організацією зі стандартизації.

Стандарт міждержавний (ГОСТ) – стандарт, прийнятий країнами СНД, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації і який застосовується ними безпосередньо.

Стандарт національний – стандарт, прийнятий національним органом зі стандартизації.

Стандарт на методи випробування – стандарт, що встановлює методи випробування як, наприклад, використання статистичних методів і порядок проведення випробувань.

Стандарт на продукцію – стандарт, що встановлює вимоги, які повинен задовольняти виріб (група виробів), щоб забезпечити свою відповідність призначенню.

Стандарт на процес – стандарт, що встановлює вимоги, які повинен задовольняти процес, щоб забезпечити свою відповідність призначенню.

Стандарт на послугу – стандарт, що встановлює вимоги, які повинна задовольняти послуга, щоб забезпечити свою відповідність призначенню.

Стандарт на сумісність – стандарт, що встановлює вимоги стосовно сумісності виробів чи систем у місцях їх поєднання.

Стандарт організації – стандарт, прийнятий суб'єктом стандартизації іншого рівня, ніж національний орган стандартизації, на основі поєднання виробничих, наукових, комерційних та інших спільних інтересів.

Стандарт основоположний – стандарт, що має широку сферу поширення або такий, що містить загальні положення для певної галузі.

Стандарти організації (підприємств) – стандарти, прийняті службою стандартизації конкретного підприємства, організації, об'єднання, установи для цих об'єктів.

Стандарт регіональний – стандарт, прийнятий регіональною організацією зі стандартизації.

Стандарт термінологічний – стандарт, що поширюється на терміни та їхні визначення.

Стандартизація – діяльність із встановлення норм, правил і характеристик щодо впорядкування туристичної діяльності за допомогою широкого й багаторазового використання нормативних документів туризму.

Стандартизація галузева – стандартизація, яка проводиться на рівні однієї конкретної галузі виробництва.

Стандартизація комплексна – стандартизація, за якої здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення і використання системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкту комплексної стандартизації в цілому, так і його основних елементів конкретної проблеми з метою оптимального вирішення.

Стандартизація міжнародна – стандартизація, яка проводиться на міжнародному рівні, у ній можуть брати участь відповідні органи стандартизації всіх країн.

Стандартизація національна – стандартизація, яка проводиться на рівні однієї країни за участі національного органу зі стандартизації.

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

Суб'єкти стандартизації – органи виконавчої влади з питань стандартизації, технічні комітети стандартизації та інші суб'єкти, що займаються стандартизацією.

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

Схема сертифікації – склад та послідовність дій третьої сторони під час оцінки відповідності продукції, послуг, систем якості та персоналу.

Трансфер – послуга з перевезення туриста від місця його прибуття в країну (місце тимчасового перебування) до місця розміщення і назад, а також будь-яке інше перевезення в межах країни (місця тимчасового перебування), передбачене програмою подорожі.

Технічні умови – нормативний документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати виріб, процес чи послуга.

Третя сторона – незалежна, компетентна організація, що здійснює оцінку якості продукції стосовно учасників купівлі-продажу.

Тур – комплекс послуг з розміщення, перевезення, харчування туристів, екскурсійні послуги, а також послуги гідів-перекладачів та інші послуги, надані залежно від цілей подорожі.

Тури оздоровчі – тури оздоровчого характеру з відпочинком або лікуванням на курорті.

Тури пізнавальні – тури з екскурсійною програмою: відвідування музеїв, огляд пам'яток, участь у культурних заходах.

Тури професійно-ділові – тури з участю в роботі засідань, конференцій, конгресів, торговельних ярмарок і виставок; виступи з лекціями і концертами; участь у професійних заходах, семінарах, за винятком випадків здійснення оплачуваної

діяльності в місці тимчасового перебування.

Тури спортивні – тури для заняття непрофесійним спортом: пішохідним, кінним, лижним, гірським, велосипедним, підводним плаванням тощо, а також з метою участі та присутності на спортивних змаганнях.

Тури релігійні – тури з паломницькими цілями, участь у релігійних заходах, маршрути з відвідуванням святих місць.

Турагентська діяльність – діяльність з просування і реалізації туристичного продукту, здійснювана на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем (турагентом).

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, не заборонену законом країни перебування на термін від 24-х годин до одного року без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та із зобов'язанням залишити країну або місце перебування в зазначений термін.

Туристичні агенти (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.

Туристичні оператори (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 установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність.

Туристська послуга – результат діяльності організації або індивідуального підприємця із задоволення потреб туриста в організації і здійснення туру або його окремих складових.

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).

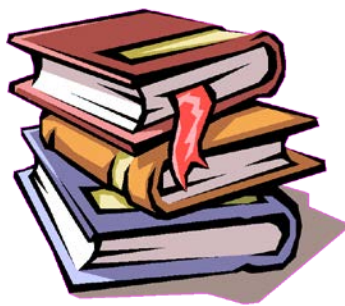
Туристська путівка – документ, що підтверджує факт передачі туристичного продукту.

Туристські ресурси. Турист і екскурсант мають бажання скористатися туристськими ресурсами, до яких належать природні, історичні, соціально-культурні об'єкти, що включають об'єкти туристського показу, а також інші об'єкти, здатні задовольнити духовні потреби туристів, сприяти відновленню і розвитку їх фізичних сил.

Туристський ваучер – основний документ, що встановлює право туриста на послуги, що входять до складу туру, і підтверджує факт їх надання.

Фізичні особи – що не є суб'єктами підприємницької діяльності, але надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

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





СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Нормативно-правові документи

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30.

Кодекси

2. Господарський Кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV.
3. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-X.
4. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 № 2341-III.
5. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV.

Закони

6. Про туризм від 15.01.2015 № 124-VIII.
7. Про аварійно-рятувальні служби від 14.12.1999 № 1281-XIV.
8. Про акредитацію органів з оцінки відповідності від 17.05.2001 № 2407-III.
9. Про підтвердження відповідності від 17.05.2001 № 2406-III.
10. Про стандартизацію і сертифікацію від 15.01.2015 № 124-VIII.
11. Про господарчі товариства від 07.03.2002 № 1577-XII.
12. Про курорти. Закон України від 05.10.2002 № 2026-III.
13. Про захист прав споживачів від 01.12.2005 № 3161-ГУ.
14. Про ліцензування певних видів господарської діяльності від 05.09.2017 № 2145-VIII.
15. Про зовнішньоекономічну діяльність від 16.11.2006 № 960-XII.
16. Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців від 25.12.2008 № 755-IV.
17. Про внесення змін до деяких законів України щодо спрощення умов ведення бізнесу в Україні від 15.12.2009 № 1759-VI.
18. Про рекламу від 11.06.2003 № 2003-VII.

19. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: від 10.02.2016 № 14.
20. Про страхування від 10.04.2008 № 2008– IV.
21. Про охорону навколишнього природного середовища від 25.06.1991 № 1264–XII.
22. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення від 24.02.1994 № 4004–X.

Постанови КМУ і накази Мінекономіки

23. Постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 №991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності».
24. Наказ Мінекономіки від 22.07.2016 № 1202 «Положення про департамент туризму та курортів».



Національні стандарти

25. ДСТУ 1.1:2015. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Словник термінів.
26. ДСТУ 1.2:2015. Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації. від 24.02.1994 № 4004–X
27. ДСТУ-Н 1.3:2015. Настанова. Національна стандартизація. Технічні умови України. Настави щодо розроблення.
28. ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів.
29. ДСТУ 1.7:2015 Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів.
30. ДСТУ 1.12:2004. Національна стандартизація. Правила ведення справ нормативних документів.
31. ДСТУ 2867-94. Шум. Методи оцінювання виробничого шумонавантаження. Загальні вимоги.
32. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.
33. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщуван-

ня. Загальні вимоги.

34. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
35. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства.. Класифікація.
36. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.



Гармонізовані галузеві стандарти

37. ДСТУ EN 15565:2016. Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів
38. ДСТУ ISO 13009:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу.
39. ДСТУ ISO 13687:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги.
40. ДСТУ ISO 13810:2016. Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг.
41. ДСТУ ISO/TS 13811:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів.
42. ДСТУ ISO 14785:2016. Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів.
43. ДСТУ ISO 17680:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг.
44. ДСТУ ISO 18065:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги.
45. ДСТУ ISO 21101:2016. Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги.
46. ДСТУ ISO/TR 21102:2016. Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність.

47. ДСТУ ISO 21103:2016. Туризм пригодницький. Інформація для учасників.
48. ДСТУ ISO 13810:2016 Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування.



Міждержавні стандарти

49. ГОСТ 28681.1-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг.
50. ГОСТ 28681.2-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
51. ГОСТ 28681.3-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
52. ГОСТ 30390-95 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
53. ГОСТ 30523-97 Услуги общественного питания. Общие требования.
54. ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
55. ГОСТ 12.1.003-2014 ССБТ ШУМ. Общие требования безопасности.
56. ГОСТ 12.1.006-84. Электромагнитные поля радиочастот. Допустимые уровни на рабочих местах и требования к проведению контроля.

Навчальна література

Базова

1. Тарасова В. В. Екологічне нормування: підручник / В. В. Тарасова, Є. М. Данкевич, І. М. Ковалевська, В. Є. Данкевич // Заг. ред. В. В. Тарасової. – Житомир: Видавець О. О. Євенок, 2017. – 344 с.
2. Тарасова В. В. Екологічна стандартизація і нормування антропогенного навантаження на природне середовище: навч. посібник / В. В. Тарасова, А. С. Малиновський, М. Ф. Рибак // Заг. ред. В. В. Тарасової. – Житомир, ДАУ, 2006. – 274 с.
3. Тарасова В. В. Екологічна стандартизація і сертифікація: лабораторний практикум (з інформаційною базою) / В. В. Тарасова, І. М. Ковалевська. – Житомир, ЖНАЕУ, 2011. – 90 с.
4. Тарасова В.В. Метрологія, стандартизація і сертифікація: підручник з грифом МОНУ / В. В. Тарасова, А. С. Малиновський, М. Ф. Рибак. – Київ, центр навч.літ., 2006. – 264 с.
5. Тарасова В. В., Бакка М. Т. Метрологія, стандартизація, сертифікація і акредитація. Ч. 1. Метрологія: навч. посібник з грифом МОНУ.– Житомир, ЖІТІ, 2002. – 337 с.
6. Тарасова В. В., Бакка М. Т. Метрологія, стандартизація, сертифікація і акредитація. Ч. 2. Стандартизація, сертифікація і акредитація: навч. посіб. з грифом МОНУ. Житомир, ЖІТІ, 2002. 384 с.

Додаткова

7. Алексеева Ю. В. Державне регулювання розвитку туристичної галузі України в контексті досвіду Франції: автореферат дис. к.е.н.: 25.00.02 // Од. рег. інст. держ. управління. – Одеса: 2005
8. Биржаков М. Б. "Введение в туризм" / М. Б. Биржаков. – М.: Герда, 2001.
9. Волошин Н. И. Правовое регулирование в туризме: нормативные правовые акты / Н. И. Волошин. – М.: Советский спорт, 2004.

10. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посіб. / С. С. Галасюк. – Одеса, 2011. – 234 с.
11. Галасюк С. С. Проблемні питання щодо статусу малих готелів в Україні / С. С. Галасюк // Економіка розвитку: 36. наук. праць. Вип. 1(49). – Харків: Харк. нац. екон. ун-т, 2009. – с. 50-54.
12. Гулиев Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебн. пособие / Н. А. Гулиев. – М.: Флинта, МПСИ, 2008. – 240 с.
13. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме: учебн. пособие / Г. М. Дехтярь. – М.: Финансы и статистика, 2003.
14. Зорин И. В. Менеджмент туризма: туризм як вид діяльності / И. В. Зорин. – М.: Финансы и Статистика, 2001.
15. Зорин И. В. Энциклопедия туризма: справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 368 с.
16. Єфремова М. В. Основи технології туристського бізнесу / М. В. Єфремова – М.: Вісь-89, 1999.
17. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник / Г. Д. Крылова. – М., 1998. – 479 с.
18. Организация туризма: учебн. пособие / А. П. Дурович, Н. И. Кабушкин, Т. Г. Сергеева и др. //Под общ. Ред. Н. И. Кабушкина и др. – М.: Новое знание, 2003.
19. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пособие / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 144 с.
20. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: підручник / М. І. Шаповал. – К.: Європ. ун-т фінансів, інформсистем, менеджменту і бізнесу, 2000. – 174 с.
21. Ковалевська І. М. Нормативно- правові документи і стандарти з туризму: збірник / І. М. Ковалевська, В. В. Тарасова, – Житомир, ЖНАЕУ, 2017. – 150 с.
22. Всесвітня туристична організація [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.unwto.org>.

23. Міністерство економіки, промисловості і зайнятості Франції [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.tourisme.gouv.fr>
24. Міністерство культури і туризму Туреччини [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.turizm.gov.tr>
25. Міністерство культури, засобів масової інформації та спорту Великої Британії [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.culture.gov.uk>
26. Міністерство спорту, туризму та молодіжної політики Росії [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.russiatourism.ru>
27. Міністерство економіки, сім'ї та молоді Австрії [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.en.bmwfj.gv.at>
28. Міністр економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>

Курси лекцій:

28. Тарасова В. В. Метрологія і стандартизація : курс лекцій / В. В. Тарасова, І. М. Ковалевська. - Житомир : ЖНАЕУ, 2011. – 139 с.
29. Екологічна стандартизація і сертифікація : курс лекцій / В. В. Тарасова, І. М. Ковалевська. - Житомир : ЖНАЕУ, 2011. – 140 с.
30. Екологічна стандартизація і сертифікація: курс лекцій для заочників екологів лісу / В. В. Тарасова, І. М. Ковалевська. - Житомир : ЖНАЕУ, 2011. – 30 с.
31. Екологічна стандартизація і сертифікація : курс лекцій для екологів / В. В. Тарасова, І. М. Ковалевська. Житомир: ЖНАЕУ, 2011. – 140 с.
32. Екологічна стандартизація і сертифікація : курс лекцій для заочників екологів / В. В. Тарасова, І. М. Ковалевська. - Житомир : ЖНАЕУ, 2011. – 31 с.
33. Тарасова В. В. Екологічна стандартизація і сертифікація: лабораторний практикум. (з інформаційною базою) / В. В. Тарасова, І. М. Ковалевська. - Житомир : ЖНАЕУ, 2012. 90 с.



ДОДАТКИ



ДОДАТКИ

Додаток А	Директива Ради Європейського економічного співтовариства «Про подорожі, відпустки і поїздки, що включають всі» від 13 червня 1990 р.
Додаток А 1	Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96).
Додаток Б	Система стандартів: міжнародних, національних, міждержавних.
Додаток В	Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)
Додаток В 1	Свідоцтво про встановлення категорії готелю.
Додаток В 2	Договір на туристичне обслуговування
Додаток В 3	Типові правила надання туристських послуг.
Додаток В 4	Посадові інструкції персоналу.
Додаток В 5	Сертифікати.
Додаток Д	Нормативно-правова база із ліцензування.
Додаток Д 1	Нові ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності.
Додаток Д 2	Порядок отримання ліцензії.
Додаток Д 3	Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності.
Додаток Д 4	Заява про видачу ліцензії на провадження туроператорської діяльності.
Додаток Д 5	Заява про переоформлення ліцензії.
Додаток Д 6	Заявка на проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення.
Додаток Д 7	Опитувальна анкета попереднього аналізу для проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення.
Додаток Д 8	Заявка на проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування в Системі УкрСЕПРО.
Додаток Д 9	Опитувальна анкета до заявки на проведення сертифікації послуг харчування.
Додаток Д 10.	Вихідна документація, для проведення попередньої оцінки підприємства під час сертифікації послуг харчування.

ДОДАТОК А

ДИРЕКТИВА СОВЕТА ЕВРОПЕЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО СООБЩЕСТВА

«О ПУТЕШЕСТВИЯХ, ОТПУСКАХ И ПОЕЗДКАХ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ВСЕ»

от 13 июня 1990 г. № 90/314/ЕЕС (Люксембург) (Извлечение)

Статья 1

Цель настоящей Директивы – сделать более схожими между собой законодательные, регламентирующие и административные распоряжения стран – членов Общего рынка, касающиеся путешествий, отпусков и «поездки, включающих все», продаваемых или предлагаемых для продажи на территории Европейского Экономического Сообщества.

Статья 2

В рамках действия настоящей Директивы ниже перечисленные термины понимаются следующим образом:

1. «Услуги, включающие все» – предварительно намеченное сочетание не менее чем двух ниже перечисленных элементов, продаваемых или предлагаемых для продажи по глобальной цене, если период оказания услуг превышает 24 часа или включает ночь:

- а) транспортные услуги;
- б) услуги проживания;
- в) другие услуги в секторе туризма, не относящиеся к транспорту или к проживанию, составляющие значительную часть «услуг, включающих все».

Раздельное составление счетов-фактур на разные элементы одной и той же «услуги, включающей все» не освобождает организатора или продавца от обязанностей, налагаемых настоящей Директивой.

2. Организатор¹ – лицо, которое регулярно организует «услуги, включающие все» и продает их или предлагает для продажи непосредственно сам или через посредство продавца.

3. Продавец² – лицо, которое продает или предлагает для продажи «услуги, включающие все», предложенные организатором.

¹ В отечественной литературе применяются термины «туроператор» и «турагент» соответственно.

² То же.

4. Потребитель – лицо, которое покупает или обязуется купить «услуги, включающие все» (основная договаривающаяся сторона), или любое другое лицо, за счет которого основная договаривающаяся сторона обязуется купить «услуги, включающие все» (прочие бенефициары или выгодоприобретатели), или же любое лицо, которому основная договаривающаяся сторона или один из прочих выгодоприобретателей передает право на получение «услуг, включающих все» (цессионарий или правопреемник).

5. Контракт – соглашение, которое связывает потребителя с организатором и/ или продавцом.

Статья 3

1. Любое описание «услуг, включающих все», сделанное организатором или продавцом для потребителя, цена и другие условия, относящиеся к контракту, не должны содержать ложных сведений.

2. Когда потребителю вручают проспект, он должен содержать точно оговоренную цену, а также информацию о следующем:

а) пункт следования, средства, характеристики и категории используемого транспорта;

б) размещение в гостинице или в жилье другого типа, его местоположение, категория, уровень комфорта и основные характеристики, его аккредитация и туристская классификация в регламентирующих актах страны – члена Общего рынка, в которую предстоит поездка;

в) предоставление питания (программа питания);

г) маршрут;

д) информация общего характера, касающаяся требований к гражданам соответствующей страны или стран-членов относительно паспортов, виз и санитарных процедур, необходимых для поездки и для проживания;

е) сумма задатка или процент от цены, вносимой в качестве задатка, и срок внесения остальной суммы;

ж) указание о том, что для предоставления «услуг, включающих все» необходимо минимальное число участников. В подобном случае необходимо указать предельный срок информирования потребителя, если поездка будет аннулирована.

3. Информация, содержащаяся в проспекте, налагает соответствующие обязанности на организатора или продавца, за исключением следующих случаев:

а) до заключения контракта потребителю сообщили в ясной форме об изменениях в услугах; это должно быть оговорено в проспекте в понятной и четкой форме;

б) изменения вносятся вследствие соглашения между сторонами, подписавшими контракт.

Статья 4

1. Прежде чем будет заключен контракт:

а) организатор и/или продавец должны предоставить потребителю в письменной форме или в любой другой подходящей форме информацию общего характера, касающуюся требований, предъявляемых к гражданам соответствующей страны-члена или стран-членов Общего рынка при оформлении паспортов и виз, в частности информацию относительно сроков их получения, а также относительно санитарных процедур, необходимых для получения разрешения на поездку и на проживание;

б) до начала поездки организатор и/или продавец должны предоставить потребителю в письменном виде или в любой другой подходящей форме следующую информацию:

- расписание, места остановок и пересадок, место, отведенное туристу, например каюта или койка на корабле, полка в спальном вагоне поезда;

- название или адрес и номер телефона местного представительства или фамилию представителя организатора и/или продавца; в случае их отсутствия – название, адреса и номера телефонов местных учреждений, которые могут помочь потребителю в случае затруднений. Если таких представительств или организаций не существует, то в любом случае у потребителя должен быть номер телефона на случай возникновения трудностей или любая другая информация, которая позволит ему связаться с организатором или продавцом;

- позволяющую связаться с несовершеннолетним или с местным представителем, ответственным за его пребывание (в случае поездок и пребывания за границей несовершеннолетних);

- о том, что по желанию потребителя может быть заключен договор о страховании для покрытия расходов по аннулированию контракта со стороны потребителя или же договор страхования для покрытия расходов по возвращению на родину в случае несчастного случая или болезни.

2. Страны – члены Общего рынка должны наблюдать за соблюдением применительно к контрактам следующих принципов:

а) в зависимости от конкретной «услуги, включающей все» контракт должен содержать пункты, фигурирующие в приложении;

б) все пункты контракта должны быть изложены письменно в форме, понятной и доступной для потребителя. Потребитель должен ознакомиться с ними до заключения контракта и получить их копию;

в) положение, содержащееся в подпункте б), не должно

препятствовать тому, чтобы предварительная запись делалась или контракты заключались в запоздалые сроки или в «последний момент».

3. Потребитель, для которого окажется невозможным воспользоваться «услугой, включающей все», может передать свою предварительную запись (сообщив об этом организатору и/или продавцу за разумный срок до отъезда) какому-либо лицу, удовлетворяющему всем требованиям «услуг, включающих все». Лицо, уступающее свои права на «услугу, включающую все», и его правопреемник, или цессионарий несут полную ответственность перед организатором или продавцом, подписавшим контракт, за уплату суммы, которую предстоит уплатить после задатка, а также за возможные дополнительные расходы, к которым приведет подобная передача прав.

4. Цены, установленные в контракте:

а) не подлежат изменению (повышению или понижению), за исключением случаев, когда это предусмотрено в самом контракте и когда там указан точный порядок расчетов только для того, чтобы учесть изменения следующих статей расходов: расходы на транспорт, включая стоимость горючего; налоги и сборы для определенных видов услуг, как, например, налоги на приземление самолетов, на посадку и высадку пассажиров в портах и аэропортах;

сборы, взимаемые при обмене валюты, применимые в рассматриваемой «услуге, включающей все»;

б) не должны повышаться в течение 20 дней, предшествующих отъезду.

5. Если до отъезда организатор будет вынужден значительно изменить какой-нибудь важный пункт контракта, например цену, то он должен как можно скорее сообщить об этом потребителю, чтобы дать ему возможность принять соответствующее решение, в частности:

- отказаться от контракта без уплаты неустойки;
- принять дополнительный пункт контракта, в котором будут указаны вносимые изменения и их влияние на цену.

Потребитель должен как можно раньше сообщить организатору или продавцу о своем решении.

6. Если потребитель отказывается от контракта в соответствии с параграфом 5 настоящей статьи или если без какой-либо вины потребителя организатор аннулирует «услугу, включающую все» до отъезда, то потребитель имеет право:

а) воспользоваться другой «услугой, включающей все» эквивалентного или высшего качества, если организатор и/или

продавец могут предложить ее ему. Если «услуга, включающая все» будет более низкого качества, то организатор обязан возместить потребителю разницу в цене;

б) получить обратно и как можно раньше всю сумму, уплаченную им в соответствии с контрактом.

В последнем случае, если это указано, он имеет право получить от организатора или продавца согласно законодательству соответствующей страны – члена Общего рынка компенсацию за невыполнение контракта, за исключением нижеперечисленных случаев:

- «услуга, включающая все» была аннулирована по причине числа предварительных заявок, меньшего, чем требуемое минимальное число участников, при условии, что потребитель будет проинформирован об этом в письменной форме не позднее срока, указанного в описании «услуги, включающей все»;

- аннулирование, за исключением излишнего числа предварительных заявок, вызвано форс-мажорными обстоятельствами, т. е. обстоятельствами, аномальными и непредсказуемыми, которых нельзя было избежать, несмотря на все принятые меры.

7. Если после отъезда какая-нибудь важная часть услуг, предусмотренных контрактом, не будет оказана потребителю или же организатор обнаружит, что не может оказать эту часть услуг, то он должен подготовить альтернативные решения без повышения цены за счет потребителя с тем, чтобы «услуга, включающая все» могла продолжаться, а в случае необходимости компенсировать потребителю разницу в цене между намеченными и оказанными услугами.

Если же никакое альтернативное решение невозможно или если потребитель не соглашается на него по уважительным причинам, то организатор, если это необходимо, предоставляет потребителю без дополнительной платы эквивалентное транспортное средство для возвращения в то место, откуда началась поездка, или в другое место по договоренности, если это полагается.

Статья 5

1. Страны – члены Общего рынка должны принимать все необходимые меры с целью гарантировать, что организатор и/или продавец, заключившие контракт, будут нести перед потребителем ответственность за хорошее выполнение своих обязательств по контракту независимо от того, оказывают ли эти услуги сами организатор и/или продавец или же другие лица, при сохранении обязанности организатора и/или продавца рассчитаться с этими лицами.

2. Что же касается ущерба, нанесенного потребителю в результате невыполнения или плохого выполнения контракта, то государства – члены Общего рынка должны принять все необходимые меры для того, чтобы организатор и/или продавец несли за это ответственность, за исключением тех случаев, когда невыполнение или плохое выполнение имело место не по их вине и не по вине какого-нибудь другого лица, оказывающего услугу, поскольку недостатки в выполнении контракта:

- имели место по вине потребителя;
- имели место по вине третьего лица, постороннего для оказания услуг, предусмотренных контрактом, и носят непредсказуемый и непреодолимый характер;
- вызваны форс-мажорными обстоятельствами, как они определены в параграфе 6 статьи 4, или же происшествием, которое организатор или продавец не могли предвидеть, чтобы избежать последствий.

Что же касается ущерба из-за невыполнения или плохого выполнения отдельных услуг, входящих в «услугу, включающую все», то государства – члены Общего рынка могут постановить, что компенсация должна быть ограничена в соответствии с международными соглашениями, регулирующими эти услуги. Что же касается ущерба, не относящегося к телесным повреждениям, нанесенного в результате невыполнения или плохого выполнения отдельных услуг, входящих в «услугу, включающую все», то государства – члены Общего рынка могут постановить, что компенсация может быть ограничена сообразно контракту. Это ограничение не должно быть чрезмерным.

3. Если не считать положений четвертого абзаца параграфа 2 данной статьи, то в контракте не должно быть пунктов, нарушающих положения параграфов 1 и 2 статьи 5.

4. О любом недостатке в выполнении контракта, который потребитель обнаружил непосредственно на месте, необходимо как можно скорее в письменной или другой подходящей форме сообщить соответствующему лицу, оказывающему услуги, а также организатору и/или продавцу. Эту обязанность необходимо зафиксировать в контракте четко.

Статья 6

В случае поступления жалобы организатор и/или продавец или же его местный представитель (если таковой имеется) должны действовать оперативно, чтобы найти соответствующее решение.

Статья 7

Организатор и/или продавец, заключившие контракт, должны представить убедительные доказательства о наличии у них гарантий, позволяющих в случае неплатежеспособности или банкротства обеспечить возврат потребителю уплаченных им сумм и возвращение его на родину.

Статья 8

В секторе, на который распространяется настоящая Директива, государства – члены Общего рынка могут принимать или поддерживать в силе самые строгие распоряжения в целях защиты потребителя.

Статья 9

1.2. Государства – члены Общего рынка сообщают Комиссии текст основных распоряжений в области внутреннего права, принимаемых ими для сектора, на который распространяется настоящая Директива. Комиссия знакомит с этими текстами другие страны – члены Общего рынка.

Статья 10

Настоящая Директива адресована государствам – членам Общего рынка.

ДОДАТОК А1

ЗАКОН УКРАЇНИ

Про технічні регламенти та оцінку відповідності (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст.96).

Стаття 1. Визначення термінів

1. У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

гармонізований європейський стандарт - стандарт, який прийнятий однією з європейських організацій стандартизації на основі запиту, зробленого Європейською Комісією, та номер і назву якого опубліковано в "Офіційному віснику Європейського Союзу";

декларування відповідності - підтвердження відповідності першою стороною (особою, що надає об'єкт оцінки відповідності);

документ про відповідність - декларація (в тому числі декларація про відповідність), протокол (у тому числі протокол випробувань), звіт, висновок, свідоцтво, сертифікат (у тому числі сертифікат відповідності) або будь-який інший документ, що підтверджує виконання визначених вимог, які стосуються об'єкта оцінки відповідності;

заінтересована сторона - будь-яка фізична чи юридична особа або громадське об'єднання без статусу юридичної особи (резидент чи нерезидент України), що має безпосередній або опосередкований інтерес стосовно діяльності з розроблення, прийняття та застосування технічних регламентів і передбачених ними процедур оцінки відповідності та/або використання результатів оцінки відповідності вимогам технічних регламентів;

знак відповідності технічним регламентам - маркування, за допомогою якого виробник вказує, що продукція відповідає вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені в технічних регламентах, якими передбачене нанесення цього маркування;

імпортер - будь-яка фізична чи юридична особа - резидент України, яка вводить в обіг на ринку України продукцію походженням з іншої країни;

інспектування - перевірка продукції, процесу, послуги чи установки або їх проектування та визначення їх відповідності конкретним вимогам або, на основі професійного судження, загальним вимогам;

коментарі - зауваження та пропозиції до технічних регламентів і процедур оцінки відповідності та їх проектів;

модуль оцінки відповідності - уніфікована процедура оцінки відповідності чи її частина, визначена згідно з відповідним актом законодавства Європейського Союзу;

надання на ринку - будь-яке платне або безоплатне постачання продукції для розповсюдження, споживання чи використання на ринку України в процесі здійснення господарської діяльності;

об'єкт оцінки відповідності - конкретний матеріал, продукція, установка, процес, послуга, система, особа чи орган, до яких застосовується оцінка відповідності;

орган з інспектування - орган з оцінки відповідності, який здійснює інспектування;

орган з оцінки відповідності - підприємство, установа, організація чи їх структурний підрозділ, що здійснює діяльність з оцінки відповідності, включаючи випробування, сертифікацію та інспектування;

орган із сертифікації - орган з оцінки відповідності, який є третьою стороною та управляє схемами сертифікації;

орган, що призначає, - центральний орган виконавчої влади, уповноважений призначати органи з оцінки відповідності (в тому числі визнані незалежні організації), обмежувати сферу їх призначення, тимчасово припиняти чи поновлювати дію рішень про призначення або анулювати ці рішення;

оцінка відповідності - процес доведення того, що визначені вимоги, які стосуються продукції, процесу, послуги, системи, особи чи органу, були виконані. Оцінка відповідності органу здійснюється шляхом акредитації органів з оцінки відповідності;

підтвердження відповідності - видача документа про відповідність, яка ґрунтується на прийнятому після критичного огляду рішенні про те, що виконання визначених вимог було доведене;

презумпція відповідності - припущення, яке визнається достовірним, поки не буде доведено інше, про те, що продукція, пов'язаний з нею процес або метод виробництва чи інший об'єкт відповідає вимогам відповідного технічного регламенту, що визначені в ньому, а орган з оцінки відповідності відповідає спеціальним вимогам до призначених органів з оцінки відповідності (далі - призначений орган) чи визнаних незалежних організацій;

призначення - надання органом, що призначає, органу з оцінки відповідності (в тому числі визнаній незалежній організації) права виконувати як третій стороні певні завдання з оцінки відповідності згідно з відповідним технічним регламентом;

продукція - речовина, препарат або товар, виготовлений у ході виробничого процесу;

процедура оцінки відповідності - будь-яка процедура, яка безпосередньо чи опосередковано використовується для визначення того, що визначені вимоги виконуються;

ризик - можливість виникнення та вірогідні масштаби наслідків негативного впливу протягом певного періоду часу;

розповсюдження - надання продукції на ринку України після введення її в обіг;

розповсюджувач - будь-яка інша, ніж виробник або імпортер, фізична чи юридична особа в ланцюгу постачання продукції, яка надає продукцію на ринку України;

сертифікація - підтвердження відповідності третьою стороною (особою, яка є незалежною від особи, що надає об'єкт оцінки відповідності, та від особи, що заінтересована в такому об'єкті як споживач чи користувач), яке стосується продукції, процесів, послуг, систем або персоналу;

система оцінки відповідності - правила, процедури та управління для проведення оцінки відповідності;

суб'єкти господарювання - виробник, уповноважений представник, імпортер та розповсюджувач;

сфера призначення - перелік процедур оцінки відповідності та видів продукції, стосовно яких згідно з відповідним технічним регламентом призначено орган з оцінки відповідності;

технічна специфікація - документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинна задовольняти продукція, процес або послуга;

технічне регулювання - правове регулювання відносин у сфері визначення та виконання обов'язкових вимог до характеристик продукції або пов'язаних з ними процесів та методів виробництва, а також перевірки їх додержання шляхом оцінки відповідності та/або державного ринкового нагляду і контролю нехарчової продукції чи інших видів державного нагляду (контролю);

технічний регламент - нормативно-правовий акт, в якому визначено характеристики продукції або пов'язані з ними процеси та методи виробництва, включаючи відповідні процедурні положення, додержання яких є обов'язковим. Він може також включати або виключно стосуватися вимог до термінології, позначень, пакування, маркування чи етикетування в тій мірі, в якій вони застосовуються до продукції, процесу або методу виробництва;

уповноважений представник - будь-яка фізична чи юридична особа - резидент України, яка одержала від виробника

письмове доручення діяти від його імені стосовно визначених у цьому дорученні завдань.

РОЗДІЛ ІV. СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОДУКЦІЇ В ДЕРЖАВНІЙ СИСТЕМІ СЕРТИФІКАЦІЇ"

"Стаття 13. Види та мета сертифікації продукції в державній системі сертифікації

Сертифікація продукції в державній системі сертифікації поділяється на обов'язкову та добровільну.

Сертифікація продукції в державній системі сертифікації здійснюється призначеними на те органами з сертифікації - підприємствами, установами і організаціями з метою";

в) стаття 14 викласти в такій редакції:

"Стаття 14. Державна система сертифікації

1. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання:

визначає основні принципи, структуру та правила державної системи сертифікації;

затверджує перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, та визначає терміни її запровадження;

встановлює вимоги до призначених органів з сертифікації в державній системі сертифікації (далі - призначений орган);

встановлює правила визнання сертифікатів відповідності інших держав;

здійснює інші повноваження, визначені законами України.

2. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання:

призначає органи із сертифікації, акредитовані національним органом України з акредитації, а у разі якщо національний орган України з акредитації не здійснює акредитацію стосовно відповідних видів діяльності із сертифікації, - національним органом з акредитації іншої держави;

розглядає спірні питання щодо проведення сертифікації;

здійснює державний нагляд за дотриманням органами із сертифікації правил і порядку сертифікації продукції шляхом проведення планових та позапланових перевірок;

веде Реєстр державної системи сертифікації (далі - Реєстр);

організовує інформаційне забезпечення з питань сертифікації;

здійснює інші повноваження, визначені законами України";

г) доповнити статтями 14⁻¹ та 15⁻¹ такого змісту:

"Стаття 14¹. Реєстр та внесення до нього інформації про сертифікати відповідності та свідоцтва про визнання відповідності

1. Сертифікати відповідності та свідоцтва про визнання відповідності реєструються в Реєстрі на безоплатній основі на підставі прийнятого органами із сертифікації рішення про видачу сертифікатів відповідності та свідоцтв про визнання відповідності.

2. Вимоги до змісту інформації про прийняті рішення щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності, яка подається для включення до Реєстру, та порядок ведення Реєстру встановлюються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання.

3. Органи із сертифікації присвоюють виданим ними сертифікатам відповідності та свідоцтвам про визнання відповідності реєстраційні номери у порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання. Інформація про прийняття рішення щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності подається органами із сертифікації в день прийняття відповідного рішення для включення до Реєстру з використанням засобів електронного зв'язку центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання.

4. Подання інформації про прийняття рішення щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності з порушенням вимог до змісту інформації, встановлених центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання, відповідно до пункту 2 цієї статті, є підставою для відмови у включенні зазначеної інформації до Реєстру.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, подає органам із сертифікації письмове рішення про відмову у включенні інформації до Реєстру з обґрунтуванням причини відмови.

Органи із сертифікації не пізніше наступного робочого дня з дня одержання рішення про відмову у включенні інформації щодо видачі, відмови у видачі, анулювання, призупинення дії сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності усувають причини, що були підставою для прийняття зазначеного рішення, та повторно подають таку інформацію для включення її до Реєстру";

"Стаття 15¹. Видача, відмова у видачі, переоформлення та видача дубліката рішення про призначення органу з сертифікації в державній системі сертифікації, розширення сфери призначення та анулювання рішення про призначення

1. Призначення органів з сертифікації в державній системі сертифікації здійснюється шляхом видачі центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, рішення про призначення органу з сертифікації в державній системі сертифікації (далі - рішення про призначення).

2. Організація, яка претендує на призначення (далі - претендент), подає центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, заявку на призначення згідно з формою, встановленою центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання.

До заявки на призначення додаються:

1) проект сфери призначення, стосовно якої претендент заявляє про свою компетентність, який підписується ним та у якому зазначаються:

– види продукції із зазначенням категорій та/або груп продукції чи інших деталізованих визначень продукції і кодів згідно з Українською класифікацією товарів зовнішньо-економічної діяльності;

– відповідні схеми (моделі) сертифікації;

2) засвідчена претендентом копія атестата про акредитацію, що засвідчує відповідність претендента вимогам до призначених органів. Сфера акредитації претендента повинна охоплювати схеми (моделі) сертифікації та перелік видів продукції, щодо яких він заявляє про свою компетентність;

3) копія статуту організації, засвідчена в установленому порядку;

4) відомості про кваліфікацію персоналу органу з сертифікації, підписані претендентом;

5) відомості про штатних та/або залучених аудиторів, атестованих у встановленому порядку відповідно до проекту сфери призначення;

6) довідка з інформацією про власні акредитовані лабораторії (центри) для проведення випробувань продукції, підписана претендентом, та/або копії укладених відповідних угод з іншими акредитованими лабораторіями (центрами), з якими співпрацює орган з сертифікації, засвідчені в установленому порядку;

7) загальний опис власної системи управління якістю (настанова з якості), копія сертифіката відповідності власної системи управління якістю вимогам стандарту ISO 9001 або ДСТУ ISO 9001 (за наявності сертифіката);

8) довідка про досвід проведення робіт з сертифікації продукції за останні три роки, підписана претендентом;

9) копія договору про страхування, завірена в установленому порядку, або підписана претендентом довідка про наявність коштів у розмірі, достатньому для відшкодування в установленому законодавством порядку фізичним чи юридичним особам збитків, заподіяних внаслідок провадження ним діяльності як призначеного органу з сертифікації.

3. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, протягом 90 днів з дня одержання заявки на призначення:

1) проводить аналіз поданих претендентом документів та перевіряє повноту відомостей;

2) приймає рішення про призначення, копію якого надсилає призначеному органу;

3) у разі відмови в призначенні надсилає претенденту письмове повідомлення про відмову в призначенні із зазначенням підстав для такої відмови.

4. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, присвоює ідентифікаційні номери призначеним органам.

5. У рішенні про призначення зазначаються:

1) найменування та місцезнаходження призначеного органу;

2) ідентифікаційний номер призначеного органу;

3) сфера призначення:

види продукції із зазначенням категорій та/або груп продукції чи інших деталізованих визначень продукції;

відповідні схеми (моделі) сертифікації.

6. Рішення про призначення видається на необмежений строк.

7. Підставами для відмови у видачі рішення про призначення є:

1) подання претендентом неповного пакета документів, необхідних для призначення;

2) виявлення в документах, поданих претендентом, недостовірних відомостей;

3) невідповідність претендента вимогам до призначених органів.

8. Розширення сфери призначення призначеного органу здійснюється в порядку та строки, встановлені цією статтею для видачі рішення про призначення.

9. Підстави для переоформлення та видачі дубліката рішення про призначення встановлюються Законом України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, протягом 15 робочих днів з дня одержання заяви про переоформлення рішення про призначення та оригіналу рішення, що додається до заяви, повинен видати призначеному органу переоформлене на новому бланку рішення про призначення з урахуванням змін, зазначених у заяві про його переоформлення.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, протягом 15 робочих днів з дня одержання заяви про видачу дубліката рішення про призначення повинен видати призначеному органу дублікат рішення про призначення замість втраченого або пошкодженого.

10. Підставами для анулювання рішення про призначення є:

- 1) звернення призначеного органу з відповідною заявою;
- 2) повідомлення національним органом України з акредитації про скасування атестата про акредитацію призначеного органу;
- 3) припинення призначеного органу (злиття, приєднання, поділ, перетворення або ліквідація).

11. Видача, переоформлення та видача дубліката рішення про призначення органу з сертифікації в державній системі сертифікації, розширення сфери призначення та анулювання рішення про призначення здійснюються на безоплатній основі";

г) статтю 16 доповнити частинами четвертою та п'ятою такого змісту:

"Виробник зобов'язаний надавати постачальнику інформацію про обов'язкову сертифікацію продукції шляхом зазначення реєстраційних номерів сертифікатів відповідності чи свідоцтв про визнання відповідності в документах, згідно з якими передається відповідна продукція.

Постачальник зобов'язаний реалізовувати продукцію, що підлягає обов'язковій сертифікації, за умови наявності в документах, згідно з якими йому передано відповідну продукцію, реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності";

д) статтю 18 викласти в такій редакції:

"Стаття 18. Обов'язкова сертифікація продукції, що імпортується

Відповідність продукції (товару), що ввозиться і реалізується на території України та включена до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, стандартам, що діють в Україні, повинна підтверджуватися сертифікатом відповідності чи свідоцтвом про визнання відповідності, виданим призначеним органом.

Органи доходів і зборів здійснюють митне оформлення імпортованих товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації, на підставі інформації, включеної до Реєстру, у встановленому Кабінетом Міністрів України порядку.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, здійснює контроль за наявністю сертифікатів для товарів, що реалізуються фізичними або юридичними особами на митній території України";

е) у пункті 1 статті 19 слово "акредитації" виключити;

є) в абзацах першому та другому пункту 2 статті 20 слово "акредитації" замінити словами "повноважень на виконання робіт із сертифікації";

ж) у статті 27:

абзац перший доповнити словами і цифрами "та втрачає чинність з 1 січня 2018 року";

абзац другий виключити;

доповнити абзацом третім такого змісту:

"Кабінету Міністрів України до дня втрати чинності цим Декретом забезпечити проведення аналізу обґрунтованості запровадження оцінки відповідності окремих видів продукції, що підлягають обов'язковій сертифікації згідно з цим Декретом, вимогам технічних регламентів та розроблення в разі потреби відповідних технічних регламентів".

4. Установити, що тимчасово, до імплементації актів законодавства Європейського Союзу щодо класифікації, маркування та пакування речовин і сумішей, а також щодо реєстрації, оцінки, авторизації і обмеження хімічних речовин та препаратів, у тексті технічних регламентів з метою визначення категорій хімічних речовин і сумішей (препаратів) допускається пряме посилання на ці акти законодавства Європейського Союзу із зазначенням їх номерів, назв та джерел опублікування у тому разі, якщо такі самі посилання містяться в актах законодавства Європейського Союзу, на основі яких розробляються відповідні технічні регламенти.

5. Відповідні центральні органи виконавчої влади протягом п'яти років з дня набрання чинності цим Законом повинні:

переглянути розроблені та/або прийняті ними технічні регламенти та процедури оцінки відповідності на предмет їх відповідності вимогам цього Закону з метою визначення потреби у внесенні змін до них або визнанні їх такими, що втратили чинність, у порядку, встановленому частиною п'ятою статті 20 цього Закону;

привести прийняті ними технічні регламенти та інші нормативно-правові акти у відповідність з технічними регламентами, прийнятими законами України та актами Кабінету Міністрів України.

6. У разі прийняття технічного регламенту, дія якого поширюється на певний вид продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації згідно з вимогами Декрету Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 року № 46-93 "Про стандартизацію і сертифікацію", сертифікація цього виду продукції в державній системі сертифікації здійснюється до набрання чинності відповідним технічним регламентом.

7. Не раніше ніж через рік з дня набрання чинності порядком та правилами проведення обов'язкового страхування професійної відповідальності призначених органів з оцінки відповідності та визнаних незалежних організацій за шкоду, яку може бути заподіяно третім особам, органи з оцінки відповідності чи визнані незалежні організації можуть бути призначені за умови, якщо ними укладено договір добровільного страхування професійної чи цивільної відповідальності за шкоду, яку може бути заподіяно третім особам, або в них наявні кошти в розмірі, достатньому для відшкодування в установленому законодавством порядку фізичним чи юридичним особам збитків, завданих внаслідок здійснення ними діяльності як призначеними органами чи визнаними незалежними організаціями. Зазначені органи з оцінки відповідності замість копії договору обов'язкового страхування професійної відповідальності за шкоду, яку може бути заподіяно третім особам, подають до органу, що призначає, нотаріально засвідчену копію договору добровільного страхування професійної чи цивільної відповідальності за шкоду, яку може бути заподіяно третім особам, або підписану претендентом на призначення довідку про наявність коштів у розмірі, достатньому для відшкодування в установленому законодавством порядку фізичним чи юридичним особам збитків, завданих внаслідок здійснення ними діяльності як призначеними органами чи визнаними незалежними організаціями.

8. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання, протягом трьох років з дня набрання чинності цим Законом повинен переглянути рішення про призначення органів з оцінки відповідності на виконання робіт з оцінки відповідності продукції, процесів і послуг вимогам технічних регламентів, що були прийняті до набрання чинності цим Законом, на предмет відповідності відповідних призначених органів вимогам до призначених органів, установленим цим Законом, та у разі виявлення невідповідності вжити заходів щодо приведення їх діяльності у відповідність із зазначеними вимогами або обмеження сфери призначення, тимчасового припинення дії чи анулювання рішень про призначення.

9. Рішення про призначення неакредитованих органів із сертифікації в державній системі сертифікації, прийняті до набрання чинності цим Законом, є чинними не більш як протягом двох років з дня набрання чинності цим Законом, крім випадків, якщо протягом зазначеного строку такі органи із сертифікації будуть акредитовані стосовно відповідних видів діяльності із сертифікації.

10. Кабінету Міністрів України протягом року з дня, наступного за днем опублікування цього Закону:

забезпечити прийняття нормативно-правових актів, передбачених цим Законом;

привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом.

ОЦІНКА ВІДПОВІДНОСТІ

Стаття 24. Добровільна оцінка відповідності

1. Здійснення добровільної оцінки відповідності не вимагається технічними регламентами.

2. Добровільна оцінка відповідності здійснюється на добровільних засадах, в будь-яких формах, включаючи випробування, декларування відповідності, сертифікацію та інспектування, та на відповідність будь-яким заявленим вимогам.

3. Орган з оцінки відповідності (в тому числі призначений орган чи визнана незалежна організація) залучається до здійснення добровільної оцінки відповідності на умовах, визначених договором між заявником і таким органом.

Стаття 25. Оцінка відповідності вимогам технічних регламентів

1. Оцінка відповідності вимогам технічних регламентів здійснюється у випадках і шляхом застосування процедур оцінки відповідності, які визначені в таких технічних регламентах.

2. Процедури оцінки відповідності вимогам технічних регламентів застосовуються виробниками, а у випадках, в яких згідно з відповідними технічними регламентами обов'язки виробників покладаються на імпортерів або розповсюджувачів, - імпортерами або розповсюджувачами.

Як виняток з положень частини першої цієї статті, частини першої статті 28 і частин першої та третьої статті 30 цього Закону, у випадках та за умов, визначених технічним регламентом щодо прогулянкових суден і квадроциклів, інші, ніж суб'єкти господарювання чи органи з оцінки відповідності, особи також повинні застосовувати процедури оцінки відповідності вимогам зазначеного технічного регламенту, скласти декларацію про відповідність та наносити знак відповідності технічним регламентам.

Виробники та інші особи, зазначені в цій частині, застосовують процедури оцінки відповідності вимогам технічних регламентів самостійно, а у випадках, визначених у технічних регламентах чи передбачених ними процедурах оцінки відповідності, - із залученням відповідних органів з оцінки відповідності.

3. У разі якщо це передбачено технічним регламентом чи визначеною ним процедурою оцінки відповідності, уповноважений представник може виконувати від імені виробника та під його відповідальність окремі обов'язки виробника, пов'язані із застосуванням такої процедури оцінки відповідності, за умови визначення цих обов'язків у письмовому дорученні виробника.

4. Для виконання завдань з оцінки відповідності вимогам технічних регламентів у випадках, визначених у відповідних технічних регламентах чи передбачених ними процедурах оцінки відповідності, повинні або можуть бути залучені такі органи з оцінки відповідності:

призначені органи, якими є органи із сертифікації та органи з інспектування, а для виконання окремих завдань з оцінки відповідності будівельних виробів - також випробувальні лабораторії;

визнані незалежні організації - для виконання визначених завдань з оцінки відповідності технології виконання нерознімних з'єднань, персоналу, який виконує нерознімні з'єднання, та/або персоналу, який проводить неруйнівний контроль, згідно з технічним регламентом щодо обладнання, що працює під тиском;

акредитовані випробувальні лабораторії виробників - для виконання визначених завдань з випробувань (контролю) продукції, які визначені у деяких процедурах оцінки відповідності, якщо такими процедурами для виробника передбачений вибір щодо звернення до

власної акредитованої випробувальної лабораторії або до призначеного органу.

5. Встановлення вимог щодо залучення акредитованих органів з оцінки відповідності для застосування процедури внутрішнього контролю виробництва забороняється.

Стаття 29. Знак відповідності технічним регламентам

1. У випадках, визначених у технічних регламентах, які передбачають застосування процедур оцінки відповідності, на продукцію та/або на інші об'єкти, що визначені такими технічними регламентами (табличку з технічними даними, пакування, супровідні документи тощо), повинен наноситися знак відповідності технічним регламентам.

Нанесенням знака відповідності технічним регламентам на продукцію вважається також нанесення цього знака на будь-який інший, ніж сама продукція, об'єкт, який визначений у відповідному технічному регламенті.

2. Форма та опис знака відповідності технічним регламентам встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Певними технічними регламентами може бути передбачено застосування знака відповідності технічним регламентам, що має іншу форму, ніж та, що встановлюється Кабінетом Міністрів України. У цих випадках форма знака відповідності технічним регламентам встановлюється відповідними технічними регламентами.

3. Знак відповідності технічним регламентам застосовується згідно із загальними принципами маркування зазначеним знаком, установленими статтею 30 цього Закону, у разі якщо в технічних регламентах міститься посилання на такі загальні принципи маркування. У певних технічних регламентах можуть бути встановлені додаткові загальні принципи маркування знаком відповідності технічним регламентам.

4. Правила та умови нанесення знака відповідності технічним регламентам встановлюються технічними регламентами, якими передбачене його нанесення, а в разі якщо такі правила та умови не встановлені певними технічними регламентами, - Кабінетом Міністрів України.

5. У разі якщо це передбачено технічним регламентом, до знака відповідності технічним регламентам додається ідентифікаційний номер залученого призначеного органу, який наноситься згідно з вимогами відповідного технічного регламенту.

6. У випадках, визначених у технічних регламентах щодо морського обладнання та пересувного обладнання, що працює під

тиском, на відповідну продукцію та/або на інші об'єкти, що визначені такими технічними регламентами, замість знака відповідності технічним регламентам повинні наноситися інші знаки відповідності, форма, загальні принципи маркування і правила та умови нанесення яких встановлюються відповідними технічними регламентами.

Стаття 30. Загальні принципи маркування знаком відповідності технічним регламентам

1. Знак відповідності технічним регламентам повинен наноситися лише виробником або його уповноваженим представником.

2. Знак відповідності технічним регламентам повинен наноситися лише на продукцію, для якої його нанесення передбачене конкретними технічними регламентами, та не повинен наноситися на будь-яку іншу продукцію.

3. Виробник шляхом нанесення знака відповідності технічним регламентам ним самим або його уповноваженим представником вказує на те, що він бере на себе відповідальність за відповідність продукції всім вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, якими передбачене нанесення знака відповідності технічним регламентам.

4. Знак відповідності технічним регламентам повинен бути єдиним маркуванням, що засвідчує відповідність продукції вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, якими передбачене нанесення знака відповідності технічним регламентам.

5. Нанесення на продукцію інших маркувань, знаків або написів, які можуть вводити в оману третіх осіб щодо значення чи форми знака відповідності технічним регламентам, забороняється. Будь-яке інше маркування може бути нанесене на продукцію за умови, що це не вплине негативно на видимість, розбірливість та значення знака відповідності технічним регламентам.

Розділ VI. ВІДПОВІДНІ ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ У СВОЇЙ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОМУ ОРГАНУ УКРАЇНИ З АКРЕДИТАЦІЇ

Стаття 41. Обов'язки призначених органів стосовно їх діяльності

1. Призначені органи повинні проводити оцінки відповідності згідно з процедурами оцінки відповідності, визначеними у відповідних технічних регламентах.

2. Оцінки відповідності повинні проводитися у пропорційний спосіб, без покладання зайвого навантаження на суб'єктів господарювання. Призначені органи повинні здійснювати свою діяльність з належним урахуванням величини підприємства, що замовляє роботи з оцінки відповідності, галузі, в якій воно діє, його структури, ступеня складності технології виробництва відповідної продукції та масового чи серійного характеру виробничого процесу.

При цьому призначені органи повинні дотримуватися ступеня вимогливості та рівня захисту, що є необхідними для відповідності продукції вимогам відповідного технічного регламенту.

3. У разі якщо призначений орган вважає, що виробником не були виконані вимоги, визначені в технічному регламенті, відповідних стандартах з переліку національних стандартів, відповідність яким надає презумпцію відповідності продукції, пов'язаних з нею процесів або методів виробництва чи інших об'єктів вимогам технічного регламенту, чи технічних специфікаціях, зазначений орган повинен вимагати від виробника вжиття відповідних коригувальних заходів та не видавати документ про відповідність.

4. У разі якщо під час проведення моніторингу відповідності після видачі документа про відповідність призначений орган виявить, що продукція вже не відповідає вимогам, зазначений орган повинен вимагати від виробника вжиття відповідних коригувальних заходів і в разі необхідності призупинити або скасувати документ про відповідність.

5. У разі якщо коригувальних заходів не було вжито або вони не дали необхідних результатів, призначений орган залежно від обставин повинен обмежити сферу, призупинити або скасувати будь-які документи про відповідність.

6. Технічними регламентами та визначеними у них процедурами оцінки відповідності можуть бути встановлені додаткові обов'язки призначених органів стосовно їх діяльності.

Стаття 43. Розгляд апеляцій на рішення призначених органів

1. Особа, яка надає об'єкт оцінки відповідності, має право подати призначеному органу апеляцію з вимогою переглянути будь-яке рішення, прийняте цим органом стосовно об'єкта оцінки відповідності.

2. Призначений орган розглядає апеляцію згідно з положеннями національних стандартів, що стосуються розгляду апеляцій органами з оцінки відповідності.

3. У разі незгоди заявника з рішенням призначеного органу, прийнятим за результатами розгляду апеляції, це рішення може бути оскаржене шляхом подання апеляції апеляційній комісії, утвореній центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері технічного регулювання (далі - апеляційна комісія).

4. Подання апеляції призначеному органу та апеляційній комісії не обмежує права заявника на звернення до суду.

Рішення апеляційної комісії може бути оскаржене в судовому порядку.

5. Витрати на подання апеляції та проведення повторної оцінки відповідності здійснюються за рахунок заявника. У разі якщо результати повторної оцінки відповідності відрізняються від результатів попередньої, зазначені витрати заявника відшкодовуються призначеним органом, який одержав недостовірні результати попередньої оцінки відповідності.

6. Положення про апеляційну комісію, її склад та порядок розгляду нею апеляцій затверджує центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання.

Розділ VIII

ВИЗНАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ

Стаття 45. Визнання результатів оцінки відповідності, проведеної за межами України

1. Результати оцінки відповідності вимогам технічних регламентів, проведеної в іншій державі, приймаються і визнаються в Україні, якщо застосовані в цій державі процедури оцінки відповідності (навіть якщо вони відрізняються від українських процедур) забезпечують такий самий рівень відповідності вимогам відповідних технічних регламентів, як і українські процедури оцінки відповідності.

2. Документи про відповідність вимогам технічних регламентів, видані за результатами оцінки відповідності, проведеної в іншій державі, приймаються у разі, якщо між Україною та іншою державою укладено міжнародний договір України про взаємне визнання результатів робіт з оцінки відповідності.

3. Призначені органи мають право визнавати результати оцінки відповідності вимогам технічних регламентів, проведеної іноземними акредитованими органами з оцінки відповідності, на підставі договорів з такими органами з оцінки відповідності, за умови якщо:

національні органи з акредитації, які акредитують органи з оцінки відповідності як в Україні, так і в іншій державі, є членами міжнародної або регіональної організації з акредитації та/або уклали угоду про взаємне визнання з такою організацією стосовно відповідних видів діяльності з оцінки відповідності;

призначений орган на підставі документа про відповідність, виданого іноземним органом з оцінки відповідності, застосовує процедуру оцінки відповідності або її частину та видає документ про відповідність, передбачений цією процедурою, під свою відповідальність.

4. Документи про відповідність, видані за результатами добровільної оцінки відповідності, визнаються згідно з правилами, визначеними українським та іноземним органами з оцінки відповідності, які домовляються про таке визнання, або згідно з правилами міжнародних чи регіональних систем оцінки відповідності, членами яких є український та іноземний органи з оцінки відповідності.

Розділ IX

КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Стаття 46. Контроль за додержанням законодавства про технічні регламенти та оцінку відповідності

1. Контроль відповідності продукції вимогам технічних регламентів здійснюється шляхом державного ринкового нагляду і контролю нехарчової продукції, а в разі якщо певні види продукції, на які поширюється дія технічних регламентів, не підлягають державному ринковому нагляду і контролю нехарчової продукції, - шляхом здійснення інших видів державного нагляду (контролю) відповідно до закону.

2. Орган, що призначає, із залученням відповідних центральних органів виконавчої влади проводить моніторинг призначених органів і визнаних незалежних організацій відповідно до цього Закону.

Стаття 47. Відповідальність за порушення законодавства про технічні регламенти та оцінку відповідності

1. Особи, винні в порушенні законодавства про технічні регламенти та оцінку відповідності, притягуються до відповідальності згідно із законом.

"Стаття 172¹. Порушення процедур оцінки відповідності

Порушення призначеними органами з оцінки відповідності чи визнаними незалежними організаціями процедур оцінки відповідності вимогам технічних регламентів; порушення органами з

сертифікації, призначеними в державній системі сертифікації, правил і порядку обов'язкової сертифікації продукції -

тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян";

"Стаття 188⁹. Невиконання законних вимог посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації, метрології та метрологічної діяльності і технічного регулювання

Невиконання законних вимог посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації, метрології та метрологічної діяльності і технічного регулювання, щодо усунення порушень законодавства про стандартизацію, метрологію та метрологічну діяльність, технічні регламенти та оцінку відповідності і сертифікацію продукції в державній системі сертифікації або створення перешкод для виконання покладених на них обов'язків -

тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від двадцяти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Ті самі дії, вчинені повторно протягом року після накладення адміністративного стягнення, -

тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від п'ятдесяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян";

в) у частині першій статті 244⁴ слова та цифри "стаття 170¹ - щодо правопорушень під час реалізації товарів, виконання робіт, надання послуг громадянам-споживачам" виключити;

г) статтю 244⁷ викласти в такій редакції:

"Стаття 244⁷. Центральный орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації, метрології та метрологічної діяльності і технічного регулювання

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації, метрології та метрологічної діяльності і технічного регулювання, розглядає справи про адміністративні правопорушення, передбачені статтями 172¹, 188⁹ цього Кодексу.

Від імені центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації, метрології та метрологічної діяльності і технічного регулювання, розглядати справи про адміністративні правопорушення і накладати адміністративні стягнення мають право керівник центрального

органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері стандартизації, метрології та метрологічної діяльності і технічного регулювання, його заступники, а також інші уповноважені керівником посадові особи цього органу";

2) статтю 46 Кодексу цивільного захисту України (Відомості Верховної Ради України, 2013 р., № 34-35, ст. 458) викласти в такій ред"**Стаття 6¹**. Вимоги до національного органу України з акредитації

Національний орган України з акредитації повинен:

бути організованим таким чином, щоб забезпечити його незалежність від органів з оцінки відповідності, оцінку яких він проводить, і від будь-якого комерційного тиску та запобігання виникненню конфлікту інтересів з органами з оцінки відповідності;

бути організованим та функціонувати таким чином, щоб гарантувати об'єктивність і неупередженість своєї діяльності;

забезпечувати прийняття кожного рішення, яке стосується засвідчення компетентності органу з оцінки відповідності, компетентними особами, що є іншими, ніж особи, які провели оцінку цього органу;

вживати адекватних заходів для забезпечення конфіденційності одержаної інформації;

визначати види діяльності з оцінки відповідності, стосовно яких він є компетентним здійснювати акредитацію, з посиланням на відповідні нормативно-правові акти та стандарти;

встановлювати необхідні процедури для забезпечення ефективного управління та належного внутрішнього контролю;

мати у своєму розпорядженні достатню кількість компетентного персоналу для належного виконання своїх завдань;

документувати обов'язки, сфери відповідальності та повноваження персоналу, який може впливати на якість оцінки і засвідчення компетентності;

встановлювати, впроваджувати та підтримувати процедури моніторингу компетентності залученого персоналу та стану виконання персоналом своїх обов'язків;

перевіряти, чи акредитовані органи проводять оцінки відповідності у пропорційний спосіб, без покладання зайвого навантаження на суб'єктів господарювання та з належним урахуванням величини підприємства, що замовляє роботи з оцінки відповідності, галузі, в якій воно діє, його структури, ступеня складності технології виробництва відповідної продукції та масового чи серійного характеру виробничого процесу;

оприлюднювати річні фінансові звіти, підготовлені відповідно до загальноприйнятих принципів бухгалтерського обліку";

в) частину п'яту статті 6⁻³ після абзацу сьомого доповнити новим абзацом такого змісту:

"створення перешкод для здійснення моніторингу відповідності вимогам до національного органу України з акредитації або невжиття на вимогу центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері економічного розвитку, коригувальних заходів, передбачених частиною першою статті 6⁻⁴ цього Закону".

У зв'язку з цим абзаци восьмий та дев'ятий вважати відповідно абзацами дев'ятим та десятим;

г) доповнити статтею 6⁻⁴ такого змісту:

"Стаття 6⁻⁴. Забезпечення відповідності вимогам до національного органу України з акредитації.

ДОДАТОК Б

СИСТЕМА СТАНДАРТІВ

Стандарти і проекти під прямою відповідальністю ISO / TC 228 Секретаріат

Стандарт и/или проект

- ISO 11107:2009. Услуги любительского дайвинга. Требования к тренировочным программам по дайвингу на обогащенном воздухом нитроксе (EAN).
- ISO 11121:2009. Услуги любительского дайвинга. Требования к начальным тренировочным программам по дайвингу с аквалангом.
- ISO/DIS 13009. Beaches – Criteria to render the service.
- ISO 13289:2011. Услуги по оздоровительному дайвингу. Требования к проведению экскурсий с дыхательными трубками.
- ISO 13293:2012. Рекреационные услуги по дайвингу. Требования к программам подготовки для работы с газо-смесителем.
- ISO/CD 13687. "Yachting clubs": The standardization of tourist services in yachting clubs and marinas.
- ISO/AWI 13810 Industrial tourism.
- ISO 13970:2011. Услуги по оздоровительному дайвингу. Требования к подготовке гидов по оздоровительному нырянию с дыхательной трубкой.
- ISO/FDIS 14785. Tourist information offices – Tourist information and reception services – Requirements.
- ISO/CD 17679. Wellness spa – Service requirements.
- ISO/DIS 17680. Thalassotherapy – Service requirements.
- ISO/DIS 18065. Natural Protected Areas – Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities – Requirements.
- ISO 18513:2003. Туристские услуги. Гостиницы и другие виды средств размещения туристов. Терминология.
- ISO/FDIS 21101. Adventure tourism – Safety management systems – Requirements.
- ISO/TR 21102:2013. Adventure tourism – Leaders – Personnel competence.
- ISO/FDIS 21103. Adventure tourism – Information for participants.
- ISO/FDIS 24801-1. Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 1: Level 1 – Supervised diver.
- ISO 24801-1:2007. Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением инструктора.

- ISO 24801-2:2007. Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2. Самостоятельный Дайвер.
- ISO/FDIS 24801-2 Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 2: Level 2 – Autonomous diver.
- ISO/FDIS 24801-3. Recreational diving services – Requirements for the training of recreational scuba divers – Part 3: Level 3 – Dive leader.
- ISO 24801-3:2007. Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 3. Уровень 3. Дайвер-руководитель.
- ISO/FDIS 24802-1. Recreational diving services – Requirements for the training of scuba instructors – Part 1: Level 1.
- ISO 24802-1:2007. Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1.
- ISO 24802-2:2007. Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 2. Уровень 2.
- ISO/FDIS 24802-2. Recreational diving services – Requirements for the training of scuba instructors – Part 2: Level 2.
- ISO 24803:2007. Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Требования к провайдерам услуг для аквалангистов.

Національні стандарти (ДСТУ):

- ДСТУ 1.1:2015. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Словник термінів.
- ДСТУ 1.2:2015. Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації. від 24.02.1994 № 4004–Х
- ДСТУ-Н 1.3:2015. Настанова. Національна стандартизація. Технічні умови України. Настанови щодо розроблення.
- ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів.
- ДСТУ 1.7:2015 Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів.
- ДСТУ 1.12:2004. Національна стандартизація. Правила ведення справ нормативних документів.

- ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.
- ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
- ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
- ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення.
- ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація.
- ДСТУ 2867-94. Шум. Методи оцінювання виробничого шумонавантаження. Загальні вимоги.

Гармонізовані стандарти

- ДСТУ ISO 13009:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу.
- ДСТУ ISO 13687:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги.
- ДСТУ ISO 13810:2016. Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг.
- ДСТУ ISO/TS 13811:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів.
- ДСТУ ISO 14785:2016. Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів.
- ДСТУ ISO 17680:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг.
- ДСТУ ISO 18065:2016. Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги.
- ДСТУ ISO 21101:2016. Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги.
- ДСТУ ISO/TR 21102:2016. Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність.
- ДСТУ ISO 21103:2016. Туризм пригодницький. Інформація для учасників.
- ДСТУ ISO 13810:2016 Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування.
- ДСТУ EN 15565:2016. Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.

Міждержавні стандарти

- ГОСТ 28681.1-95. Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование услуг.
- ГОСТ 28681.2-95 Туристско-екскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
- ГОСТ 28681.3-95 Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
- ГОСТ 30390-95 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
- ГОСТ 30523-97 Услуги общественного питания. Общие требования.
- ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
- ГОСТ 12.1.003-83. СТБ. Шум. Общие требования безопасности.
- ГОСТ 12.1.006-84. Электромагнитные поля радиочастот. Допустимые уровни на рабочих местах и требования к проведению контроля.

ДОДАТОК В

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 29 липня 2009 р. № 803

ПОРЯДОК встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)

{У тексті Порядку слово "Держспоживстандарт" в усіх відмінках замінено словом "Мінекономрозвитку згідно з Постановою КМ № 1054 від 17.10.2011}

1. Цей Порядок визначає процедуру встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).

2. У цьому Порядку терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України "Про туризм" та інших нормативно-правових актах з питань туризму.

3. Сертифікацію та оцінювання готелю здійснюють органи із сертифікації, що призначаються Мінекономрозвитку для виконання у державній системі сертифікації УкрСЕПРО робіт із сертифікації (далі - органи із сертифікації).

{Пункт 3 в редакції Постанови КМ № 830 від 05.09.2012}

3-¹. Категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами добровільної сертифікації 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 (далі - заявник) і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії (далі - оцінювання готелю).

{Порядок доповнено пунктом 3-¹ згідно з Постановою КМ № 830 від 05.09.2012}

4. Готелям встановлюються такі категорії: "п'ять зірок", "чотири зірки", "три зірки", "дві зірки" та "одна зірка".

Іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), у тому числі мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорія встановлюється за рівнем обслуговування в них (перший, другий, третій, четвертий та відповідно п'ятий рівні).

5. Встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (далі - готелі), здійснює уповноважений орган із встановлення категорій готелям.

Функції уповноваженого органу із встановлення категорій готелям виконує Мінекономрозвитку, яке:

{Абзац другий пункту 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 997 від 02.12.2015}

утворює комісію із встановлення категорій готелям, до складу якої входять представники 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;

{Абзац третій пункту 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 997 від 02.12.2015}

{Абзац четвертий пункту 5 виключено на підставі Постанови КМ № 1054 від 17.10.2011}

бере участь у підготовці та атестації аудиторів із сертифікації послуг з тимчасового розміщення;

веде реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям.

{Пункт 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1054 від 17.10.2011}

{Пункт 6 виключено на підставі Постанови КМ № 830 від 05.09.2012}

7. Заявник надсилає заяву про встановлення відповідної категорії готелю органів із сертифікації, на території якого розміщений готель.

Орган із сертифікації розглядає заяву та організовує проведення робіт із встановлення відповідної категорії готелю.

{Пункт 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 830 від 05.09.2012}

8. У разі наявності позитивних результатів проведення добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) орган із сертифікації утворює комісію з питань оцінювання готелю і призначає її голову.

{Абзац перший пункту 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 830 від 05.09.2012}

До складу комісії з питань оцінювання можуть залучатися висококваліфіковані фахівці готельного господарства та туризму, не більш як три аудитори із сертифікації, представники Мінекономрозвитку, 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).

{Абзац другий пункту 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 997 від 02.12.2015}

Склад комісії затверджується керівником органу із сертифікації.

{Пункт 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1054 від 17.10.2011}

9. Роботи з оцінювання готелів виконуються відповідно до вимог ДСТУ 4269 "Послуги туристичні. Класифікація готелів".

Для проведення зазначених робіт заявник зобов'язаний створити сприятливі для роботи комісії з питань оцінювання готелю умови, у тому числі

безперешкодний доступ до приміщень, де надаються послуги, та необхідних документів.

10. Орган із сертифікації надсилає документи про результати оцінювання готелю та пропозиції щодо встановлення йому відповідної категорії комісії із встановлення категорій готелям, яка протягом 14 днів розглядає їх і приймає рішення більшістю голосів.

У разі прийняття рішення про неможливість присвоєння категорії, на яку претендує заявник, за погодженням із власником готелю або уповноваженим ним органом може бути встановлено нижчу категорію, якщо готель відповідає її вимогам.

11. Комісія із встановлення категорій готелям оформлює та видає заявнику свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії за формою, що розробляється та затверджується Мінекономрозвитку.

{Абзац перший пункту 11 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1054 від 17.10.2011, № 997 від 02.12.2015}

Зазначене свідоцтво видається не більш як на три роки або за наявності в готелі системи управління якістю не більш як на п'ять років.

12. Комісія із встановлення категорії готелям надсилає органіві із сертифікації відомості про встановлення готелю відповідної категорії.

13. Інформація про категорію готелю зазначається на фасаді готелю поряд з його назвою.

14. Заявник інформує органи із сертифікації про зміни умов надання послуг, що можуть вплинути на результати оцінювання готелю, підтвержені при встановленні категорії.

15. Зміна встановленої категорії або повторне встановлення категорії готелю здійснюється відповідно до вимог цього Порядку.

16. Вартість проведення робіт з оцінювання готелю зазначається в договорі, що укладається між заявником і органом із сертифікації.

17. Органи із сертифікації та комісія із встановлення категорій забезпечують дотримання конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю.

18. Спірні питання, що виникають під час встановлення категорії готелям, розглядаються комісією з апеляцій, положення про яку затверджується Мінекономрозвитку.

{Пункт 18 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1054 від 17.10.2011, № 997 від 02.12.2015}

ДОДАТОК В1

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
інфраструктури України
23.01.2012 № 28

УКРАЇНА

(найменування уповноваженого органу із встановлення категорій готелям)

№ _____

Серія _____

СВІДОЦТВО про встановлення категорії готелю

Зареєстровано в Реєстрі свідоцтв про встановлення категорій готелям за № _____

Строк дії з _____ по _____

Вид послуги _____

Відповідає вимогам категорії _____

Відомості про готель _____
(найменування, місцезнаходження)

Свідоцтво видано _____
(найменування суб'єкта господарювання)

Додаткова інформація _____
(кількість номерів, місць)

Підстава надання _____
(дата, номер рішення Комісії із встановлення категорій готелям)

Голова Комісії
із встановлення категорій готелям

_____ (прізвище, ініціали)

М.П.

(Форма із змінами, внесеними згідно з [Наказом Міністерства інфраструктури № 95 від 14.02.2014](#))

Директор Департаменту
політики розвитку
інфраструктури транспорту
та туризму

О.Г. Баранов

ДОДАТОК В 2

ДОГОВІР № _____

НА ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

м. Київ

_____ 20__ р.

_____ (далі – „ТУРАГЕНТ”), (ліцензія Державної служби туризму і курортів України на _____), платник _____, в особі _____, що діє від імені та за дорученням ТОВ «Фаворит Юкрейн», (ліцензія Державної служби туризму і курортів України на туropераторську діяльність, Серія АВ № 538557 від 08 липня 2010 року), платник податку на прибуток на загальних підставах, в особі директора **Колошко Тетяни Іванівни**, яка діє на підставі Статуту, (далі – „ТУРОПЕРАТОР”), та _____, яка діє від свого імені, та від імені _____, та _____ (далі – „ТУРИСТ”) з другої сторони, разом – **СТОРОНИ**, діючи добровільно і перебуваючи при здоровому розумі та ясній пам'яті, розуміючи значення своїх дій, уклали цей договір про наступне:

1. Визначення термінів

Терміни, що використовуються у цьому Договорі, означають:

1.1. **Туроператор** - юридична особа, створена згідно із законодавством України, для якої виключною діяльністю є організація і забезпечення створення туристичного продукту, реалізація і надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, яка у встановленому порядку отримала ліцензію на туropераторську діяльність.

1.2. **Турагент** - юридична особа, створена згідно з чинним законодавством України, а також фізична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, яка здійснює посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туropератора та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність.

1.3. **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 по організації відвідування об'єктів культури, відпочинку і розваг, реалізація сувенірної продукції тощо).

1.4. **Тур** - туристична подорож (поїздка) за визначеним маршрутом у конкретні терміни, забезпечена замовленням туристом комплексом туристичних послуг (бронювання, розміщення, харчування, транспорт, рекреація, екскурсії тощо).

1.5. **Характерні туристичні послуги** - послуги, призначені для задоволення потреб споживачів, надання яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

1.6. **Супутні туристичні послуги** - послуги, призначені для задоволення потреб споживачів, надання яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

1.7. **Супутні послуги** – послуги, які самостійно на власний розсуд надаються Турагентом Туристу, зокрема, консультативні, інформаційні та інші та не входять до складу Туристичного продукту.

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

1.9. **Заявка туриста на бронювання комплексу туристичних послуг (надалі Заявка)** - дає Туристу інформацію про замовлений ним комплекс туристичних послуг.

2. Предмет Договору

2.1. Відповідно до цього договору, **ТУРАГЕНТ** на підставі агентської угоди _____ з **ТУРОПЕРАТОРОМ ТОВ «Фаворит Юкрейн»**, за встановлену даним договором плату зобов'язується надати **Туристу** замовлений ним комплекс туристичних та Супутніх послуг, погоджений сторонами в заявці туриста на бронювання комплексу туристичних послуг (Додаток № 1), що є невід'ємною частиною даного договору .

3. Права та обов'язки СТОРІН

3.1. **ТУРАГЕНТ зобов'язується:**

3.1.1. Інформувати **ТУРИСТА** про:

основні вимоги пропонуваних до оформлення виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд до країни тимчасового перебування), в тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;

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;

його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення турагентської (туроператорської) діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

розмір фінансового забезпечення **ТУРАГЕНТА** на випадок його неплатоспроможності чи неспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення;

про загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг (за його наявності);

програму туристичного обслуговування;

характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, терміни стикувань (сполучення) рейсів, а також іншу обов'язкову інформацію, передбачену кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

характеристику готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання, строки і порядок оплати готельного обслуговування (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

права, обов'язки та правила поведінки **ТУРИСТА** в країні (місцевості) перебування;

порядок відшкодування завданих збитків та умови відмови від послуг;

про правила проживання в країні (місцевості) перебування, поведінку в громадських місцях;

про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього природного середовища, санітарну та епідеміологічну обстановку;

про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

про види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;
про види та тематику екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і проводів, супроводу туристів;

про дату 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;

про вартість туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;

про епідемічну ситуацію в країні виїзду, можливий ризик зараження малярією та заходи її профілактики, про інші інфекційні та паразитарні хвороби та їх профілактику;

про місце перебування організації (організацій), 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, а також іншу інформацію на вимогу туриста відповідно до чинного законодавства України;

те, що у випадку виникнення претензій щодо якості туристичного обслуговування, необхідно протягом трьох календарних днів з дати виявлення недоліків звернутися до представників ТУРОПЕРАТОРА у країні перебування.

3.1.2. Забезпечити бронювання послуг та забезпечити (організувати) надання послуг ТУРИСТУ, відповідно до умов Договору та Заявки ТУРИСТА.

3.1.3. Забезпечити ТУРИСТА документами, необхідними для отримання послуг відповідно до умов Договору, а саме: страховий поліс, проїзні документи, тощо, згідно з графіком відправлення за маршрутом, вказаному в Заявці ТУРИСТА. З урахуванням обставин надання послуг, документи можуть надаватися ТУРИСТУ в офісі ТУРАГЕНТА та/або місці початку надання послуг.

3.1.4. Надати документ, що підтверджує оплату ТУРИСТОМ вартості послуг, згідно з Заявкою ТУРИСТА та на умовах Договору (корінець прибуткового ордеру, квитанція, касовий чек тощо).

3.1.5. Своєчасно інформувати ТУРИСТА щодо змін тривалості туру, умов перельоту, проживання, харчування, а також змін програми туру.

3.1.6. Перевіряти у ТУРИСТА наявність та правильність оформлення необхідних паспортних та візових документів.

3.2. ТУРИСТ зобов'язується:

3.2.1. Своєчасно, за першою вимогою, надавати ТУРАГЕНТУ всі документи та інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту та для виконання Договору.

3.2.2. Оплатити вартість послуг відповідно до умов Договору.

3.2.3. Своєчасно отримувати послуги, що передбачені Договором, зокрема вчасно прибути на вказане ТУРАГЕНТОМ місце початку надання послуг, у будь – якому випадку не пізніше, ніж за 2 (дві) години до часу виїзду (вильоту), в тому числі, у випадку зміни перевізником раніше обумовленого часу виїзду (вильоту) або рейсу.

3.2.4. Дотримуватись правил перебування в країні тимчасового перебування, звичаїв, традицій місцевого населення; виконувати митні, прикордонні, санітарні правила України та країни тимчасового перебування.

3.2.5. Не порушувати суспільний порядок та вимоги законів, які є чинними на території країни тимчасового перебування.

3.2.6. Дотримуватись правил внутрішнього розпорядку та протипожежної безпеки в місцях розміщення та перебування.

3.2.7. Дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки.

3.2.8. Своєчасно та в повному обсязі здійснювати оплату за використання додаткових послуг в місцях розміщення та перебування.

3.2.9. Оплатити вартість в'їзної візи при проходженні паспортного контролю.

3.2.10. Відшкодувати збитки нанесені своїми неправомірними діями.

3.2.11. Послуги, надані ТУРИСТУ третіми особами і не обумовлені Договором, ТУРИСТ оплачує безпосередньо третім особам, що надали такі послуги.

3.2.12. Оплатити фактично понесені ТУРАГЕНТОМ витрати, у випадку відмови від Договору до початку поїздки, та відшкодувати збитки, заподіяні ТУРАГЕНТУ, спричинені діями ТУРИСТА.

3.3. ТУРАГЕНТ має право:

3.3.1. Своєчасно отримувати від ТУРИСТА повну, достовірну інформацію та документи, в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту та для виконання Договору, необхідні для надання послуг відповідно до умов даного Договору.

3.3.2. Отримувати та утримувати фактично понесені ТУРАГЕНТОМ витрати, у випадку відмови ТУРИСТА від Договору до початку поїздки та на відшкодування збитків, заподіяних ТУРАГЕНТУ, спричинених діями ТУРИСТА.

3.4. ТУРИСТ має право:

3.4.1. Вимагати від ТУРАГЕНТА інформації про виконання умов Договору.

3.4.2. Отримувати необхідну і достовірну інформацію відповідно до чинного законодавства в сфері захисту прав споживачів і туристичної діяльності.

3.4.3. Отримувати інформацію про наявність ліцензії у ТУРАГЕНТА (ТУРОПЕРАТОРА).

3.4.4. Отримувати послуги, відповідно до умов Договору.

3.4.5. Отримувати відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов Договору у розмірі, передбаченому Договором.

4. Порядок бронювання турів та порядок розрахунків

4.1. Вартість туристичного продукту, замовленого ТУРИСТОМ згідно з Розділом 2 цього Договору, розмір агентської винагороди, а також вартість Супутніх послуг, вказуються в Заявці туриста на бронювання комплексу туристичних послуг, що є невід'ємною частиною даного Договору. (Додаток №1 до даного Договору).

4.2. Під час підписання даного Договору та заповнення Заявки, Турист здійснює Турагенту передплату в розмірі 20% від загальної вартості замовленого туристичного продукту, агентської винагороди та Супутніх послуг. Цей пункт не поширюється на п. 4.7. даного Договору.

4.3. Турагент протягом 3-х робочих днів після оформлення Заявки здійснює підтвердження замовленого Туру.

4.4. Після отримання підтвердження на Тур, Турагент запрошує Туриста для погодження в Заявці підтвердження Туру та здійснення остаточної оплати замовленого Туру, агентської винагороди та Супутніх послуг. Турист повинен здійснити повну оплату вартості за замовлений Тур, агентську винагороду та Супутні послуги за вирахуванням передоплати шляхом внесення коштів на розрахунковий рахунок ТУРАГЕНТА протягом 1-го банківського дня після підтвердження Туру.

4.5. У разі нездійснення оплати в зазначений строк, підтвердження на Тур автоматично анулюється, збитки Турагента покладаються на Туриста.

4.7. Якщо даний Договір підписується менш ніж за 14 днів до початку замовленого Туру або дата початку якого припадає на Високий сезон (Високий сезон: 25 квітня - 10 травня, 01 серпня - 31 серпня, 24 грудня - 10 січня) Турист здійснює 100 (сто) % оплату вартості замовленого ним Туристичного продукту, агентської винагороди та Супутніх послуг.

Оплата повинна бути здійснена Туристом при підписанні Заявки.

4.8. СТОРОНИ погодили, що на дату повної оплати туристичних послуг загальна їх вартість для громадян України може бути змінена в залежності від зміни курсу гривні по відношенню до долара США чи Євро, оскільки загальна вартість послуг визначається шляхом множення прайсової вартості послуг, встановленої ТУРОПЕРАТОРОМ, на дату фактичної оплати та на коригуючий коефіцієнт, встановлений ТУРОПЕРАТОРОМ.

4.9. Усі види платежів по Договору провадяться в національній валюті України - гривні.

4.10. Грошові кошти, за виключенням сум винагороди ТУРАГЕНТА, оплачені ТУРИСТОМ на поточний рахунок ТУРАГЕНТА, є транзитними і підлягають подальшому перерахуванню ТУРОПЕРАТОРУ.

4. Відповідальність СТОРІН

5.1. У випадку порушення (невиконання чи неналежного виконання) своїх зобов'язань за Договором однією із СТОРІН, СТОРОНА, що порушила свої зобов'язання, несе відповідальність відповідно до чинного законодавства України та умов Договору.

5.2. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності у випадку несвочасної чи неповної оплати ТУРИСТОМ вартості послуг, що надаються відповідно до умов Договору.

5.3. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності, якщо рішенням влади чи відповідальних осіб ТУРИСТУ відмовлено в можливості в'їзду чи виїзду внаслідок порушення ним правопорядку або інших причин, або, якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від ТУРАГЕНТА, ТУРИСТ не скористався послугами.

5.4. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності, якщо рішенням посольства, консульства, міграційної та/або прикордонної служби, будь – якої країни, ТУРИСТУ відмовлено в отриманні візи та/або у в'їзді/виїзді до цих країн.

5.5. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності за затримки чи скасування виїзду, зміну умов перевезення, втрату багажу пасажирів, які виникли не з вини ТУРАГЕНТА, а також за невиконання або неналежне виконання перевізником, аеропортом, страховою компанією та іншим суб'єктом надання послуг відповідно зобов'язання по перевезенню, наданню послуг аеропорту, страхових послуг або іншої послуги, оскільки ТУРАГЕНТ виступає виключно посередником між ТУРИСТОМ та вказаними суб'єктами надання послуг.

ТУРАГЕНТ не несе відповідальності за пов'язану з цими діями зміну обсягів та строків надання послуг, що надаються відповідно до умов Договору.

У цих випадках відповідальність перед ТУРИСТОМ, відповідно до законодавства та правил перевезення, страхування, послуг аеропорту несуть фірми, підприємства, установи, що надають відповідні послуги.

Якість послуг, що надаються на підставі Договору, визначається законодавством, нормами та стандартами обраної ТУРИСТОМ країни тимчасового перебування та фірмами, підприємствами, установами, що їх надають. ТУРАГЕНТ не несе відповідальність за суб'єктивність сприйняття туристом умов проживання, за будь-які незручності у зв'язку з проведенням на території країни подорожі будівельних, ремонтних та відновлювальних робіт, які виконуються відповідно до рішення місцевих органів, державними чи приватними структурами.

5.6. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності за збереження багажу, цінностей та документів Туриста та осіб, що подорожують з ним, протягом усього періоду надання послуг відповідно до умов Договору, але надає допомогу в його розшуку чи отриманні відповідних компенсацій від винних організацій, установ, підприємств тощо.

5.7. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності щодо відшкодування грошових витрат ТУРИСТА за оплачені послуги, якщо ТУРИСТ у період обслуговування за своїм

розсудом чи в зв'язку із своїми інтересами не скористався всіма чи частиною запропонованих та сплачених послуг, в тому числі з причини хвороби туриста, підтверженої відповідними медичними довідками, та не відшкодує ТУРИСТУ витрати, що виходять за межі послуг, обумовлених у Заявці ТУРИСТА.

5.8. ТУРАГЕНТ не несе відповідальності у випадку настання страхового випадку. Претензії по збитках ТУРИСТ пред'являє в страхову компанію, вказану в страховому полісі.

5.9. Якщо ТУРИСТ не скористався послугами ТУРАГЕНТА по оформленню візи, ТУРАГЕНТ не несе відповідальність за наявність та дійсність візи ТУРИСТА.

5.10. ТУРИСТ несе повну відповідальність за наявність у нього та осіб, що подорожують з ним, необхідних документів на в'їзд/виїзд, на транзит через територію будь-яких третіх країн за маршрутом подорожі в країну тимчасового перебування та документів на багаж, та компенсує ТУРАГЕНТУ всі витрати у випадку будь-яких порушень ним та (або) особами, що подорожують з ним, візового, прикордонного, митного режиму та міграційних правил, включаючи ті витрати, які можуть виникнути у ТУРАГЕНТА у зв'язку з необхідністю сплати штрафів, депортацією ТУРИСТІВ, тощо.

5.11. ТУРИСТ несе повну відповідальність у випадку порушення діючих правил проїзду, реєстрації чи провозу багажу, нанесення збитків майну транспортної компанії чи порушення правил проживання в готелі або недотримання законодавства країни тимчасового перебування. При цьому штрафи стягуються з винної особи в розмірах, передбачених відповідними правилами і нормами транспортної компанії, готелю, тощо країни тимчасового перебування.

5.12. У випадку відмови від виконання Договору, включаючи неявку ТУРИСТА в місце початку надання туристичних послуг, зміни умов Договору зі сторони ТУРИСТА, включаючи внесення будь-яких змін у Заявку або, якщо внаслідок будь-яких інших причин, незалежних від ТУРАГЕНТА, ТУРИСТ не скористався послугами, ТУРИСТ оплачує фактично понесені ТУРАГЕНТОМ витрати та/або відшкодує збитки, заподіяні ТУРАГЕНТУ, спричинені діями ТУРИСТА.

Зокрема, але не виключно, фактично понесені ТУРАГЕНТОМ витрати та/або збитки можуть включати:

вартість послуг по оформленню та обробці Заявки ТУРИСТА, розмір яких вказується в Заявці та утримується незалежно від строків та причин відмови від отримання замовлених послуг;

суму витрат ТУРАГЕНТА на сплату штрафів, що застосовуються компаніями – партнерами, що безпосередньо надають туристичні послуги, у наступних розмірах:

- за відмову від поїздки в терміні 35-21 день до початку подорожі - 15% загальної вартості туристичних послуг;

- за відмову від поїздки в терміні 20-15 днів до початку подорожі - 50% загальної вартості туристичних послуг;

- за відмову від поїздки в терміні 14-8 днів до початку подорожі – 85 % загальної вартості туристичних послуг;

- за відмову від поїздки в терміні 7-1 день до початку подорожі – 100 % загальної вартості туристичних послуг;

- при відмові від поїздки, що припадає на високий сезон - 100% вартості туристичних послуг;

- при відмові від замовлення за акцією «раннє бронювання» або за іншими акціями, якщо таке положення було зазначене в умовах проведення акції – 100% вартості туристичних послуг.

5. Форс-мажорні обставини

6.1. СТОРОНИ звільняються від відповідальності за часткове чи повне невиконання своїх зобов'язань по Договору, якщо воно виникло внаслідок обставин непереборної

сили і, якщо ці обставини безпосередньо вплинули на виконання Договору. Під обставинами непереборної сили розуміються обставини, які виникли після підписання Договору і в результаті непередбачуваних, незалежних і невідворотних СТОРОНАМИ обставин. Такі обставини встановлюються наявністю загальновідомих фактів, публікацій в засобах масової інформації та іншими способами, які не потребують спеціального доказування.

6.2. СТОРОНА, яка посилається на обставини непереборної сили, зобов'язана терміново, але не пізніше 48 годин з дати виникнення таких обставин, повідомити іншу СТОРОНУ про їх виникнення в письмовій формі і надати оформлену належним чином довідку Торгово-промислової палати України.

6.3. Неповідомлення чи несвоєчасне повідомлення іншої СТОРОНИ про такі обставини, позбавляє СТОРОНУ права посылатися на обставини форс - мажора як на підставу, яка звільняє її від відповідальності за невиконання зобов'язань.

6.4. Неповідомлення чи несвоєчасне повідомлення іншої СТОРОНИ про форс-мажорні обставини, дає їй право дострокового припинення Договору.

6. Порядок вирішення суперечок

7.1. У випадку виникнення спорів чи розбіжностей, що можуть виникнути з Договору чи в зв'язку з ним вирішуються СТОРОНАМИ шляхом переговорів. Якщо СТОРОНИ не приходять до взаємної згоди, спір вирішується в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

7.2. Претензії ТУРИСТА з питань надання послуг відповідно до Договору приймаються до розгляду протягом чотирнадцяти днів з дати закінчення туру.

7.3. Претензії ТУРИСТА приймаються в письмовому вигляді разом з оригіналами заяви і доданих до неї документів, що мають відношення до інциденту, в тому числі актів, підписаних уповноваженою особою ТУРОПЕРАТОРА та завірених представником приймаючої сторони в країні перебування ТУРИСТА.

7.4. Претензії, подані з порушенням пунктів 6.2. і 6.3. Договору, ТУРАГЕНТОМ та ТУРОПЕРАТОРОМ до розгляду не приймаються.

7.5. ТУРОПЕРАТОР та ТУРАГЕНТ не приймають претензії та не несуть відповідальності по претензіях, що пов'язані з деякими відхиленнями щодо обслуговування, яке надають готелі, мотелі, пансіонати (несмачна їжа, висока вартість додаткових послуг, відключення води та електропостачання, прибирання кімнат і території та таке інше) та негативними наслідками спожитих послуг, самостійно придбаних туристом у будь-яких суб'єктів ринку туристичних послуг у країні перебування/відпочинку туриста.

7. Додаткові умови

8.1. СТОРОНИ, відповідно до ст. 212 Цивільного кодексу України, обумовили настання прав та обов'язків за Договором, крім обов'язку ТУРИСТА, здійснити оплату послуг у розмірі та порядку, передбаченому Договором, який настає (обов'язок по оплаті) з дати підписання Договору, відкладальною обставиною, а саме: Договір набуває сили з дати надання підтвердження на бронювання Заявки ТУРИСТА ТУРОПЕРАТОРОМ , та діє до дати закінчення надання послуг (закінчення туру).

У зв'язку з цим, СТОРОНИ погодили, що у випадку не надання підтвердження на бронювання Заявки ТУРИСТА ТУРОПЕРАТОРОМ , даний Договір є таким, що неукладений, а сплачені ТУРИСТОМ кошти підлягають поверненню за вимогою останнього.

8.2. ТУРИСТ вправі відмовитися від виконання Договору до початку подорожі виключно за умови оплати фактично понесених ТУРАГЕНТОМ витрат та відшкодування збитків, заподіяних ТУРАГЕНТУ , викликаних діями ТУРИСТА.

У випадку зміни вартості послуг, що надаються відповідно до Договору більш, ніж на 5 (п'ять) % вартості, обумовленої Договором, ТУРИСТ має право відмовитись від виконання даного Договору та вимагати повернення раніше сплачених коштів.

8.3. ТУРАГЕНТ, у випадку виняткової необхідності, має право замінити замовлений готель, за умови, що новий готель буде аналогічного або вищого класу без додаткової оплати зі сторони ТУРИСТА. Категорія готелю визначається офіційними органами країни розташування готелю.

8.4. Всі зміни, додатки та доповнення до даного Договору є чинними тільки, якщо вони вчинені в письмовій формі, підписані уповноваженими представниками СТОРІН, та є невід'ємною частиною даного Договору.

8.5. У випадках не передбачених Договором СТОРОНИ керуються чинним законодавством України та міжнародним правом, згоду на яке надано Верховною Радою України.

8.6. Договір укладений в двох примірниках українською мовою, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної СТОРОНИ.

АДРЕСИ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ВІД ІМЕНІ ТА ЗА ДОРУЧЕННЯМ
ТУРОПЕРАТОРА
ТУРАГЕНТ

ТУРИСТ

За ТУРАГЕНТА
Директор

М. П.

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)
Адреса місця проживання:

Паспорт
Моб:
ПІН

За ТУРИСТА

_____/

Я, ТУРИСТ _____

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

завляю, що з програмою туристичної подорожі ознайомлений та погоджуюсь. Інформацію по організації туристичної подорожі, своїх правах, обов'язках, правилах безпеки та умовах страхування, порядку відшкодування завданих збитків та оплати фактично понесених витрат, умовах відмови від послуг, правилах перетину державного кордону, а також об'єктивну інформацію про країну перебування, звичаї місцевого населення, поведінку в громадських місцях та місцях, пов'язаних з проведенням релігійних обрядів та іншу інформацію згідно Закону України "Про туризм" та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів отримав.

Документи та всю інформацію, відповідно до умов Договору отримав
ТУРИСТ

(дата)

/ _____ /
(прізвище, ініціали)

Додаток 1 до Договору на туристичне
обслуговування № _____ від « _____ » _____ 20 р.

**ЗАЯВКА ТУРИСТА НА БРОНЮВАННЯ КОМПЛЕКСУ ТУРИСТИЧНИХ
ПОСЛУГ**

Інформація про ТУРИСТА						
Прізвище, ім'я, по батькові						
Адреса						
Телефон/факс						
E-mail						
Комплекс туристичних послуг						
Країна перебування/Курорт						
Дата	Відправлення		Прибуття			
Трансфер	Індивідуальний	Група	VIP	Не потрібен		
Вид транспорт/категорія міся	Поїзд <input type="checkbox"/> Автобус <input type="checkbox"/> Авіа <input type="checkbox"/>		Бізнес клас <input type="checkbox"/> Економічний клас <input type="checkbox"/>			
Транспортна компанія						
Готель						
Страховка						
Тип номера	<input type="checkbox"/> STANDARD		інше			
Харчування	<input type="checkbox"/> BB	<input type="checkbox"/> HB	<input type="checkbox"/> FB	<input type="checkbox"/> AI	<input type="checkbox"/> UAI	інше
Розміщення	<input type="checkbox"/> SNG	<input type="checkbox"/> DBL	<input type="checkbox"/> DBL+EX.BED	інше		
Вартість туристичного продукту						

**Паспортні дані ТУРИСТА та осіб, що подорожують з ним
(латинськими літерами, як в закордонному паспорті)**

№	Прізвище	Ім'я	Дата народження	№ паспорта
1.				
2.				
3.				

Додаткові побажання (виконання не гарантується) _____

Дата заповнення _____

ТУРАГЕНТ

_____/_____/_____
МП

ТУРИСТ

_____/_____/_____/

Відмітка про підтвердження Туру / Confirmation of the Tour

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ МЕНЕДЖЕР / _____ / _____ /

ТУРИСТ _____ / _____ /

ДОДАТОК ВЗ

І. ТИПОВІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила розроблені на основі Національного закону «Про основи туристської діяльності в Україні» і Закону України «Про захист прав споживачів», національних стандартів України за туристсько-екскурсійного обслуговування та інших нормативних документів.

1.2. Правила встановлюють порядок надання споживачам (клієнтам) туристських послуг незалежно від того, є чи турфірма туроператором (розробником) або турагентом і реалізує Туристичний продукт, розроблений іншої турфірмою. Під клієнтом розуміється юридична або фізична особа, яка уклала з Підприємством договір на надання (придбання, замовлення) туристських послуг і заплатила їх.

1.3. Турфірма заявляє, що основним її завданням є надання клієнтам послуг та гарантія їх прав у відповідності з вимогами Національного закону «Про основи туристської діяльності в Україні» і Закону України «Про захист прав споживачів» та міжнародними і національними стандартами і нормами.

1.4. В цілях забезпечення високої якості обслуговування турфірма проводить сертифікацію наданих нею послуг і здійснює внутрішній контроль якості шляхом періодичного опитування клієнтів.

2. Гарантії туристської фірми

2.1. Турфірма гарантує своїм клієнтам:

– безпеку своїх послуг для життя, здоров'я клієнтів, а також збереженість їх майна при дотриманні рекомендацій фірми;

2.2. Турфірма зобов'язується:

– не допускати у рекламних матеріалах появи помилкових або недостовірних даних про фірму та її послуги;

– надавати своїм клієнтам повну і достовірну інформацію про фірму, обсязі та якості надаваних послуг, їх вартості, відповідно міжнародним та національним стандартам, їх сертифікації;

– при реалізації послуг за описом, наведеним в інформаційному листку, договорі, путівці, ваучері надати клієнтові послуги, відповідні опису;

– проводити заміну недоброякісної послуги на аналогічну доброякісну (або більш високої якості) без доплати з боку клієнта, а в

разі, якщо це не представляється можливим, знижувати ціну на послугу і виплатити клієнту компенсацію;

– відшкодувати в повному обсязі шкоду, заподіяну клієнту, його здоров'ю та майну внаслідок недоліків послуг фірми.

3. Правила укладання договору

3.1. Відносини між клієнтом і туристичною фірмою виникають з моменту укладення між ними договору на надання туристичних послуг або подачі заявки (листа бронювання) і регулюються Законом України «Про туризм», Законом України «Про захист прав споживачів», іншими законодавчими актами України і справжніми Правилами. Договір укладається в письмовому вигляді у двох примірниках.

3.2. Туристська путівка, що свідчить про наявність договору між турфірмою і клієнтом і відображає перелік послуг та їх особливі умови, які клієнт повинен отримати за її пред'явленні в належному місці, в належний час видається клієнту після повної оплати клієнтом вартості туру.

3.3. Договір між клієнтом і турфірмою складається на умовах, що не порушують права споживачів послуг у порівнянні з правилами, встановленими законодавством. Умови договору, що ущемляють права споживачів, визнаються недійсними.

3.4. Перед укладенням договору турфірма зобов'язана надати клієнту необхідну і достовірну інформацію про туристські послуги, що включає:

- опис туристської подорожі, пунктів перебування, тривалості перебування, умов розміщення, програми обслуговування в кожному пункті подорожі;
- вартість туру. Якщо в договорі не вказано інше, вартість туру входить перевезення від аеропорту до готелю і назад, харчування у відповідності з програмою, зазначеною у договорі, екскурсії та послуги гіда-перекладача і страховий поліс;
- інформацію щодо правил перевезення. Перевезення клієнта здійснюється за правилами перевізника. Іменний квиток клієнта є договором з перевізником, згідно з яким всю відповідальність за надані послуги несе перевізник. Турист самостійно несе транспортні та інші витрати, пов'язані з прибуттям до вказаного місця збору тургрупи і початку туру, а також аналогічні витрати на повернення додому після закінчення поїздки.
- суму (або відсоток від ціни туру) завдатку і термін внесення повної вартості туру;

- інформацію щодо оформлення паспортів, віз та особливості в'їзду в окремі країни;
- короткий опис кожного пункту туристської подорожі;
- опис пам'яток, особливостей місцевості та клімату, погодних умов на період поїздки, особливостей перебування та інформацію про правила і специфіку поведінки під час турпоїздки, в тому числі про повагу до місцевих звичаїв і святинь. Найявності інфекційних та паразитарних захворювань і видачі клієнту пам'яток з профілактики, роз'яснення необхідності щеплень перед відвідуванням ряду країн;
- перелік послуг, що надаються за додаткову плату;
- інформацію про прийом батьків з дітьми і можливих вікових обмеженнях і обмеження за медичними показаннями;
- рекомендації при оформленні медичної страховки (інформація про правила поведінки туриста при настанні страхового випадку);
- вказівка про те, що для надання турпослуги потрібно мінімальне кількість учасників і граничний термін інформирования клієнта у разі, якщо поїздка буде анульована з причини недобору групи.

3.5. Опис туристичної подорожі конкретизується в програмі обслуговування, яка включає:

- маршрут подорожі;
- перелік турфірм-виконавців послуг;
- перелік екскурсій;
- комплекс дозвіллевих заходів;
- тривалість перебування в кожному пункті маршруту;
- види і категорія транспорту для внутримаршрутних перевезень;
- інформацію про порядок поселення в готелі.

3.6. Інформація по пп.3.4-3.5 наведено в інформаційних листках і рекламних матеріалах і може уточнюватися в договорі.

4. Забезпечення безпеки клієнтів

4.1. Забезпечення безпеки життя і здоров'я клієнтів досягається наступними заходами і заходами:

- належним оформленням документації на маршрут;
- інформацією клієнтів про сертифікацію по обов'язковим вимогам безпеки;
- відповідністю договірної документації вимогам російських законів;
- проведенням інструктажів з безпеки з урахуванням специфіки маршруту і наданих послуг з видачею відповідних пам'яток з правилами поведінки у районах з неблагополучною епідеміологічною обстановкою;

- раціональною побудовою програми туру з забезпеченням достатньою часу для відпочинку та урахуванням вікових та психофізіологічних особливостей та інтересів клієнтів при формуванні туристської групи;
- медичним страхуванням клієнтів;
- гарантіями фірми відшкодувати клієнту завдані їм збитки внаслідок недоліків послуг фірми.

5. Забезпечення якості обслуговування

5.1. Забезпечення якості обслуговування досягається наступними заходами:

- призначенням відповідальної особи, персонально відповідає за організацію і ведення робіт та якості послуг;
- організацією внутрішнього контролю за якістю послуг;
- постійним підвищенням професійної майстерності персоналу та культури обслуговування;
- сертифікацією послуг фірми за вимогами російських нормативних документів;
- постійним опитуванням клієнтів щодо якості надаваних турфірмою послуг і виробленням коригувальних заходів щодо усунення недоліків.

6. Основні права та обов'язки клієнтів

6.1. Клієнти мають право:

- отримати необхідну інформацію Про поїздку (програми, маршрут, дату, умови обслуговування, вартості), а також своєчасне повідомлення про зміни;
- отримати туристські послуги, передбачені договором з турфірмою:
- анулювати замовлення;
- отримати відшкодування вартості не поставлених переді послуг або компенсацію в разі обслуговування, що не відповідає умовам договору.

6.2. Клієнт зобов'язаний:

- ознайомитися з умовами поїздки, наведеними в договорі;
- укласти з фірмою договір на надання послуг і внести суму авансу;
- своєчасно надати фірмі необхідні документи для оформлення виїзних документів;
- своєчасно прибути на пункт збору групи, маючи при собі паспорт, путівку, ваучер, довіреність на дітей, довідку з банку на провезення валюти понад встановленої кількості та інші необхідні документи;
- дотримуватися правові норми РФ і країни відвідування і нести персональну відповідальність за їх дотримання;
- відшкодувати заподіяну іноземній фірмі, організаціям-посередникам фірми і громадянам шкоду безпосередньо на місці

заподіяння шкоди у відповідності з правилами, чинними на території постраждалої сторони; - сплатити всі замовлені додаткові послуги.

7. *Обов'язки і права турфірми*

7.1. Турфірма зобов'язана:

- організувати туристське обслуговування згідно з укладеною з клієнтом договором і наявними Правилами;
- оформити для клієнтів необхідні туристські та проїзні документи;
- своєчасно подати в посольство країни призначення документи на отримання закордонних віз. При цьому фірма не несе відповідальності за відмову клієнту візі, а також всілякі затримки у видачі документів з вини іноземних представництв;
- своєчасно (протягом 3 днів після отримання відомостей від контрагентів) інформувати клієнта про зміни, що проісшли в умовах поїздки (зміна строків, умов обслуговування) і отримати підтвердження (або відмову) клієнта. В у разі, якщо після закінчення 3 днів після повідомлення клієнт не відмовляється від поїздки, фірма вважає, що клієнт згоден із запропонованими змінами;
- виплатити клієнту витрати, що виникли у нього з вини фірми;
- надати клієнту сприяння в отриманні клієнтом страхової суми відповідно з правилами страхування.

7.2. Турфірма має право:

- вносити за погодженням з клієнтом до початку поїздки зміни в програму і умови туру, викликані форс-мажорними обставинами;
- вносити зміни в ході самої поїздки, якщо такі виникли у зв'язку з форс-мажорними обставинами. При цьому фірма буде приймати всі міри до того, щоб по можливості зберегти характер і класність сплачених клієнтом послуг;
- розірвати договір з клієнтом, якщо клієнт у встановлений в договорі термін не оплатив полієюстю вартість поїздки. При цьому фірма ніякої відповідальності перед клієнтом не несе;
- стягнути з клієнта штраф у випадках та розмірах, обумовлених у договорі.

8. *Зміна умов договору*

8.1. Зміни узгодженої сторонами ціни туру можливе лише у разі зміни ціни на транспорт, зборів в аеропортах і валютних курсів.

8.2. У випадку, якщо підвищення ціни перевищує вказане у п. 7.2, клієнт має право відмовитися від поїздки з поверненням йому всіх раніше сплачених сум.

8.3. Якщо після від'їзду клієнта виявиться з будь-яких причин (крім форс-мажорні) неможливим надання в договорі послуг, турфірма надає клієнту послугу аналогічну або більш високої якості без будь-

яких витрат з боку клієнта або відшкодуває йому різницю між запланованими та реально наданими послугами.

9. Умови страхування

9.1. Клієнт, як правило, повинен мати страховку, що забезпечує відшкодування як мінімум медичних та інших витрат при нещасному випадку або раптовому захворюванні. Турфірма зобов'язана впевнитися в тому, щоб страховий поліс був дійсний країні перебування клієнта і з нього в разі необхідності було надано відповідне обслуговування та інформація про настання страхового випадку була повідомлена страхової компанії у встановлені терміни.

10. Претензії

10.1. Клієнти мають право пред'являти претензії в наступних випадках:

– турфірмі – у разі ненадання узгодженого обслуговування або неякісне виконання договірних умов: контрагентам фірми (перевізникам, готелям) через представника фірми - в разі скасування чи затримки рейсу, псування чи втрати багажу клієнта, за винятком претензій з нагоди пропачі грошей та цінностей, які рекомендується здавати на зберігання в сейфі готелю і не залишати в багажі при перевезенні але маршруту; - страховим компаніям у разі настання страхового випадку для відшкодування оплати медичного обслуговування.

10.2. Претензії під час поїздки пред'являються через представника турфірми винному юридичній або фізичній особі з тим, щоб претензія була задоволена відразу на місці заподіяння шкоди. Якщо подача претензії безпосередньо в ході поїздки об'єктивних причин виявилася неможливою, клієнт має право подати її безпосередньо турфірмі у строк не пізніше двадцяти днів з моменту повернення з поїздки.

10.3. Претензії подаються в письмовому вигляді з додатком документів, підтверджують факт того, що сталося (протоколи, медичні довідки, акти, квитанції тощо).

10.4. Не підлягають розгляду претензії і відшкодування шкоди у випадках:

- якщо збиток, понесений з вини або недбалості клієнта;
- якщо збиток повністю відшкодовано по страховці у відповідності з правилами страхування.

11. Умови ануляції турів і форс-мажорні обставини

11.1. Конкретні умови ануляції турів з боку фірми і клієнта і виникає у зв'язку з цим відповідальність, а також форс-мажорні обставини наводяться в Договорі.

ДОДАТОК В4

II. ПОСАДОВІ ІНСТРУКЦІЇ ПЕРСОНАЛУ

а) Посадові інструкції директора

Директор зобов'язаний:

- розробляти нові програми в країнах, з якими компанія ще не працювала;
- вести офіційну переписку з іноземними партнерами з метою отримання конфіденційних тарифів і контрактів;
- проаналізувати отримані тарифи, порівняти їх, провести маркетингові дослідження на туристському ринку для отримання конкурентоспроможних цін;
- підготувати контракт для співпраці з іноземним(ми) партнером(ами);
- працювати з агентською мережею, брати участь у конференціях, семінарах, презентаціях, виставках;
- при необхідності виїжджати до регіональним агентствам з метою залучення їх до роботи зі своїм агентством:
- приймати участь в розробці реклами фірми;
- з повагою ставитися до клієнтів і відвідувачам;
- контролювати роботу менеджерського складу, нести відповідальність за роботу всього туристського відділу в цілому;
- давати точні інструкції кур'єрам, менеджерам при оформленні документів клієнтів, які вирушають у туристичні поїздки;
- своєчасно інформувати бухгалтерію про необхідність виставлення рахунків для оплат але безготівковим розрахунком при роботі з організаціями;
- акуратно вести діловодство, зберігати документацію в спеціальних файлових папках у хронологічному порядку. Вказувати в факсових повідомлень куди, кому і від кого направляється документ, ставити число, прикріплювати до кожного відправленого повідомлення підтвердження про відправку;
- зберігати комерційну таємницю фірми, яка включає назви, адреси, номери телефонів н сервіс юридичних та фізичних осіб-партнерів фірми, імена та прізвища партнерів фірми, собівартість авіаквитків, страхування туристів, обслуговування в готелі, розміри посадових окладів, а також, відомості про родичів співробітників,

домашні телефони і адреси, спеціальні електронні коли і паролі, використовувані на роботі;

- при виникненні конфліктних ситуацій з клієнтами постаратися вирішити спірні питання.

- Директор несе відповідальність:

- за бездіяльність або неналежне виконання своїх зобов'язань;

- за коректне поводження з клієнтами фірми;

- за виконання наказів і розпоряджень керівництва фірми;

- за збереження увіреної йому документації фірми;

- за збереження довіреного йому майна;

- за розголошення комерційної таємниці фірми;

- за розголошення інформації про клієнтів третім особам, якщо це не пов'язано з виконанням ним (менеджером) своїх службових обов'язків, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

б) Посадові інструкції менеджера

Менеджер туристичного відділу зобов'язаний:

- відповідати на рекламні телефонні дзвінки докладно, чітким і впевненим голосом, роз'яснювати подробиці низовий підтримки, особливості поведінки туристів в країні перебування, давати пів-ніс опис місця розміщення туриста;

- ♦ - розробляти програми перебування в країні (країнах), які він веде, тобто бути творцем групового або індивідуального туру;

- ♦ - з повагою ставитися до клієнтам і відвідувачам фірми;

- перевірити паспорт(а) клієнта(ів). приділивши особливу увагу терміну закінчення дії паспорта, наявності попередніх віз та відмов консульських служб посольства тієї чи іншої країни у видачі в'їзної візи;

- обговорити всі літали майбутньої поїздки з клієнтом і правильно оформити замовлення-заявку на поїздку;

- оформляти туристичну путівку, договір з клієнтом, заявку на тур і проїзні документи туриста своєчасно, вносячи чітку і правильну інформацію;

- правильно і своєчасно вносити паспортні дані туристів в журнал реєстрації (ПБ по-російськи, ім'я і прізвище в латинській транскрипції, серія і номер паспорта, коли і ким виданий, дата народження, домашня адреса, телефон, місце роботи, для жінок - вказати дівоче прізвище, інші відомості, якщо вони необхідні для оформлення туру), допомагати туристу в заповненні анкет для отримання віз;

- дати точні інструкції кур'єру (або взяти на себе кур'єрські функції) оформлення та отримання віз в різних посольствах і консульствах;
 - видавати туристам пам'ятку для кожного напрямку під розписку;
 - вага зміни в замовленій тур вносити тільки на підставі письмового заяви клієнта;
 - видавати клієнтам супровідну записку для оплати в касу, де вказувати ПІБ туриста, куди і на який термін вилітає, суму що підлягає оплаті, і курс, за якому проводиться оплата. Після чого видавати на підставі пред'явленого туристом корінця прибутково-касового ордера, копію якого прикріплювати до примірника Договору, що залишається у фірми, путівку і Договір з клієнтом;
 - ◆ - своєчасно інформувати дирекції та бухгалтерії фірми про необхідність проведення оплат. У разі отримання В касі грошей під звіт надавати документ, що підтверджує здійснені видатки (корінець прибутково-касового ордеру постачальника з круглою печаткою, авансовий звіт);
 - своєчасно інформувати бухгалтерію про необхідність виставлення рахунків для оплати за безготівковим розрахунком при роботі з організаціями;
 - вести листування з іноземними туроператорами і партнерами фірми, контролювати бронювання готелів, отримання підтвердження, запрошень на візи, оформлення проїзних документів;
 - відвідати країну, якою він займається, з метою ознайомлення з культурою, традиціями, екскурсійною програмою, готелями;
 - надсилати офіційні факси на бланках фірми тільки за підписом генерального директора і заступника генерального директора;
 - акуратно вести діловодство, зберігати документацію в спеціальних файлових папках у хронологічному порядку;
 - вказувати у факсимільних повідомлень куди, кому і від кого направляється документ, ставити число, прикріплювати до кожного відправленого повідомлення підтвердження про відправку;
 - своєчасно складати і відправляти в страхову компанію списки туристів на страхування, що містять всю необхідну інформацію;
 - відмічати в журналі реєстрації туристів, з якого джерела була отримана інформація туристами про фірму;
 - інформувати дирекцію фірми про пропозиції, що надходять від туристів фірми, туроператорів та агентів, запити на додаткові послуги:

- зберігати комерційну таємницю фірми, яка включає назви, адреси, номери телефонів та факсів юридичних та фізичних осіб-партнерів фірми, імена та прізвища партнерів фірми, собівартість авіаквитків, страхування туристів, обслуговування в готелі, розміри посадових окладів, а також відомості про родичів співробітників, домашні телефони і адреси, спеціальні електронні коди та паролі, використовувані при роботі;

- залучати до роботи помічників менеджера;

- при виникненні конфліктних ситуацій з клієнтом фірми негайно інформувати генерального директора або заступника генерального директора; звертатися в дирекцію з доповідною запискою.

Менеджер туристичного відділу несе відповідальність:

- за відповідність паспортних даних та достовірність занесеної в журнали інформації, своєчасність відправки факсів на візову підтримку і бронювання;

- за правильність підписуються рахунків і уявлень про оплати в бухгалтерію, достовірність даних у списках на візову підтримку та страхування туристів;

- за бездіяльність або неналежне виконання своїх обов'язків;

- за інформацію, що надається клієнтам по телефону і при оформленні туристичної путівки, забезпечення всіх туристів договорами з клієнтом, пам'ятками туристу;

- за коректне поводження з клієнтами фірми;

- за виконання наказів і розпоряджень керівництва фірми;

- за збереження увіреної йому документації фірми;

- за збереження довіреного йому майна;

- за розголошення інформації таємниці фірми;

- за розголошення інформації про клієнтів третім липам, якщо це не пов'язано з виконанням ним (менеджером) своїх службових обов'язків, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

в) Посадові інструкції помічника менеджера

Помічник менеджера туристичного відділу зобов'язаний:

- допомагати менеджеру, до якого він прикріплений, в підготовці необхідних документів при організації туру, замовленого клієнтом;

- відповідати на рекламні телефонні дзвінки докладно, чітким і впевненим голосом, роз'яснювати подробиці візової підтримки, особливості поведінки туристів в країні перебування, давати повний опис місця розміщення туриста;

- з повагою ставитися до клієнтам і відвідувачам фірми;

- перевіряти паспорти клієнта (ів), приділивши особливу увагу терміну закінчення дії паспорта, наявності попередніх віз та відмов

консульських служб посольства тон чи іншої країни у видачі в'їзної візи;

- при необхідності виконати кур'єрські функції для оформлення та отримання віз у різних посольствах і консульствах;

- видавати туристам повний пакет документів під розписку (авіаквитки, паспорт з візою, якщо країна відвідування має візовий режим, страховку, ваучер на проживання, пам'ятку для кожного напрямку);

- брати участь у складанні програми з менеджером з метою освоєння даного напрямку;

- надсилати офіційні факси на бланках фірми тільки за підписом генерального директора і заступника генерального директора;

- допомагати менеджеру нести внутрішню переписку при складанні туру;

- вчитися і далі допомагати складати і відправляти в страхову компанію списки туристів на страхування, які містять всю необхідну інформацію;

- відмічати в журналі реєстрації туристів, з якого джерела була отримана інформація туристами;

- зберігати комерційну таємницю фірми, яка включає в себе назви, адреси, номери телефонів та факсів юридичних та фізичних осіб - партнерів фірми, собівартість авіаквитків, страхування туристів, обслуговування співробітників, домашні телефони і адреси, спеціальні електронні коди та паролі, використовувані при роботі;

- переймати методи роботи менеджера;

- вивчати спеціальну літературу, що стосується сфери туризму в цілому і відноситься безпосередньо до свого напрямку.

Використовувати різного роду поради і рекомендації.

Помічник менеджера туристичного відділу несе відповідальність:

- за бездіяльність або неналежне виконання своїх обов'язків:

- - за інформацію, що надається клієнтам по телефону та при оформленні туристичної путівки, забезпечення всіх туристів договорами з клієнтом, пам'ятками туристу;

- - за коректне поводження з клієнтом фірми;

- - за виконання наказів і розпоряджень керівництва фірми;

- - за збереження увіреної йому документації фірми;

- - за збереження довіреного йому майна;

- - за розголошення інформації про клієнтів третім особам, якщо це не пов'язано з виконанням ним своїх службових обов'язків, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

ДОДАТОК В5


МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА СИСТЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ УкрСЕПРО

Серія ВІ

СЕРТИФІКАТ ВІДПОВІДНОСТІ

UA1.066.0029338-16

Зареєстровано в Реєстрі за № _____
Зареєстрований в Реєстрі _____

Термін дії з **10 червня 2016** до **09 червня 2017**
Срок дієвості с _____

Продукція **Автоматизовані котли центрального опалення на твердому паливі 'Смерека' типу: 'КТВС', потужністю не більш як 100 кВт**

код УКТ ЗЕД, ТН ЗЕД
25.21.12
код ДКПП, ОКП _____

Відповідає вимогам **ДСТУ 2326-93 п.п 3.3; 4.3; 4.6, 4.12**
Соответствует требованиям _____

Виробник продукції **ПП 'НВФ' Нові технології', 18036, Черкаська обл., м. Черкаси, пр-т Хіміків, буд. 55, код ЄДРПОУ 37108892, Україна**
Виконавцять продукції _____

Сертифікат видано **ПП 'НВФ' Нові технології', Україна, 18036, Черкаська обл., м. Черкаси, пр-т Хіміків, буд. 55, код ЄДРПОУ 37108892**
Сертифікат видано _____

Додаткова інформація **Продукція, яка виготовляється серійно з 10.06.2016 р. до 09.06.2017 р., з урахуванням гарантійного терміну зберігання, технічний нагляд один раз на рік**
Додаткова інформація _____

Сертифікат видано органом з сертифікації **ОС 'Міжнародні стандарти і системи', м. Харків, вул. Культури, 26, оф. 13, тел. (057) 705-27-16 свідцтво про призначення № UA.P.066 від 11.03.2013 р., свідцтво про уповноваження № UA.PN.066 від 11.03.2013 р.**
Сертифікат видано органом по сертифікації _____

На підставі **Протоколу сертифікаційних випробувань № 2016.02.06.10.12 від 10.06.2016, виданого ВЛ ТОВ 'АКАДЕМТЕСТ', 61023, м. Харків, вул. Весніна, 5, атестат акредитації № 2Н1045 від 20.12.2012 р. до 19.12.2017 р.**
На основини _____



Керівник органу з сертифікації _____
Руководитель органа по сертификации _____
М.П. _____


імя прізвище **А.М. Сергейчук**
ім'я, прізвище _____

Чисність сертифіката відповідності можна перевірити в Реєстрі системи УкрСЕПРО за тел. (044) 528-54-35

14 02 2016

УКРАЇНА

Державна авіаційна служба
України



UKRAINE

State Aviation Administration
of Ukraine

СЕРТИФІКАТ
НА ПРАВО ПРОДАЖУ АВІАЦІЙНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ
AIR SERVICES SALE CERTIFICATE

Цим свідчитьс^я, що
This certifies that

Товариство з обмеженою відповідальністю "....."
"....."

03057, Україна, м. Київ, проспект, оф.
of 2,,, ave., Kyiv, Ukraine, 03057

відповідає вимогам чинного законодавства України про цивільну авіацію та Положення про сертифікацію суб'єктів, що надають агентські послуги з продажу авіаційних перевезень на території України, і здатне здійснювати продаж авіаційних пасажирських перевезень на території України через вказаний офіс.

Цей Сертифікат не підлягає передаванню і буде чинним протягом зазначеного терміну, якщо не буде анульований.
meets the requirements of the Ukrainian Laws and Enactment for certification of Agencies, and this Agency can sale air passenger services in Ukraine.

This Certificate is non-transferable and, unless sooner cancelled, shall continue in effect until otherwise terminated.

Голова
Chairman



А. Колісник
A. Kollisnyk

Сертифікат №
Certificate №

Дата введення в дію 25.10.2012
Effective date

Сертифікат дієсний до 25.10.2014
Certificate is valid till

AA №012136

ДЕРЖАВНИЙ КОМПЕТЕТ УКРАЇНИ З ПИТАНЬ ТЕХНІЧНОГО РЕГУЛЮВАННЯ
ТА СПОЖИВЧОЇ ПОЛІТИКИ
ДЕРЖАВНА СИСТЕМА СЕРТИФІКАЦІЇ УкрСЕПРО

Серія ВВ

СЕРТИФІКАТ ВІДПОВІДНОСТІ

Зареєстровано в Реєстрі за № **UA1.007.0084309-14**
Зареєстрований в Реєстрі

Термін дії з **20 серпня 2014 р. до 31 жовтня 2016 р.**
Срок дієвості с

Продукція **Датчики тиску 'Сафір'**
Продукція

9026 20 20 00
код УКТ ЗЕД, ТН ЗЕД
26.51.52-71.00

код ДКП, ОКП

Відповідає вимогам **ГОСТ 22520-85, ТУ У 24275859.002-99 'Датчики тиску 'Сафір' .ТУ'**
Сответствует требованиям

Виробник продукції **ПрАТ 'Манометр-Харків', 62473, Харківська обл., м. Мерефа,**
Иготовитель продукции **вул. Революції,1, код ЄДРПОУ 24275859**

Сертифікат видано **ПрАТ 'Манометр-Харків', 62473, Харківська обл., м. Мерефа,**
Сертификат выдан **вул. Революції,1, код ЄДРПОУ 24275859**

Додаткова інформація **Датчики тиску 'Сафір', що виготовляються серійно з 20.08.2014р. по**
Дополнительная информация **31.10.2016 р., занесені до Державного реєстру України за**
номером У1098-13, технічний нагляд за сертифікованою продукцією
один раз на рік

Сертифікат видано органом з сертифікації **ДП 'Харківстандартметрологія', м.Харків,**
Сертификат выдан органом по сертификации **вул.Мироносицька, 36, тел.(057)752-43-82,**
свідоцтво про призначення № UA.P.007 від 04.04.14р.

На підставі **сертифікату відповідності засобів вимірювальної техніки затвердженому**
На основании **типу № UA-MI/2-4482-2014 виданий 23 липня 2014р., чинний до 31 жовтня**
2016р., акту державних контрольних випробувань від 31.10.2013р.

Заст

Керівник органу з сертифікації
Руководитель органа по сертификации

підпис

В. М. Чепела

ініціали, прізвище

Чинність сертифікату відповідності можна
перевірити в Реєстрі системи УкрСЕПРО
за тел. (044) 537-35-76

№ 862105

УКРАЇНА

МІНІСТЕРСТВО ТРАНСПОРТУ
ТА ЗВ'ЯЗКУ
ДЕРЖАВНА АвіАЦІЙНА
АдМІНІСТРАЦІЯ



UKRAINE

MINISTRY OF TRANSPORT AND
COMMUNICATIONS
STATE AVIATION
ADMINISTRATION

СЕРТИФІКАТ
НА ПРАВО ПРОДАЖУ АвіАЦІЙНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ
AIR SERVICES SALE CERTIFICATE

Цим свідчитьсЯ, що
This certifies that

Товариство з обмеженою відповідальністю
„ТУРИСТИЧНИЙ КЛУБ”
„Tourist club” LTD

01601, Україна, м. Київ, вул. Гоголівська, 22-24, кім. 1, 2,3
app. 1, 2, 3, 22-24, Gogolivs'ka str., Kyiv, Ukraine, 01601

відповідає вимогам чинного законодавства України про цивільну авіацію та Положення про сертифікацію суб'єктів, що надають агентські послуги з продажу авіаційних перевезень на території України, і здаті здійснювати продаж авіаційних пасажирських перевезень на території України через вказаний офіс.

Цей Сертифікат не підлягає передаванню і буде чинним протягом зазначеного терміну, якщо не буде анульований.
meets the requirements of the Ukrainian Laws and Enactment for certification of Agencies, and this Agency can sale air passenger services in Ukraine.

This Certificate is non-transferable and, unless sooner cancelled, shall continue in effect until otherwise terminated.

Заступник Міністра транспорту та зв'язку України - голова Державної авіаційної адміністрації
Deputy Minister of Transport and Communications of Ukraine - Chairman of the State Aviation Administration



А. Колісник

A. Kolisnyk

Сертифікат № АП0464
Certificate №

Дата введення в дію 26.09.2010
Effective date

Сертифікат дійсний до 26.09.2012
Certificate is valid till

АА №008570





Серія АГ

ЛІЦЕНЗІЯ

№ 1401/11

ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ З ТУРИЗМУ ТА КУРОРТІВ

Вид господарської діяльності **туроператорська діяльність (внутрішній та в'їзний туризм)**

Найменування юридичної особи **ДОЧІРНЄ ПІДПРИЄМСТВО "ТРИСТАР" ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ТРИСТАР"**

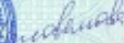
Ідентифікаційний код юридичної особи **30100000**

Місцезнаходження юридичної особи **03127, м. Київ, вул. Миколаївська, 10/11, кв. 10**

Дата прийняття та номер рішення про видачу ліцензії **28.10.2011 № 1401/11**

Строк дії ліцензії **з 28.10.2011 необмежений**

Номер в ліцензійному реєстрі - **501/2011**

Голова м.п.  **О. О. Шаповалова**

Дата видачі ліцензії **02 ЛИС 2011**





Серія АГ

ЛІЦЕНЗІЯ

№ 580973

ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ З ТУРИЗМУ ТА КУРОРТІВ

Вид господарської діяльності **туроператорська діяльність**

Найменування юридичної особи **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ТУРИСТИЧНИЙ КЛУБ"**

Ідентифікаційний код юридичної особи **23720145**

Місцезнаходження юридичної особи **01054, м. Київ, вул. Гоголівська, буд. 22-24**

Дата прийняття та номер рішення про видачу ліцензії **30.03.2012 №35**

Строк дії ліцензії **з 30.03.2012 необмежений**

Номер в ліцензійному реєстрі - **175/2012**

Голова МП  **О. О. Шаповалова**

Дата видачі ліцензії

05 КВІ 2012



ДОДОТОК Д

НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА ІЗ ЛІЦЕНЗУВАННЯ

1. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 02.03.2015 № 222. Закон регулює суспільні відносини у сфері ліцензування видів господарської діяльності, визначає виключний перелік видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, встановлює уніфікований порядок їх ліцензування, нагляд і контроль у сфері ліцензування, відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування видів господарської діяльності.

2. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку органів ліцензування та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України» від 05.08.2015 № 609.

3. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Державної регуляторної служби України «Про затвердження форми та змісту ліцензії» від 14.07.2015 № 781/38, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15.07.2015 за № 848/27293.

4. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Державної регуляторної служби України «Про затвердження форми ліцензійного звіту» від 14.07.2015 № 782/39, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15.07.2015 за № 849/27294.

5. Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Державної регуляторної служби України «Про затвердження Регламенту Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування» від 14.07.2015 № 783/40, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15.07.2015 за № 847/27292.

Ліцензійні умови:

6. Постанова Кабінету Міністрів України від 04.11.2015 № 896 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з ветеринарної практики».

7. Постанова Кабінету Міністрів України від 18.11.2015 № 960 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження охоронної діяльності».

8. Постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 № 991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності».

9. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.12.2015 № 1001 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської

діяльності з перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів автомобільним транспортом, міжнародних перевезень пасажирів та вантажів автомобільним транспортом».

10. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.12.2015 № 1000 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з виробництва та ремонту 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, торгівлі 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; виробництва спеціальних засобів, заряджених речовинами слезоточивої та дратівної дії, індивідуального захисту, активної оборони та їх продажу».

11. Постанова Кабінету Міністрів України від 16.12.2015 № 1060 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з посередництва у працевлаштуванні за кордоном».

12. Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.2015 № 1137 «Про затвердження переліку вибухових матеріалів промислового призначення, виробництво яких підлягає ліцензуванню».

13. Постанова Кабінету Міністрів України від 09.12.2015 № 1168 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів залізничним транспортом».

14. Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.2015 № 1186 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів річковим, морським транспортом».

15. Постанова Кабінету Міністрів України від 30.12.2015 № 1187 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності закладів освіти».

16. Постанова Кабінету Міністрів України від 30.03.2016 № 256 «Деякі питання ліцензування будівництва об'єктів IV і V категорій складності».

17. Постанова Кабінету Міністрів України від 06.04.2016 № 282 «Деякі питання ліцензування господарської діяльності з культивування рослин, включених до таблиці I переліку наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів, затвердженого Кабінетом Міністрів України, розроблення, виробництва, виготовлення, зберігання, перевезення, придбання, реалізації (відпуску), ввезення на територію України, вивезення з території України, використання,

знищення наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів, включених до зазначеного переліку».

18. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 № 286 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності банків пуповинної крові, інших тканин і клітин людини згідно з переліком, затвердженим Міністерством охорони здоров'я».

19. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.03. 2016 № 285 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики».

20. Постанова Кабінету Міністрів України від 13.07.2016 № 445 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з виробництва особливо небезпечних хімічних речовин, перелік яких визначається Кабінетом Міністрів України».

21. Постанова Кабінету Міністрів України від 13.07.2016 № 446 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з поводження з небезпечними відходами».

22. Постанова Кабінету Міністрів України від 22.07.2016 № 604 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з виробництва вибухових матеріалів промислового призначення».

23. Постанова Кабінету Міністрів України від 22.09.2016 № 669 «Деякі питання щодо спеціальних технічних засобів для зняття інформації з каналів зв'язку та інших технічних засобів негласного отримання інформації».

24. Постанова Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 821 «Деякі питання ліцензування господарської діяльності з надання послуг у галузі криптографічного захисту інформації (крім послуг електронного цифрового підпису) та технічного захисту інформації за переліком, що визначається Кабінетом Міністрів України».

25. Постанова Кабінету Міністрів України від 23.11.2016 № 845 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з промислового вилову водних біоресурсів за межами юрисдикції України».

26. Постанова Кабінету Міністрів України від 23.11.2016 № 852 «Деякі питання ліцензування господарської діяльності з надання послуг і виконання робіт протипожежного призначення».

27. Постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2016 № 929 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з виробництва лікарських засобів, оптової та роздрібною торгівлі лікарськими засобами, імпорту лікарських засобів (крім активних фармацевтичних інгредієнтів)».

28. Постанова Кабінету Міністрів України від 07.12.2016 № 913 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (крім професійної діяльності на ринку цінних паперів)».

29. Постанова Кабінету Міністрів України від 10.03.2017 № 134 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів повітряним транспортом».

ДОДОТОК Д1

НОВІ ЛІЦЕНЗІЙНІ УМОВИ ПРОВАДЖЕННЯ ТУРОПЕРАТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

(постанова від 11.11.2015 р. № 991),

що поширюються на юридичних осіб незалежно від їх організаційно-правової форми та форми власності, які провадять та які мають намір провади титулоператорську діяльність.

До заяви про отримання ліцензії **додаються такі підтвердні документи:**

- Засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою чи довіреною особою) копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами (гарантія банку чи іншої кредитної установи) у розмірі, визначеному ст. 15 Закону України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР;

- Відомості щодо місць провадження тулоператорської діяльності;

- Засвідчені керівником здобувача ліцензії (уповноваженою чи довіреною особою) копії документів (їх витягів), що підтверджують освітньо-кваліфікаційний рівень, стаж роботи керівника здобувача ліцензії, необхідний для провадження тулоператорської діяльності;

- Засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою чи довіреною особою) копія договору, укладеного зі 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.

ДОДАТОК Д2

ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ЛІЦЕНЗІЇ

Перелік видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню визначено у статті 7 Закону України від 02.03.2015 № 222 „Про ліцензування видів господарської діяльності” (далі – Закон № 222)

Перелік органів ліцензування затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 05.08.2015 № 609.

1. **Порядок отримання ліцензій** на види господарської діяльності, зазначені у статті 7 Закону № 222, визначено у статтях 10-13 Закону № 222.

Ознайомлення із ліцензійними умовами провадження відповідного виду господарської діяльності.

Ліцензіат зобов'язаний виконувати вимоги ліцензійних умов відповідного виду господарської діяльності, а здобувач ліцензії для її одержання – відповідати ліцензійним умовам.

Ліцензійні умови та зміни до них розробляються органом ліцензування, що є центральним органом виконавчої влади, підлягають погодженню спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування та затверджуються Кабінетом Міністрів України.

Органи ліцензування оприлюднюють ліцензійні умови і зміни до них на своєму офіційному веб-сайті.

2. **Підготовка документів** для отримання ліцензії та подача органу ліцензування заяви про отримання ліцензії та документів, щодо неї додаються.

Здобувач ліцензії подає до органу ліцензування заяву про отримання ліцензії за визначеною ліцензійними умовами формою.

До заяви про отримання ліцензії додаються:

1) документи відповідно до ліцензійних вимог;
2) копія паспорта керівника здобувача іцензії (або довіреної особи) із відміткою органу державної податкової служби про повідомлення про відмову через свої релігійні переконання від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків (подається тільки фізичними особами – підприємцями, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби);

3) опис документів, що подаються для одержання ліцензії, у двох екземплярах.

Перелік підтвердних документів встановлюється ліцензійними умовами і є виключним.

Орган ліцензування протягом трьох робочих днів з дня одержання заяви про отримання ліцензії встановлює наявність або відсутність підстав для залишення її без розгляду і в разі їх наявності приймає відповідне рішення. Копія рішення про залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду надається у триденний строк здобувачеві ліцензії.

Підставою для залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду є:

1) підписані документи, що додаються до заяви для отримання ліцензії, подані не в повному обсязі;

2) заява або хоча б один з документів, що додається до заяви про отримання ліцензії:

– підписаний особою, яка не має на це повноважень;

– оформлений із порушенням вимог цього Закону, складений не за встановленою формою або не містить даних, які обов'язково вносяться до них згідно з цим Законом;

3) подання заяви з порушенням строків, передбачених цим Законом;

4) відсутність у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців відомостей про здобувача ліцензії (суб'єкта господарювання) або наявність відомостей про державну реєстрацію його припинення.

3. Розгляд заяви про отримання ліцензії

Орган ліцензування після встановлення відсутності підстав для залишення заяви про отримання ліцензії без розгляду розглядає її та підтвердні документи з метою встановлення відсутності або наявності підстав для відмови у видачі ліцензії шляхом аналізу підтвердних документів та одержання інформації з державних паперових та електронних інформаційних ресурсів.

У разі встановлення наявності підстав для відмови у видачі ліцензії орган ліцензування приймає обґрунтоване рішення про відмову у видачі ліцензії.

Орган ліцензування надсилає копію рішення про відмову у видачі ліцензії здобувачу ліцензії у строк, що не перевищує п'яти робочих днів.

Підставою для прийняття рішення про відмову у видачі ліцензії за результатом розгляду заяви про отримання ліцензії є:

1) встановлення невідповідності здобувача ліцензії ліцензійним умовам, встановленим для провадження виду господарської діяльності, зазначеного в заяві про отримання ліцензії;

2) виявлення недостовірності даних у підтвердних документах, поданих здобувачем ліцензії. Виявленням недостовірності даних у підтвердних документах, поданих суб'єктом господарювання до органу ліцензування, є встановлення на момент подання документів здобувачем ліцензії чи ліцензіатом наявності розбіжності між даними, наведеними у них, та фактичним станом цього суб'єкта господарювання. Не вважаються недостовірними дані, підстава наведення яких суб'єктом господарювання не могла бути для нього завідомо неналежною.

У разі встановлення під час розгляду заяви про отримання ліцензії відсутності підстав для відмови у видачі ліцензії орган ліцензування приймає рішення про видачу ліцензії, про яке повідомляє здобувача ліцензії у строк, що не перевищує трьох робочих днів.

Орган ліцензування на наступний робочий день після дня прийняття ним рішення про видачу ліцензії здобувачу ліцензії передає відомості про таке рішення в електронному вигляді до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців у порядку, визначеному розпорядником цього реєстру.

Строк прийняття рішення про видачу ліцензії становить десять робочих днів з дня одержання органом ліцензування заяви про отримання ліцензії.

Набуття здобувачем ліцензії права на провадження виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, відбувається з моменту внесення даних про рішення органу ліцензування про видачу йому ліцензії до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.

У повідомленні про прийняття рішення про видачу ліцензії орган ліцензування зазначає розрахункові реквізити для внесення плати за видачу ліцензії.

Ліцензія на провадження здобувачем ліцензії визначеного ним виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, оформлюється органом ліцензування в електронному вигляді (запис про рішення органу ліцензування щодо видачі ліцензії суб'єкту господарювання в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців).

Ліцензія видається на необмежений строк.

За бажанням здобувача ліцензії чи ліцензіата ліцензія (копія ліцензії) може бути видана органом ліцензування і на паперовому носії.

4. Плата за видачу ліцензії

За видачу ліцензії справляється разова плата в розмірі однієї мінімальної заробітної плати, виходячи з розміру мінімальної заробітної плати, що діє на день прийняття органом ліцензування рішення про видачу ліцензії, якщо інший розмір плати не встановлений законом.

Плата за видачу ліцензії, що видана Радою міністрів Автономної Республіки Крим або місцевим органом виконавчої влади, становить 10 відсотків від розміру мінімальної заробітної плати, що діє на день прийняття рішення про видачу ліцензії.

Плата за видачу ліцензії вноситься ліцензіатом у строк не пізніше десяти робочих днів з дня отримання здобувачем ліцензії від органу ліцензування повідомлення про прийняте ним рішення про видачу ліцензії.

Документом, що підтверджує внесення плати за видачу ліцензії, є копія квитанції, виданої банком, копія платіжного доручення з відміткою банку, квитанція з платіжного терміналу, квитанція (чек) з поштового відділення зв'язку.

Органу ліцензування забороняється вимагати від суб'єктів господарювання внесення плати за видачу ліцензії до прийняття рішення про її видачу.

ДОДАТОК ДЗ

ЛІЦЕНЗІЙНІ УМОВИ

ПРОВАДЖЕННЯ ТУРОПЕРАТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Затверджено постановою Кабінету Міністрів України
від 11 листопада 2015 р. № 991

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 туropераторську 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 туropераторську діяльність.
5. Здобувач ліцензії, який має намір провадити туropераторську 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 туropераторської 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;
 - 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 ст. 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 фахову освіту, що підтверджується документом про освіту, та стаж роботи у сфері туризму не менше трьох років, що підтверджується записами у трудовій книжці, або освіту у сфері туризму за освітньо-кваліфікаційним рівнем підготовки молодший спеціаліст, бакалавр, магістр, що підтверджується документом про освіту.
11. У штаті туроператора повинно налічуватися не менш як 30 відсотків працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму не менше трьох років, що підтверджується записами в трудових книжках, або освіту у сфері туризму за освітньо-кваліфікаційним рівнем підготовки молодший спеціаліст, бакалавр, магістр, що підтверджується документом про освіту.
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.
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 з дня такого припинення, про дату та строк припинення такої діяльності, розмішувати цю інформацію на власному веб-сайті та при вході до місця провадження туроператорської діяльності.
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.
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 Мінекономрозвитку, відповідного територіального органу Держпродспоживслужби.
-

**Міністерство економічного
розвитку і торгівлі України**

*«Про отримання ліцензії на провадження
туроператорської діяльності»*

ТОВ «ппп» (ідентифікаційний код юридичної особи -), в особі керівника.....просить видати ліцензію на провадження туроператорської діяльності.

Додатки:

1. Заява про отримання ліцензії – на 1 арк.
2. Засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою) ксерокопія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами у розмірі суми, еквівалентної не менше 20000 євро на 1 арк.
3. Відомості щодо місць провадження туроператорської діяльності на 1 арк.
4. 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
5. Засвідчена керівником здобувача ліцензії (уповноваженою або довіреною особою) ксерокопія договору, укладеного із страховою компанією, про обов'язкове страхування туристів, що здійснюють туристичні подорожі на ___ арк.

Директор печатка підпис ППБ

Додаток 1
до Ліцензійних умов

ЗАЯВА
про отримання ліцензії

Здобувач ліцензії:													
(повне та скорочене найменування юридичної особи)													
(прізвище, ім'я, по батькові та посада керівника юридичної особи)													
(поштовий індекс, місцезнаходження юридичної особи)													
Телефон:		Факс:	_____										
Електронна адреса		Веб-сторінка:	_____										
Банківські реквізити													
		(поточний рахунок, найменування банку, МФО)											
Ідентифікаційний код особи:		юридичної <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr></table>											
Прошу видати ліцензію на провадження туризаторської діяльності													
<input type="checkbox"/> виїзний туризм													
<input type="checkbox"/> в'їзний туризм													
<input type="checkbox"/> внутрішній туризм													
(необхідне відмітити)													
та за необхідності ліцензію на паперовому носії													
Бажаний спосіб одержання документів:		<input type="checkbox"/> нарочно											
(необхідне відмітити)		<input type="checkbox"/> поштовим відправленням з описом вкладеного											
		<input type="checkbox"/> в електронному вигляді											

Документи надіслати за адресою:

До заяви додаються документи, зазначені в описі документів.

З Ліцензійними умовами провадження туризаторської діяльності ознайомлений та зобов'язуюсь їх виконувати.

Достовірність даних, зазначених у заяві про отримання ліцензії та в документах, що додаються до неї, підтверджую.

_____ (посада)

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

“ _____ ” 20__ року

ВІДОМОСТІ
щодо місць провадження туropolиторської діяльності

(найменування здобувача ліцензії/ліцензіата)

Порядковий номер	Місцезнаходження (поштовий індекс, область, район, місто/населений пункт, вулиця, будинок, приміщення)	Найменування філії, іншого відокремленого підрозділу (за наявності)	Прізвище, ім'я, по батькові та посада керівника філії або іншого відокремленого підрозділу (за наявності)	Телефон, факс, електронна адреса філії, іншого відокремленого підрозділу (за наявності)	Реквізити документа, що посвідчує право власності або користування приміщенням, у якому надаються туropolиторські послуги (договір, свідоцтво про право власності тощо)	Характеристики приміщення, у якому надаються туropolиторські послуги (поверх, площа, кількість кімнат)
------------------	--	---	---	---	---	--

Керівник здобувача ліцензії/ліцензіата

(посада)

“ ” 20__ року

(підпис)

(ініціали та прізвище)

ОПИС ДОКУМЕНТІВ

—
(найменування здобувача ліцензії)

Порядковий номер	Назва документа	Кількість аркушів
	Разом	

_____ (посада)

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

“ ___ ” _____ 20__ року

Дата і номер реєстрації заяви “ ___ ” _____ 201__ р. № _____
(заповнюється органом ліцензування)

_____ (посадова особа органу ліцензування, яка прийняла заяву та документи)

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

ОБЛІК
виданих туристам договорів обов'язкового страхування

Порядковий номер	Прізвище, ім'я, по батькові страхувальника	Найменування страховика	Номер, дата та строк дії договору страхування (страхового поліса)

_____ (посада)

_____ (підпис)

_____ та
(ініціали прізвище)

“ ___ ” _____ 20__ року

Додаток 5
до Ліцензійних умов

Ідентифікаційний код									
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

СТАТИСТИЧНИЙ ЗВІТ
ЗА 20_____РІК

Ліцензіат:
Найменування: _____
Місцезнаходження: _____
(поштовий індекс, область, район, населений пункт, вулиця /провулок, площа тощо,
номер будинку /корпусу, квартири /офісу)
Адреса місця провадження діяльності: _____
(поштовий індекс, область, район, населений пункт, вулиця /провулок, площа тощо,
номер будинку /корпусу, квартири /офісу)
Назва виду діяльності: _____
(внутрішній, виїзний, в'їзний)

Розділ I. Загальні економічні показники

Найменування показників	Номер рядка	Одиниця виміру*	За звітний період
Середньооблікова кількість штатних працівників	04	осіб	
З рядка 04			
мають вищу освіту в сфері туризму	05	осіб	
жінки	06	осіб	
особи до 30 років	07	осіб	
Дохід від надання туристичних послуг (без податку на додану вартість, акцизного податку і аналогічних обов'язкових платежів)	08	тис. гривень	
у тому числі від екскурсійної діяльності	09	тис. гривень	
Сума комісійних, агентських та інших винагород	10	тис. гривень	
Операційні витрати, зроблені суб'єктом туристичної діяльності на надання туристичних послуг (сума рядків з 12 по 16) — усього	11	тис. гривень	
у тому числі:			
матеріальні витрати	12	тис. гривень	
витрати на оплату праці	13	тис. гривень	
відрахування на соціальні заходи	14	тис. гривень	
суми нарахованої амортизації	15	тис. гривень	
інші операційні витрати	16	тис. гривень	
Витрати на утримання власних турагентів (з рядка 11)	17	тис. гривень	
Обов'язкові платежі в бюджет і позабюджетні фонди	18	тис. гривень	

* Рядки 08-18 заповнюються з одним десятковим знаком.

Продовження додатка 5

Розділ II. Витрати на послуги сторонніх організацій, що використовуються під час виробництва туристичного продукту*

Назва показників	Номер рядка	Усього	Утому числі послуги	
			резидентів	нерезидентів
Усього (сума рядків 20, 23, 30—35), тис. гривень	19			
у тому числі				
на розміщення і проживання	20			
готелі та аналогічні засоби розміщення	21			
приватний сектор	22			
на транспортне обслуговування	23			
залізничний транспорт	24			
повітряний транспорт	25			
водний транспорт	26			
міський транспорт	27			
екскурсійні автобуси	28			
оренда автомобілів	29			
на харчування	30			
на медичне обслуговування	31			
на екскурсійне обслуговування (без транспортних послуг)	32			
на візове обслуговування (включаючи витрати на оформлення поїздки)	33			
на послуги культурно-освітнього, культурно-дозвільного характеру, організаціям культури	34			
на інші послуги, що використовуються під час виробництва туристичного продукту	35			

* Рядки 19-35 в усіх графах заповнюються з одним десятковим знаком.

Продовження додатка 5

Розділ III. Кількість і вартість проданих туристичних путівок (ваучерів)

Назва показників	Номер рядка	Кількість туристичних путівок, одиниць	Вартість туристичних путівок*, тис. грн	Кількість туроднів за реалізованими туристичними путівками
Реалізовано туристичних путівок — усього	36			
у тому числі іншим організаціям	37			
безпосередньо населенню	38			
з них				
громадянам України для подорожі в межах України	39			
громадянам України для подорожі за кордон	40			
іноземцям для подорожі в межах України	41			

* Графа 4 у рядках 36-41 заповнюється з одним десятковим знаком.

Розділ IV. Кількість обслугованих туристів (без екскурсантів)

Назва показників	Номер рядка	У тому числі	
		громадяни України (вибуття)	громадяни інших країн (прибуття)
Кількість обслугованих туристів, усього осіб	42		
у тому числі подорожуючих у межах території України	43		X
подорожуючих за кордоном	44		X

З рядка 44 – розподіл громадян України за країнами відправлення та з рядка 43 – розподіл іноземців за країнами світу, з яких вони прибули (згідно з Класифікацією країн світу)

Довідково:

число обслугованих екскурсантів (45) _____ осіб,
з них іноземні громадяни (46) _____ осіб

Розділ V. Розподіл туристів за метою поїздки

Назва показників за метою відвідування	Номер рядка	Кількість туристів, усього (сума гр. 4-6)	У тому числі		
			в'їзних (іноземних) туристів	виїзних туристів	внутрішніх туристів
Службовий (діловий)	45				
Культурно-пізнавальний	46				
Міський	47				
Екологічний (зелений)	48				
Лікувально-оздоровчий (медично-рекреаційний)	49				
Подієвий	50				
Спортивний	51				
Релігійний	52				
Навчання	53				
Пригодницький	54				
Гірський	55				
Гастрономічний / винний	56				
Круїзний	57				
Шопінг	58				
Інші	59				
Усього туристів, осіб (сума рядків 45-57)	60				
Із рядка 59 – діти віком 0-17 років	61				

VI. Одноразовий модуль “Економічні показники суб’єктів туристичної діяльності за типом послуг та категоріями обслугованих клієнтів”

Розділ А. Дохід від надання послуг за типом послуг

Назва показників	Номер рядка	Сума, тис. грн
Дохід від надання туристичних послуг (без податку на додану вартість, акцизного податку і аналогічних обов’язкових платежів), усього (ряд. 62 + 63 + 66 + 76; ряд. 61= ряд. 08):	61	
– дохід від реалізації власного туристичного продукту (туристичних путівок)	62	
– дохід від реалізації туристичного продукту (туристичних путівок) інших організацій:	63	
– резидентів	64	
– нерезидентів	65	
– дохід від надання послуг, запропонованих в індивідуальному порядку, які не включені у туристичні путівки (ряд. 67 + 68 + 69 + 75)	66	
– послуги з розміщення	67	
– ресторанный послуги	68	
– перевезення пасажирів (включаючи трансфери):	69	
– залізничним транспортом	70	
– автомобільним транспортом	71	
– повітряним транспортом	72	
– морським і річковим транспортом	73	
– прокат автомобілів без водія	74	
– інші послуги (послуги гідів, розважальні, культурні та інші форми дозвілля, послуги страхування тощо)	75	
сума комісійних, агентських та інших винагород	76	
Дохід від інших видів діяльності та послуг	77	

(підпис керівника (власника) та/або особи, (прізвище, ім’я, по батькові) відповідальної за достовірність наданої інформації)

Прізвище, ім’я, по батькові) телефон: _____
 факс: _____ електронна пошта: _____

ДОДАТОК Д4

ЗАЯВА ПРО ВИДАЧУ ЛІЦЕНЗІЇ на провадження туроператорської діяльності

Заявник: _____
найменування юридичної особи

Керівник _____
прізвище, ім'я, по батькові та посада керівника юридичної особи

Організаційно-правова форма: _____
Код (КОПФГ)

Ідентифікаційний код юридичної особи: _____

Місцезнаходження юридичної особи: _____

Поштовий індекс: _____

№ тел./факс. _____ Е-MAIL: _____

Розрахунковий рахунок _____
МФО найменування банківської установи

Валютний рахунок № _____
МФО найменування банківської установи

Розмір фінансової гарантії _____

Назва банку, кредитної установи, що надала фінансову гарантію
найменування банку або фінансово-кредитної установи _____

Термін дії гарантії з _____

Дата закінчення дії гарантії _____
дата

Місцезнаходження службового приміщення, філій, інших
відокремлених підрозділів: _____

Поштовий індекс: _____
№ тел./факс.

Керівник філії (підрозділу) просить видати ліцензію на
провадження туроператорської діяльності. З Ліцензійними умовами
провадження туроператорської та турагентської діяльності
ознайомлений(а) і зобов'язується виконувати.

Підпис керівника _____

М.П.

Заява та документи, що до неї додаються, прийняті в органі
ліцензування _____

посада відповідальної особи, підпис, прізвище та ініціали

Заявник: _____
найменування юридичної особи/прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-
підприємця паспортні дані (серія, номер паспорта, коли і ким виданий)
фізичної особи-підприємця

Керівник _____
прізвище, ім'я, по батькові та посада керівника юридичної особи
Ідентифікаційний код юридичної особи/Ідентифікаційний номер
фізичної особи - платника податків та інших обов'язкових
платежів: _____

Місцезнаходження юридичної особи або місце проживання фізичної
особи-підприємця: _____
Поштовий індекс:, № тел/факс, E-mail

Просить видати копію ліцензії серії № _____ у зв'язку _____
(вказати причини)

Місцезнаходження офісу, філії, інш. відокремлен. підрозділу:

Поштовий індекс:

№ телефонів _____

№ факсів _____

Керівник філії, іншого відокремленого підрозділу _____
прізвище, ім'я, по батькові та посада

Перелік документів, що додаються

Підпис керівника

М.П.

Заява та документи, що до неї додаються, прийняті та перевірені в
органі ліцензування «__» 20__ .
посада особи, що прийняла заяву _____
підпис, прізвище та ініціали

ДОДАТОК Д 5

ЗАЯВА ПРО ПЕРЕОФОРМЛЕННЯ ЛІЦЕНЗІЇ

Заявник: _____
найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-
підприємця паспортні дані (серія, номер паспорта, коли і ким виданий)

Керівник: _____
прізвище, ім'я, по батькові та посада керівника юридичної особи
Ідентифікаційний код юридичної особи/Ідентифікаційний номер фізичної особи -
платника податків та інших обов'язкових платежів:

Місцезнаходження юридичної особи або місце проживання
фізичної особи-підприємця: _____
Поштовий індекс: № тел./факс. E-MAIL

Ліцензія: Серія _____ № _____ від _____
видана терміном _____ на такий вид туристичної діяльності:

I Туроператорська діяльність, II Турагентська діяльність
(необхідне позначити)

Просить переоформити ліцензію у зв'язку з _____
(зазначити причини)

Перелік документів, що додаються до заяви

Ліцензія, що підлягає переоформленню: _____

Підпис керівника _____

« _____ » 20 _____.

М.П.

Заява та документи, що до неї додаються прийняті « ____ » 20 ____.
та перевірені в органі ліцензування _____
посада особи, що прийняла заяву підпис прізвище та ініціали

Заявник: _____
найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-
підприємця паспортні дані (серія, номер паспорта, коли і ким виданий) фізичної особи -
підприємця

Керівник: _____
прізвище, ім'я, по батькові та посада керівника юридичної особи
Ідентифікаційний код юридичної особи/Ідентифікаційний номер фізичної особи-
платника податків та інших обов'язкових платежів :

Ліцензія: Серія _____ № _____ від _____
видана терміном на 5 років на такий вид туристичної діяльності:

ДОДАТОК Д 6

ЗАЯВКА

на проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) з присвоєнням (або без присвоєння) категорії готелю або аналогічному йому засобу розміщення у Системі сертифікації УкрСЕПРО

1. Заявник

Найменування та місцезнаходження засобу розміщення, найменування та ідентифікаційний код за ЄДРПОУ юридичних осіб, (прізвище, ім'я, по батькові та ідентифікаційний номер за ДРФО

За наявності) фізичної особи в особі _____

(прізвище, ім'я, по батькові керівника засобу розміщення або фізичної особи - виконавця послуги та його посада)

заявляє, що послуги з тимчасового розміщення (проживання) з кодом _____

(код за Державним класифікатором продукції та послуг ДК 016-97, затвердженим наказом Держстандарту України від 30.12.97 N 822)

надаються за _____

(документація виконавця послуги)

відповідають вимогам _____

(найменування нормативних документів та нормативно-правових актів)

і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів за правилами Системи сертифікації УкрСЕПРО та (необхідне підкреслити) присвоїти категорію (або без присвоєння категорії) _____

(вид категорії)

2. Заявник зобов'язується:

– виконувати умови сертифікації;

– забезпечувати стабільність показників (характеристик) послуг, що підтверджені сертифікатом відповідності;

– сплатити вартість проведення робіт із сертифікації послуг, розрахованої відповідно до Правил визначення вартості робіт із сертифікації продукції та послуг, затверджених наказом Держстандарту України від 10.03.99 N 100, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 31.03.99 за N 194/3487.

3. Додаткові відомості _____

4. Заявник підтверджує, що одночасно з цією заявкою не заявляє цю послугу для проведення робіт із її сертифікації в інші органи із сертифікації Системи сертифікації УкрСЕПРО.

Керівник (виконавець послуги) засобу розміщення _____

(підпис, ініціали, прізвище)

Головний бухгалтер _____

(підпис, ініціали, прізвище)

Найменування органу із сертифікації, його місцезнаходження, реквізити.

ДОДАТОК Д7

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА попереднього аналізу для проведення обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)

1. Найменування засобу розміщення.
2. Засіб розміщення належить на праві власності (перебуває в оренді).
3. Найменування суб'єкта управління засобом розміщення (для об'єктів державної власності).
4. Місцезнаходження, телефон, факс
5. Прізвище, ім'я, по батькові керівника (виконавця послуги) засобу розміщення.
6. Категорія готелю або аналогічного йому засобу розміщення на момент подання заявки.
7. Загальні відомості про засіб розміщення, що надає послуги з розміщення:
 - 7.1. Рік уведення в експлуатацію.
 - 7.2. Рік реконструкції.
 - 7.3. Кількість корпусів (будівель).
 - 7.4. Кількість поверхів.
 - 7.5. Кількість засобів розміщення (котеджів, бунгало, наметів, караванів, караванів-будиночків) на території кемпінгу.
 - 7.6. Сезонність експлуатації.
 - 7.7. Загальна кількість обслуговувального персоналу.
 - 7.8. Наявність закладу ресторанного господарства або умов для самостійного готування їжі.
8. Відстань від: центру міста, залізничного вокзалу, аеропорту, узбережжя.
9. Номерний фонд

Номери (каюти) вищої _ категорії

Номери	Кількість				Кількість двомісних номерів	
	номерів	кімнат	місць	одномісних номерів	з одним	з двома
					двоспальним ліжком	односпальними ліжками
Президентський апартамент						
Апартамент						
Люкс						
Дуплекс						
Напівлюкс (студіо)						
Разом:						

Однокімнатні номери (каюти):

Номери	Кількість					
	номерів	місць	Одномісних номерів	двомісних номерів		багатомісних номерів (три і більше осіб)
				з одним двоспальним ліжком	з двома односпальними ліжками	
першої категорії (стандарт)						
другої категорії						
третьої категорії						
четвертої категорії						
п'ятої категорії						
Разом:						

Багатокімнатні номери і номери, які можна об'єднати (суміжні):

Номери	Кількість номерів	Кількість місць
з двох кімнат		
трьох і більше кімнат		
Разом		

Разом у засобі розміщення: номерів _____ місць _____

10. Перелік документів, необхідних для обов'язкової сертифікації послуг тимчасового розміщення (проживання). Для індивідуальних засобів розміщення з урахуванням його особливостей перелік нижчезазначених документів може бути скорочений за рішенням органу з сертифікації послуг з розміщення.

Зазначте - «так» (є), «ні» (немає):

10.1. Акт приймання в експлуатацію завершеного будівництвом (реконструкцією) об'єкта, оформлений відповідно до Порядку прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22.09.2004 № 1243.

10.2. Паспорт технічного стану будівлі (споруди), оформлений згідно з Правилами обстеження, оцінки технічного стану і паспортизації виробничих будівель і споруд, затвердженими спільним наказом Держбуду України та Держнаглядохоронпраці України від 27.11.97 № 32/288, зареєстрованими в Міністерстві юстиції України 06.07.98 за № 423/2863.

10.3. Дозвіл на початок роботи підприємств та оренду приміщень, оформлений відповідно до Порядку видачі органами державного пожежного нагляду дозволу на початок роботи підприємств та оренду приміщень, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.02.2001 № 150.

10.4. Акт приймання ліфтів (за їх наявності), договір на їх технічне обслуговування з підтвердженням його виконання, журнал перевірки технічного стану ліфтів.

10.5. Дозвіл на початок (продовження) експлуатації котлів, газокористувального обладнання (за наявності котельної), оформлений відповідно до Порядку видачі дозволів Державним комітетом з нагляду за охороною праці та його територіальними органами, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15.10.2003 № 1631.

10.6. Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо відповідності засобу розміщення вимогам санітарного законодавства, оформлений згідно з Порядком проведення державної епідеміологічної експертизи, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 09.10.2000 № 247, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 10.01.2001 за № 4/5195 (із змінами).

10.7. Сертифікат відповідності на послуги харчування, оформлений згідно з Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування, затвердженими наказом Держстандарту України від 27.01.99 № 37, зареєстрованими у Міністерстві юстиції України 15.04.99 за № 235/3528, або договір з органом із сертифікації на проведення робіт із сертифікації послуг харчування, якщо засіб

розміщення, що надає послуги з тимчасового розміщення (проживання), має заклад ресторанного господарства.

10.8. Сертифікат відповідності на технічні засоби телекомунікацій та радіоелектронні засоби.

10.9. Документи для засобів розміщення, облаштованих на морських гарічкових суднах, видані відповідно до Кодексу торговельного мореплавства України та Інструкції про огляд суден, які здійснюють плавання (експлуатуються) на внутрішніх водних шляхах України, затвердженої наказом Міністерства транспорту України від 19.04.2001 № 225, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 07.05.2001 за № 400/5591 (свідоцтво про право плавання під Державним прапором України (судновий патент), свідоцтво про право власності на судно, свідоцтво про придатність судна до плавання, класифікаційне свідоцтво, обмірне свідоцтво, міжнародне обмірне свідоцтво (за наявності), пасажирське свідоцтво).

10.10. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки.

10.11. Журнали, що підтверджують проведення робіт з технічного обслуговування установок пожежної сигналізації та автоматичних установок пожежогасіння.

10.12. Договір про охорону приміщень засобу розміщення (за наявності власної служби охорони - посадові інструкції її співробітників).

10.13. План дій персоналу за надзвичайних ситуацій (для колективних засобів розміщення).

Керівник (виконавець послуги) засобу розміщення _____
(підпис, ініціали,
прізвище)

М.П. « _____ » _____ 20 __ р.

ДОДАТОК Д 8

ЗАЯВКА на проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування в Системі УкрСЕПРО

1. Заявник _____
(назва підприємства виробника послуг (надалі-заявник),
адреса, код за ЄДРПОУ)

в особі _____
(прізвище, ім'я та по батькові керівника та його посада)

заявляє, що послуги _____
(назва виду послуги, код за КВЕД)

надаються відповідно до вимог _____
(позначення та назва нормативних документів)

і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність вимогам зазначених нормативних документів за правилами Системи сертифікації УкрСЕПРО.

2. Випробування з метою сертифікації прошу провести в _____
(назва акредитованої в Системі УкрСЕПРО випробувальної лабораторії та її адреса)

3. Заявник зобов'язується:

- виконувати всі умови обов'язкової сертифікації;
- забезпечувати стабільність показників (характеристик) надання послуг, що підтверджені сертифікатом відповідності;
- сплатити всі витрати за проведення обов'язкової сертифікації.

4. Додаткові відомості _____

Керівник підприємства _____
(підпис, ініціали та прізвище)

Головний бухгалтер _____
(підпис, ініціали та прізвище)

Печатка _____
(дата)

ДОДАТОК Д 9

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА

до заявки на проведення сертифікації
послуг харчування

1. Назва підприємства, його тип, клас, адреса, телефон
2. Код підприємства за ЄДРПОУ
3. Прізвище, ім'я та по батькові керівника підприємства
4. Назва сертифікованої послуги, код за КВЕД
5. Позначення і назва нормативних документів, на відповідність яким повинна бути проведена сертифікація
6. Інформація щодо системи контролю якості надання послуг:
 - 6.1. Наявність системи якості .
 - 6.2. Наявність документів, які відображають вимоги до:
 - прийняття (вхідного контролю) сировини, напівфабрикатів, матеріалів, покупних комплектувальних виробів тощо ;
 - обов'язкової наявності сертифікатів відповідності на продукцію, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні ;
 - контролю процесу обслуговування замовників ;
 - контролю процесу виробництва ;
 - контролю якості надання послуги (продукції, що підготовлена до реалізації) ;
 - контролю санітарного стану, технічного оснащення та персоналу
 - 6.3. Наявність нормативних, технологічних, методичних документів, які відображають методи контролю результатів надання послуг .
 - 6.4. Чи ведеться на підприємстві облік, зберігання та внесення змін у наявну нормативну та технологічну документацію .
7. Метрологічне забезпечення виробництва:
 - 7.1. Наявність обліку засобів вимірювання.
 - 7.2. Наявність та ведення графіків повірки засобів вимірювання .
 - 7.3. Забезпеченість технологічних процесів засобами вимірювань у відповідності до засобів вимірювань згідно з наявною технологічною документацією .
 - 7.4. Наявність паспортів, атестатів, свідоцтв, клейм, які підтверджують своєчасність повірок чи атестації засобів вимірювань .
8. Інформація стосовно кваліфікації основного персоналу:
 - 8.1. Відповідність кваліфікації основного персоналу типу і класу підприємства
 - 8.2. Наявність контролю професійного рівня виконавців .

- 8.3. Наявність планів заходів щодо підвищення кваліфікації та навчання кадрів.
9. Чи відповідають асортимент та якість наданих послуг типу і класу підприємства.
 10. Чи відповідає технічне оснащення підприємства асортименту наданих послуг.
 11. Кількість претензій замовників до якості виконаних послуг на протязі року
 12. Кількість перевірок підприємства державними організаціями на протязі року.

Примітка. Інформація у пп. 6-10 подається словами «так» чи «ні».

ДОДАТОК Д10

Вихідна документація,

для проведення попередньої оцінки підприємства під час сертифікації послуг харчування:

1. Статут підприємства.

2. Перелік наявних на підприємстві чинних нормативних (ГОСТ, ОСТ, ДСТУ, ГСТУ, ТУ, СНіП, СанПіН, методичних інструкцій, положень тощо) і технологічних документів, які відображають вимоги безпеки послуг харчування, а також методи контролю та перевірок результатів надання послуг харчування.

3. Узгоджений перелік послуг харчування, що надаються.

4. Обґрунтування типу і класу підприємства (за потреби підтвердження або присвоєння).

5. Опис діючої на підприємстві структури відповідальності за якість надання послуг харчування.

6. Коротка характеристика підприємства (включаючи структурну схему та опис сполучень між структурними підрозділами).

7. Висновки органів санітарно-епідеміологічного, технічного та пожежного нагляду (у межах їх компетенції).

Керівник підприємства _____
(підпис, дата, ініціали, прізвище)

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Тарасова Валентина Віталіївна
Нестерчук Інна Костянтинівна
Ковалевська Ірина Миколаївна
Мартинчук Іван Володимирович

**Стандартизація, сертифікація
та ліцензування
в туристичній діяльності**

Підручник

Редактор: Тарасова В.В.

Дизайн: Ковалевська І.М.