

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

С.В. Арестов

Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері

Конспект лекцій

Одеса
Одеський державний екологічний університет
2022

УДК 338.482:006.55

A80

Арестов С.В.

A80 Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері: конспект лекцій.
Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2022. 84 с.

ISBN 978-966-186-188-5

В конспекті лекцій викладаються аспекти з стандартизації, сертифікації та ліцензування в туристичній сфері, державного регулювання туристичної діяльності, ліцензування як засобу державного регулювання туристичної діяльності.

Конспект лекцій призначений для студентів спеціальності 242 «Туризм» всіх форм навчання.

УДК 338.482:006.55

Рекомендовано методичною радою Одеського державного екологічного університету Міністерства освіти і науки України як конспект лекцій (протокол №5 від 30. 12. 2022 р.)

ISBN 978-966-186-188-5

© Арестов С.В., 2022

© Одеський державний екологічний університет, 2022

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Державне регулювання туристичної діяльності. Ліцензування як засіб державного регулювання туристичної діяльності.....	5
1.1 Державне регулювання у сфері туризму, моделі державного регулювання у сфері туризму.....	5
1.2 Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сутність ліцензування туристичної діяльності.....	18
1.3 Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні.....	27
1.4 Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні. Вимоги до службового приміщення та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента.....	39
1.5 Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності. Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів.....	47
2 Механізм отримання ліцензії на здійснення туристичної діяльності в Україні. Стандартизація як засіб державного регулювання туристичної діяльності. Сертифікація як засіб державного регулювання туристичної діяльності.....	54
2.1 Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності. Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську діяльність	54
2.2 Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму.....	59
2.3 Види стандартів у сфері туризму. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні.....	64
2.4 Сутність сертифікації туристичних послуг. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму. Порядок обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Україні. Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування в Україні	72
Література.....	82

ВСТУП

При організації туристичної діяльності у більшості країн світу застосовуються спеціальні механізми впливу на суб'єктів підприємництва, які виявляються у запровадженні процедури стандартизації, сертифікації туристичних послуг, ліцензування туристичної діяльності та залежать від певної моделі державного регулювання в галузі туризму. 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.

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

Конспект лекцій спрямований на вирішення наступних питань:

- обґрунтування необхідності державного регулювання у сфері туризму;
- розгляд основних моделей державного управління туристичною галуззю в різних країнах світу;
- ознайомлення зі структурою, специфікою та хронологією державного керування туризмом в Україні;
- 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, міжнародної діяльності у сфері стандартизації; 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;
- умінь формувати пакет документів для подання в органи з сертифікації туристичних послуг на одержання сертифікату відповідності.

1 ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ЛІЦЕНЗУВАННЯ ЯК ЗАСІБ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Державне регулювання у сфері туризму, моделі державного регулювання у сфері туризму

Туризму є одним з найдинамічніших секторів світової економіки, велике значення належить його державному регулюванню, спрямованому на досягнення збалансованості інтересів усіх учасників туристичного ринку. Варто відмітити, що, з одного боку, наявність потужного туристично-рекреаційного потенціалу є важливою, але не достатньою умовою для перетворення туризму на процвітаючу галузь економіки. З іншого боку, при всьому різноманітті фірм, підприємств, установ, організацій, що діють у туризмі, у даному секторі економіки існують певні обмеження, далі яких процес децентралізації та деконцентрації не відбувається. 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. 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 переважна більшість держав створюють у структурі власних урядів спеціалізований національний орган з координації роботи всіх підприємств туризму.

Необхідність державного регулювання туристичною галуззю обумовлена численними причинами, які поруч із функціями держави у сфері управління туризмом можна представити у такий спосіб:

1. Комплексний характер туристичної галузі. Підприємства, що обслуговують туризм, представляють собою цілий сектор економіки, який охоплює як саме індустрію туризму, так і ті галузі господарства, які з нею зв'язані побічно. До них відносяться: транспорт, зв'язок, торгівля, будівництво, сільське господарство, нафтопереробка, комунально-побутове обслуговування, харчова, легка, місцева промисловість тощо (близько 60 різних галузей і підгалузей економіки, які надають характерні, супутні та навіть неспецифічні для туристів послуги, якими вони, проте, можуть користуватися).

При цьому індустрію туризму з іншими елементами туристичного сектору поєднують не організаційні, а численні економічні зв'язки у формі поставок товарів, надання послуг, володіння акціями тощо, у результаті чого необхідна наявність зовнішнього координатора (в особі держави) для успішної взаємодії підприємств туризму з різними галузями, як національної економіки, так і світового господарства в цілому.

Крім того, вплив туризму на загальний стан економіки країни визначається прямими надходженнями від внутрішнього й іноземного туризму, а також активізацією діяльності в суміжних галузях, у тому числі завдяки ефекту мультиплікатора.

Функції держави з даної причини 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 в області 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.

З одного боку, договірна практика, широко розповсюджена в туристичній сфері, оберігає від руйнівного впливу кризових явищ. Однак, з іншого боку, туристична діяльність, як ніяка інша, дуже сильно піддана впливу факторів, які не мають прямого відношення до даної сфери. Це, насамперед, такі: зміна політичної обстановки в країні (страйки, акції протесту, інші вогнища напруженості); зміна візової політики країни; коливання курсів валют; негативна інформація про напрямок (використання «чорного» піару); випадки масових захворювань (пташиний грип, ящур, атипічна пневмонія); зміна клімату (наприклад, узимку немає снігу, а влітку – холодно); форс-мажорні обставини (цунамі, схід сніжних лавин, землетруси, повені); теракти.

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. У сучасному суспільстві туризм є одним з головних видів діяльності, що зізнається практично всіма розвиненими країнами. І якщо в економічно розвинених країнах туристична галузь на рівні конкурує з автомобілебудуванням і нафтопереробкою, то в державах, що розвиваються, туризм часто виявляється провідною галуззю економіки, єдиним джерелом формування державного бюджету й постачальником твердої валюти. У таких країнах туризм зводиться у ранг державної політики.

Однак і в розвинених країнах є райони, які непридатні для ведення сільського господарства, розвитку інших галузей економіки. Але вони мають значні рекреаційні ресурси, у результаті чого там можна розбудовувати сферу туризму. Деякі райони земної кулі завдяки своїй туристичній привабливості повністю поміняли виробничу структуру; індустрія туризму стала в них домінуючою галуззю економіки. До них відносяться півострів Флорида у США, Блакитний берег у Франції, Золоті Піски в Болгарії, район озера Балатон в Угорщині тощо.

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. У зв'язку із цим, як зазначено в Гаазькій Декларації по туризму (1989 р.), держава повинна сприяти створенню мережи 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, в першу чергу, молоді до вибору кар'єри в області туризму.

2. *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 – політичну нестабільність, природні катастрофи, епідемії, небезпечні для життя метеоумови, несприятливий екологічний стан, криміногенну ситуацію й злочинність тощо. Турист, відправляючись у подорож, прагне почувати впевненість, що його відпочинок не буде перерваний у результаті яких-небудь надзвичайних подій. Якщо ж такі ситуації мали місце, то повинні існувати гарантії відшкодування туристові збитку. Тому механізм захисту прав споживачів туристичних послуг і контроль над його дотриманням зобов'язаний перебувати у віданні держави.

Функції держави з даної причини полягають у наступному:

Безпека надання туристичних послуг. Державою повинен бути вироблений механізм створення умов для безпеки як саме туристів, так і туристичних об'єктів. Для цього необхідно точно визначити групу туристичних товарів, об'єктів та устаткування, використовуваних туристами, які потребують особливої уваги з боку безпеки. Насамперед, це стосується належної облаштуваності трас для походів, прогулянок, екскурсій; оснащення засобів розміщення, харчування і транспорту встаткуванням, що пройшло санітарно-технічний нагляд; перевірки домівок на сейсмосталість, пожежобезпечність, екологічність будівельних матеріалів, можливість оповіщення про небезпеку й швидку евакуацію з місця катастрофи.

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 по їх евакуації із країни тимчасового перебування.

3. Захист навколишнього середовища. Туризм, що виник у надрах приватного сектору, 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 в 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 і/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.

4. Визначення порядку перетинання державного кордону. Основна мета державного регулювання туристичних формальностей у даному випадку – сприяння свободі подорожей і доступу максимального числа людей до міжнародного туризму.

Функції держави з даної причини полягають у наступному:

Спрощення процедури оформлення закордонних паспортів. Держава повинна забезпечити приведення паспортів у відповідність зі стандартами ІСАО, що дозволяють здійснювати перевірку за допомогою комп'ютерних систем.

Необхідно скорочувати строки оформлення паспортів, вводити розумний збір за видачу цих документів.

Спрощення правил видачі віз – держава повинна сприяти спрощенню візових формальностей у результаті взаємних угод з іншими країнами.

Уведення безвізового перетинання з деякими країнами – міжнародними організаціями рекомендовано обмежити безвізовий в'їзд в іншу країну на строк до трьох місяців.

Спрощення митного і валютного контролю – держава має забезпечити пільгове обкладання туристів митами, зборами, податками при в'їзді й виїзді в низький сезон, надавати митні пільги (аж до скасування мит) на ввіз устаткування для готелів та інших туристичних об'єктів тощо.

Валютні формальності, за рекомендаціями Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), включають участь держави у вирішенні наступних проблем: можливість вивозу із країни певної суми валюти, необхідної туристові під час поїздки; дозвіл ввозу валюти у певному розмірі; забезпечення можливості зворотного обміну валюти при виїзді із країни перебування; інформування туристів про правила і поточний курс обміну валюти тощо.

Вироблення критеріїв надання політичного притулку, боротьби з незаконною міграцією тощо.

5. Виховний характер туризму. Функціями держави з даного приводу вважаються формування почуття патріотизму; допомога в гармонічному розвитку особистості; виховання бажання у людей прославити свій край, зробити його краще та пишатися ним.

Виховне значення туризму закріплене в нормативно-правових документах багатьох країн світу (зокрема, у базових законах про туризм, у програмах розвитку туризму на певний період часу). Також це є нормою для всіх міжнародних документів.

6. 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.

7. Міжнародне співробітництво держави у сфері туризму. Функціями держави з даної причини 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 рубежом.

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 про необхідність державного регулювання в 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.

Розвиток туризму дозволяє багатьом країнам світу отримувати значні кошти у державний бюджет, підвищувати доходи суміжних галузей економіки завдяки мультиплікативному ефекту, поліпшувати загальний стан інфраструктури туристичних дестинацій. Багатогранний вплив туризму на економіку регулюється у більшості країн спеціально

визначеним центральним органом виконавчої влади у сфері туризму. Однак ступінь державного управління туристичною галуззю неоднорідний по країнах світу і має залежність від загального стану їх економічного розвитку. Дана обставина спричинила виникнення декількох основних моделей державного регулювання туризмом, на підставі дослідження яких можна простежити певні закономірності організації туристичного бізнесу в різних країнах.

Досвід різних країн показує, що успіх розвитку туризму прямо залежить від того, як на державному рівні сприймається ця галузь, наскільки вона користується державною підтримкою.

Хоча необхідність державного управління у сфері туризму є очевидною, реалізація його вимагає особливого підходу. Це пов'язане з тим, що сфера туризму як багатогалузевий комплекс, має потребу в координації своєї господарської діяльності набагато сильніше, ніж будь-яка інша; однак, надмірна державна присутність і регламентація придушують прояв підприємницької ініціативи, яка лежить в основі становлення ринкових відносин. Крім того, сфера туризму має величезне економічне, політичне і соціально-культурне значення для будь-якої країни. Тому формування державних органів управління є досить складним процесом.

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 присутні на світовому туристичному ринку у даний час:

- 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.

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.

Різноманітність цих форм пояснюється специфікою соціально-економічних і політичних умов розвитку окремих держав, ступенем значимості туризму в національній економіці, рівнем розвинутої ринкових відносин, масштабами туризму в різних країнах. Слід зазначити, що для виконання своїх функцій державна структура в області туризму повинна встановлювати стосунки з міністерствами економіки, фінансів,

торгівлі, культури, освіти, сільського господарства, транспорту тощо. При цьому в туристичному секторі економіки досить важко досягти компромісу між організацією ефективної міжвідомчої взаємодії та необхідним рівнем децентралізації.

Проте можна твердити, що у міжнародній практиці сформувалися чотири основні моделі державного регулювання у сфері туризму. Сутність моделювання полягає у визначенні ступеню державного втручання в організацію діяльності туристичної галузі. Так, перша модель передбачає створення самостійного міністерства туризму, яке наділяється великими повноваженнями у розвитку даної сфери. У кожній наступній моделі вплив центрального органу виконавчої влади на туристичну галузь зменшується, аж до його повної відсутності у деяких країнах.

За результатами дослідження системи державного регулювання у сфері туризму всіх 193 країн світу можна зробити висновок, що найпоширенішою є друга модель, яка передбачає створення комбінованого міністерства, що поєднує туризм із суміжними галузями – 41% країн світу обирають саме її. Третина держав (31%) дотримуються третьої моделі, при якій центральним органом виконавчої влади у сфері туризму може бути або багатопрофільне міністерство, або державна структура (адміністрація, комітет, департамент тощо), що прямо підпорядкована урядові. Кожна п'ята (21%) країна світу має окреме міністерство туризму, тобто знаходиться на першій моделі, і лише 7% держав не займаються регулюванням туристичної галузі на рівні центральної державної влади. Серед африканських країн першої моделі дотримуються 11 країн (тобто кожна п'ята з цього макрорегіону), розташованих переважно у Західній (Буркіна Фасо, Гана, Кот-д'Івуар, Того) та Центральній Африці (Камерун, ДР Конго, Чад).

Біля 40% країн Близького Сходу (5 з 13) також знаходяться на першій моделі державного регулювання у сфері туризму – Єгипет, Йемен, Ліван, Оман, Сирія.

В Азіатсько-Тихоокеанському регіоні (АТР) міністерства туризму існують серед країн Південно-Східної (Камбоджа, Малайзія) та Південної Азії (Індія, Мальдіви, Пакистан), а також Океанії (Нова Зеландія, Фіджі), тобто загалом у семи державах.

У країнах Європи перша модель не отримала значного розповсюдження. Тільки три держави – Хорватія, Чорногорія та Ізраїль – мають самостійні міністерства туризму.

Таким чином, перша модель державного регулювання у сфері туризму характерна для країн, що розвиваються. Вона передбачає наявність сильного й авторитетного міністерства, у рамках якого сконцентровано значний контроль над туристичною галуззю. За умови того, що у даних країнах туризм зведено у ранг державної політики, органи його управління мають дуже великі повноваження в області інвестицій,

наукових досліджень, підготовки кадрів, рекламно-інформаційної роботи. Діяльність міністерства туризму також спрямована на заохочення туристичних подорожей і забезпечення їх безпеки, спрощення прикордонних і митних формальностей, стимулювання будівництва засобів розміщення й інших підприємств туристичної індустрії, створення загальнонаціональної мережі для економічних і соціальних спостережень у сфері туризму.

Звичайно самостійні міністерства туризму мають досить розгалужену структуру, яка, крім національного туристичного офісу, що займається рекламою переваг країни за рубежом та маркетинговою діяльністю, включає різноманітні департаменти – інвестиційний, податковий, майновий, а також відділи – професійної освіти, економіки та статистики, сертифікації, ліцензування тощо.

Даний підхід до регулювання туризму ефективний у тих випадках, коли країна, що розвивається, як мінімум, володіє сприятливими для розвитку туризму природно-кліматичними умовами. Характерними рисами першої моделі державного регулювання у сфері туризму можна вважати наступні:

- розвиток іноземного (в'їзного) туризму є більш вигідним джерелом одержання твердої валюти, чим інші галузі економіки;
- створення туристичної інфраструктури є привабливою сферою вкладення капіталу, залучення іноземних інвестицій;
- забезпечення державної підтримки щодо розвитку малого й середнього бізнесу у сфері туризму;
- необхідність організації дієвої системи безпеки туристів у разі існування високого рівня різноманітних видів ризиків у країні;
- виділення значних коштів з державного бюджету на рекламу країни як популярного туристичного напрямку, на участь у міжнародних туристичних виставках, на підтримку національного туристичного Інтернет-ресурсу тощо.

Варто відмітити, що специфічною особливістю країн, які обрали першу модель державного регулювання, є відставання їх у застосуванні новітніх технологій, придбанні нового обладнання, а також у підготовці кадрів. Просування національного туристичного продукту для держав, що розвиваються, в країни Європейського Союзу, а також у США та Японію вимагає значних фінансових ресурсів, тому вони змушені проводити політику регіональної кооперації для забезпечення заходів щодо збуту власних туристичних послуг.

Друга модель припускає створення спільного міністерства, що крім туризму займається й іншими, суміжними видами діяльності. Так, наприклад, туризм звичайно комбінується або з галузями матеріальної сфери (промисловістю, енергетикою, торгівлею, транспортом, зв'язком

тощо), або з галузями невиробничої сфери (культурою, спортом, інформацією, охороною довкілля, природними ресурсами тощо).

У макрорегіональному розрізі дана модель найбільш властива країнам Африки, однак вважати її саме «африканською» немає сенсу. Не дивлячись на високі темпи росту прибуттів іноземних туристів у держави цього континенту, країни Африки в абсолютному вимірі приймають та обслуговують зараз ще дуже мало мандрівників. У більшості випадків африканські держави не володіють досить розвинутою матеріально-технічною базою туризму, не мають можливості найняти на роботу справжніх фахівців з туристичного бізнесу, не можуть надавати туристам високоякісні послуги. Незважаючи на те, що іноземний туризм є одним з основних джерел отримання африканськими країнами твердої валюти, бідність та економічна нерозвиненість цих держав змусила їх створювати не самостійні, а комбіновані міністерства, де туризм найчастіше поєднується з іншими галузями, які мають важливе значення для соціально-економічного розвитку. Слід звернути увагу, що половина з 32 держав цього континенту створила спільні міністерства туризму з галузями матеріальної сфери, переважно з ремеслами (Бенін, Малі, Марокко, Нігер, Сенегал, Мавританія, Гвінея) та торгівлею (Нігерія, Габон, Уганда, Бурунді), з освоєнням території (Алжир); друга половина – з культурою (Ефіопія, Гамбія, Сьєрра-Леоне, Лівія, Екваторіальна Гвінея), з охороною навколишнього середовища (Лесото, Намібія, Замбія, Мадагаскар, Танзанія), а також з екзотичними галузями невиробничої сфери, наприклад, з дикою природою (Малаві, Ботсвана, Судан) тощо.

Варто відмітити, що у цей час друга модель стає характерною для країн Південної, Центральної та Східної Європи, де розвиток інфраструктури, залучення інвестицій у туристичну галузь, просування національного туристичного продукту на світові ринки є найважливішими завданнями національних туристичних організацій цих країн. Серед європейських держав найбільше поширення отримало комбінування сфери туризму з галузями невиробничої сфери, особливо з культурою (Азербайджан, Андорра, Албанія, Греція, Туреччина, Україна) та спортом (Білорусія, Казахстан, Польща, Російська Федерація, Сан-Марино). Спільні міністерства туризму і галузей матеріальної сфери існують лише у 6 країнах Європи – Іспанії, Ісландії, Люксембурзі, Болгарії, Румунії та Кіпрі.

В Америці друга модель розповсюджена серед країн субрегіону «Каріби» (Багами, Сент-Люсія, Домініка), де туризм комбінується з цивільною авіацією у рамках спільного міністерства, а також у Південній Америці (Аргентина, Колумбія, Гайана, Перу, Суринам), де туристична діяльність розвивається поряд з торгівлею, зв'язком, промисловістю тощо. Представниками другої моделі в АТР є найрізноманітніші країни – від тих, що розвиваються (Бангладеш, Афганістан, М'янма, Вануату, Кірибаті, Палау), тих, що належать до категорії нових індустріальних держав

(Індонезія, В'єтнам, Таїланд), до тих, що давно відомі як високорозвинені (Південна Корея, Японія). Слід звернути увагу, що Японія у даний час перейшла з третьої моделі на другу та створила центральний орган виконавчої влади, який має назву «міністерство земель, інфраструктури, транспорту і туризму», саме для поширення державного впливу на розвиток іноземного туризму та для надання йому всілякої допомоги.

Серед країн Близького Сходу тільки дві обрали другу модель – Йорданія та Ірак – і створили спільні міністерства з туризму та стародавностей, що підкреслює історичну спрямованість туризму в даних державах.

Таким чином, друга модель державного регулювання у сфері туризму значною мірою властива як країнам, що розвиваються, так і країнам з перехідною економікою, а в одиничних випадках – розвинутим країнам, які бажають приділяти туризму більше уваги. Чинником, що об'єднує всі ці держави, є їх намір позиціонувати себе на міжнародній арені як рецептивні туристичні ринки. За результатами дослідження організації туристичної діяльності в країнах, що мають спільні міністерства туризму та інших видів господарської діяльності, можна зробити висновок, що характерними рисами другої моделі є наступні:

- визначення туризму як пріоритетного напрямку розвитку економіки та культури країни;
- необхідність досягнення збалансованості в розвитку туризму та інших галузей матеріальної та невиробничої сфер;
- чіткий розподіл повноважень між центральною та регіональними туристичними адміністраціями;
- широка реклама країни як найбільш популярного туристичного напрямку на закордонних туристичних ринках.

Третя модель характеризується створенням самостійної спеціалізованої структури – Національної туристичної адміністрації – у рамках багатофункціонального міністерства або прямо підлеглої уряду країни. Варто зазначити, що третю модель доцільно йменувати «європейською», тому що вона найбільш розповсюджена саме серед країн даного макрорегіону. При цьому 21 країна Європи включає туризм до складу багатопрофільних міністерств – наприклад: міністерств з економічних справ (Швейцарія, Німеччина, Данія, Фінляндія, Австрія, Франція, Монако, Португалія, Сербія, Македонія, Словаччина, Словенія, Латвія, Литва, Естонія, Грузія, Вірменія), міністерств індустріально-торговельного напрямку (Норвегія, Швеція), міністерства регіонального розвитку (Чехія) та міністерства культури, ЗМІ й спорту (Велика Британія). Решта країн організують НТА при уряді держави (Ватикан, Угорщина, Молдова, Італія, Ліхтенштейн, Мальта, Нідерланди, Таджикистан, Туркменістан, Узбекистан).

На африканському континенті, навпаки, існують лише одиничні випадки, коли держави створюють НТА, які володіють відносною самостійністю. Так, НТА при багатопрофільному міністерстві створені в Південно-Африканській Республіці та Руанді, а НТА при уряді – у Мозамбіку. В американському макрорегіоні, Близькому Сході та АТР третю модель обирають країни, що знаходяться на різних стадіях економічного розвитку – від мега-держав (США, Канада, Китай) до маленьких острівних, які не мають великого впливу на міжнародні економічні стосунки (Самоа, Федеративні Штати Мікронезії, Маршалові острови тощо), однак для яких туризм є найважливішою галуззю господарювання, і НТА отримує достатні повноваження для виконання власних зобов'язань. Голова НТА в таких країнах найчастіше має статус так званого «міністра без портфелю» («the minister without a portfolio»).

Таким чином, третя модель державного регулювання значною мірою властива країнам, в яких сфера туризму переважно відноситься до компетенції міністерств з економічним уклоном, що є додатковим визнанням важливої ролі туристичного сектору в економіці.

До компетенції НТА як центрального органу виконавчої влади у сфері туризму відносяться:

- розроблення та удосконалення нормативно-правової бази провадження туристичної діяльності;
- здійснення координації взаємовідносин між міністерствами, центральними відомствами та органами регіональної влади з питань розвитку туризму;
- налагодження зв'язків з іншими країнами і міжнародними організаціями щодо розвитку міжнародних туристичних обмінів;
- просування національного туристичного продукту за рубежем;
- провадження інформаційного обслуговування туристичного бізнесу.

Характерними рисами третьої моделі державного регулювання у сфері туризму є наступні:

- займання туризмом певного місця в структурі економіки;
- активний пошук можливостей щодо узгодження інтересів держави і приватного бізнесу, центру і регіонів;
- одержання Національною туристичною адміністрацією відносної самостійності у прийнятті рішень;
- здійснення чіткого розподілу НТА на два підрозділи – «адміністративний» та «маркетинговий».

При цьому, до повноважень адміністративного підрозділу належать глобальні питання державного управління (розробка нормативно-правової бази, обробка статистичної інформації, проведення наукових досліджень, координація діяльності регіонів, міжнародне співробітництво на міждержавному рівні тощо). До компетенції маркетингового підрозділу відноситься створення привабливого туристичного іміджу країни за

рубежем, що включає маркетинг та рекламу, участь у міжнародних виставках, керування закордонними представництвами. Саме цей підрозділ отримує основну частку державного фінансування та має розгалужену структуру і значну чисельність персоналу в економічно розвинутих країнах спостерігається загальна тенденція до зменшення ролі центральної виконавчої влади, що призводить до скорочення державних видатків, у тому числі й на розвиток туризму. У результаті цього здійснюється поступовий перехід маркетингової структури НТА на змішане фінансування, що сумарно включає кошти як державного бюджету, так і приватного сектору економіки (за рахунок провадження взаємовигідних форм співробітництва у сфері туризму).

Четверта модель припускає відсутність центрального органу виконавчої влади у сфері туризму. У даний час вона притаманна тільки 14 країнам світу, серед яких Бельгія і Киргизстан (макрорегіон Європа), КНДР, Східний Тимор, Науру, Соломонові острови, Тонга, Тувалу (АТР), Гвінея-Бісау, Конго, ЦАР, Сан-Томе і Принсіпі, Сомалі (Африка), Кувейт (Близький Схід).

За результатами аналізу економічного стану перелічених країн виявлено, що дана модель об'єднує як високорозвинені держави, які мають великий рівень ВВП на душу населення (Бельгія, Кувейт), так і країни, які займають останні місця в рейтингу з даного показника. Таким чином, відсутність центрального туристичного відомства у даних країнах також можна трактувати по-різному.

По-перше, четверту модель державного регулювання обирають країни, які передбачають вирішувати питання розвитку туризму або на регіональному рівні, або самостійно суб'єктами господарювання на основі принципів ринкової економіки. Такий підхід ефективний у розвинених країнах, де переважають приватні туристичні підприємства різної величини і спеціалізації. Важливе значення при цьому мають розвинена загальна та туристична інфраструктура, дієва система забезпечення безпеки туристів, високий рівень надання банківських, страхових послуг і медичного обслуговування. Крім того, країна повинна бути приваблива для іноземних туристів у всіх відносинах і не потребувати особливої реклами її туристичного продукту на світовому ринку. У цьому випадку можна обійтися без спеціальних органів державного регулювання у сфері туризму. Однак переважна більшість країн не користується такою можливістю – навіть США, де з 1997 року було скасовано національну адміністрацію по туризму і подорожам, зараз повернулися до третій моделі державного регулювання і створили НТА при багатопрофільному міністерстві.

По-друге, четверта модель властива країнам, які або не приділяють розвитку туризму чималого значення, або мають недостатній рівень

економічного розвитку, або знаходяться у стані політичної нестабільності тощо.

Таким чином, за результатами дослідження форм державного регулювання туризмом у 193 країнах світу виявлено, що більшість з них для нормалізації роботи туристичної сфери поєднують елементи державного управління і ринкового саморегулювання. Це приводить до утворення декількох основних моделей державного втручання в туристичну діяльність, які відображують повний спектр даної проблеми – від створення сильних міністерств туризму до надання туристичним підприємствам можливості представляти власні інтереси за допомогою регіональних структур.

У країнах з розвинутою економікою державне регулювання туристичної галузі може бути мінімальним. Країнам, що розвиваються, та країнам з перехідною економікою, навпаки, необхідна підвищена увага на державному рівні до розвитку туристичної сфери. Повне ж відсторонення держави від проблем розвитку туризму може згубно відбитися на всіх учасниках туристичної діяльності.

1.2 Структура державного регулювання в галузі туризму України. Сутність ліцензування туристичної діяльності.

Вивчаючи та узагальнюючи міжнародний досвід державного регулювання туристичною сферою варто перейти до розгляду організації державного управління туризмом в нашій країні. Варто відмітити, що з часів перетворення України у суверенну державу здійснюється пошук раціональної системи управління туризмом. Протягом останніх років у країні спостерігається постійна реорганізація відомств, що забезпечують державне регулювання туристичною діяльністю.

На сьогоднішній день загальна система управління туристичною галуззю в Україні складається з трьох рівнів – макроекономічного, мезоекономічного та мікроекономічного.

Макроекономічний рівень. Слід зазначити, що згідно із Законом України «Про туризм» від 15.09.1995 року (зі змінами та доповненнями), до структур, що здійснюють державне регулювання сферою туризму на макроекономічному рівні, відносяться Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України та Міністерство культури і туризму, яке визначено центральним органом державної влади у сфері туризму в даний час [7]. Повноваження перелічених органів полягають у наступному:

Верховна Рада України:

- визначає основні напрямки державної політики в галузі туризму;
- створює правові засади регулювання відносин у цій сфері та забезпечує їх удосконалення й адаптацію із загальновизнаними нормами міжнародного права;

– розраховує обсяг фінансового забезпечення туристичної галузі на підставі закону про державний бюджет України.

Кабінет Міністрів України:

- здійснює державне управління та забезпечує реалізацію державної політики в сфері туризму;
- розробляє та затверджує програми розвитку туризму в Україні і фінансує їх виконання відповідно до бюджетного законодавства;
- приймає нормативно-правові акти, що регулюють відносини в галузі туристичної діяльності;
- забезпечує раціональне використання туристичних ресурсів і вжиття заходів для їх збереження;
- сприяє розвитку індустрії туризму та створенню ефективної туристичної інфраструктури;
- вживає заходів щодо забезпечення безпеки туристів, захисту їх прав, інтересів і власності;
- організовує та забезпечує реалізацію державної інвестиційної політики в галузі туристичної діяльності;
- інформує Верховну Раду України про виконання програми розвитку туризму в Україні;
- створює державну систему наукового забезпечення в галузі туристичної діяльності;
- здійснює міжнародне співробітництво в галузі туризму тощо.

Міністерство культури і туризму України:

- організує та забезпечує реалізацію державної туристичної політики, виконання нормативно-правових актів про туризм;
- бере участь у підготовці проектів нормативно-правових актів у галузі туризму, у межах своєї компетенції розробляє і затверджує нормативно-правові акти, узагальнює практику застосування законодавства в галузі туризму, курортно-рекреаційної сфери, вносить пропозиції щодо його удосконалення;
- забезпечує реалізацію програм розвитку туризму в Україні;
- організує облік туристичних ресурсів України, забезпечує їх раціональне використання та охорону;
- бере участь у розробці стандартів, діяльності з метрології та сертифікації, у проведенні робіт з підтвердження відповідності в законодавчо регульованій сфері;
- організує здійснення контролю за якістю наданих туристичних послуг;
- реалізує державну інвестиційну політику в галузі туризму та курортно-рекреаційній сфері;
- бере участь у розробці програм облаштування транспортних магістралей об'єктами туристичної інфраструктури;

- бере участь у підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації кадрів, визначенні пріоритетних напрямів наукових досліджень у галузі туризму та проведенні науково-дослідних робіт у цій галузі;
- проводить дослідження туристичного ринку, готує і поширює інформацію про Україну й її туристичні можливості на міжнародному туристичному ринку та всередині держави;
- у межах своєї компетенції розробляє, укладає і виконує міжнародні договори в галузі туристичної діяльності, представляє країну у міжнародних туристичних організаціях і на міжнародних заходах щодо туризму;
- вживає заходів щодо розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку;
- сприяє координації діяльності органів виконавчої влади, суб'єктів підприємницької діяльності, їх об'єднань, що здійснюють діяльність у галузі туризму;
- надає суб'єктам туристичної діяльності методичну, консультативну та іншу допомогу;
- пропонує для спільного використання юридичними особами та громадянами-підприємцями, які надають туристичні послуги, знаки для товарів і послуг;
- поширює соціальну рекламу в галузі туризму;
- для забезпечення реалізації своїх повноважень, узгодження та врахування інтересів суб'єктів туристичної діяльності утворює координаційно-дорадчий орган.

У даний час обов'язки центрального органа виконавчої влади у сфері туризму покладені на Міністерство інфраструктури, однак положення про діяльність даного відомства ще немає. До початку адміністративної реформи туристична галузь була підпорядкована Міністерству культури і туризму (МКТ), в рамках якого діяла Державна служба туризму і курортів (ДСТК). Однак варто зазначити, що відношення між МКТ і ДСТК не були врегульовані остаточно. Так, фактичні повноваження ДСТК дуже обмежені в плані прийняття самостійних рішень щодо погодження власного бюджету, проведення міжвідомчих нарад, внесення змін у давні накази колишніх державних структур з управління туризмом – щораз потрібно було звертатися до міністерства, у компетенції якого, крім саме туризму, перебувало рішення ще цілої низки проблем (державна мовна політика; культура українських націй та нацменшин; різноманітні види мистецтва та народної творчості; музейна справа та бібліотеки; гастролі та кінематографія; виставкова діяльність, фестивалі, конкурси, концерти; державний реєстр національного культурного надбання тощо). Крім того, робота ДСТК нерідко обмежувалася повною відсутністю фінансування програм і проектів, у тому числі міжнародних.

Розмежування діяльності у сфері туризму між МКТ і ДСТК визначалося у такий спосіб:

- у першій групі завдань, до яких відносилось формування державної туристичної політики, функції були розподілені таким чином, що ДСТК *брала участь у підготовці* певних проектів, пропозицій – наприклад, нормативно-правових актів, міжнародних договорів, заходів щодо державної підтримки суб'єктів господарювання тощо, і потім, після їх прийняття (запровадження в дію), *приступала до участі в їх реалізації*. Функціями МКТ у цьому випадку були *формування та розробка* документів і договорів, а згодом і *забезпечення їх реалізації*;
- до другої групи завдань відносилось коло питань, які повністю делегувались міністерством Державній службі туризму і курортів. Це, насамперед, ліцензування та ведення галузевого реєстру сертифікованих об'єктів туристичної інфраструктури, статистичні спостереження у сфері туризму, пропозиції щодо спрощення туристичних формальностей, підготовка та підвищення кваліфікації кадрів, аналітика та прогнозування розвитку туризму, співробітництво з міжнародними туристичними організаціями та державними органами з туризму інших країн, створення загальнодержавної інформаційної системи в туризмі тощо;
- у третій групі завдань функції МКТ і ДСТК збігалися – це стосувалося таких проблем, як туристичні ресурси, туристична інфраструктура, система фінансування та звітності, рекламно-інформаційна діяльність в області туризму, проведення виставок, конференцій і семінарів з туризму, інформаційні, методичні, консультативні і юридичні послуги юридичним і фізичним особам, а також участь у розробленні стандартів та їх упровадженні [20; 21].

Представницькі органи місцевого самоврядування – сільські, селищні, міські ради відповідно до їх повноважень:

- затверджують місцеві програми розвитку туризму;
- визначають кошти місцевих бюджетів для фінансового забезпечення місцевих програм розвитку туризму;
- доручають своїм виконавчим органам фінансування місцевих програм розвитку туризму за рахунок коштів місцевого бюджету;
- вживають заходів для стимулювання суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність з надання туристичних послуг.

Виконавчі органи місцевого самоврядування в межах їх повноважень:

- розробляють проекти місцевих програм розвитку туризму і подають їх для затвердження відповідним місцевим радам;
- вживають заходів щодо виконання місцевих програм розвитку туризму;
- залучають на договірних засадах підприємства, установи і організації, розташовані на відповідній території, до розв'язання проблем розвитку місцевого туризму та підтримки туристичних ресурсів;

- організують проведення інвентаризації туристичних ресурсів місцевого значення;
- сприяють охороні і збереженню туристичних ресурсів;
- залучають місцеве населення до туристичної діяльності, створюючи нові робочі місця;
- сприяють розвитку на відповідній території різних видів туризму.

Варто зазначити, що в Україні місцеві Управління з культури і туризму, які були створені при державних адміністраціях, мали подвійну підпорядкованість. Незважаючи на те, що регіональні структури регулювання в сфері туризму покликані брати участь у формуванні державної туристичної політики та забезпечувати її реалізацію, їх повноваження також мали ряд істотних обмежень. Так, наприклад, згідно з чинним законодавством і положеннями, затвердженими для даних структур, на регіональні державні органи управління туризмом були покладені обов'язки щодо ведення обліку підприємств, організацій і установ, які здійснюють туристичну та курортну діяльність, аналізу ефективності їх діяльності, але реально цю роботу виконати неможливо, тому що, наприклад, інформація про діяльність готельних підприємств і санаторно-курортних (оздоровчих) закладів надається у формі звітів «1-готель» і «1-курорт» тільки органам державної статистики, минаючи ті структури, які є відповідальними за аналітику в туристичній сфері.

Таким чином, регіональні управління культури і туризму могли звітувати тільки про діяльність турагентів і туроператорів, а також про стан ліцензування туристичної діяльності, але й тут права їх були обмежені лише збором документів і попереднім розглядом заяв суб'єктів господарської діяльності для видачі, переоформлення, одержання дублікатів та копій ліцензій на провадження турагентської діяльності, формуванням і веденням ліцензійного реєстру. Права підпису на подібних ліцензіях територіальні туристичні органи не мали, як не мали повноважень для здійснення функцій контролю за діяльністю ліцензіатів – проведенням цих робіт покликані займатися регіональні органи державної влади, перераховані вище.

Спеціалісти з державного управління абсолютно правильно вказують на те, що регіональний (місцевий) рівень державного регулювання є дуже важливим, оскільки саме там розміщені туристичні та рекреаційні ресурси, виробляється і споживається туристичний продукт, працює персонал туристичних підприємств, створюється певний імідж не тільки окремої місцевості, а й країни взагалі. Умовою вдосконалення регіонального розвитку туризму є конкретний підрозділ повноважень між центральними та регіональними органами влади у сфері туризму, що базується на принципах раціональної децентралізації, деконцентрації та делегування значних повноважень органам місцевого самоврядування.

Тому під час проведення адміністративної реформи в Україні варто було досягти координації дій центральних і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо подальшого розвитку туризму.

Мікроекономічний рівень включає окремі підприємства й організації, які функціонують у сфері туризму. Крім того, суб'єкти туристичної діяльності з метою поліпшення обслуговування туристів, впровадження позитивного досвіду роботи можуть створювати свої об'єднання, асоціації, у тому числі й кластери, які діятиме відповідно до чинного законодавства України.

Україні, яка обрала третю модель державного регулювання у сфері туризму, варто враховувати, що світовий досвід з цього питання дає чимало прикладів конкретних форм партнерства між органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, громадськими організаціями та підприємницькими структурами щодо розвитку туристичної галузі, які можуть здійснюватися у таких напрямках:

-державна і місцева влада – повинні створювати адміністративно-правове середовище у сфері туризму, представляти і захищати інтереси всіх учасників і соціальних груп, ініціювати створення і виконання довгострокових програм розвитку туризму на території регіону, гарантувати довгостроковий мультиплікативний ефект від реалізації різних проектів у галузі туризму;

-туристичний бізнес та інші підприємницькі структури, які прямо або опосередковано пов'язані з туризмом, – забезпечують матеріальні, фінансові і людські ресурси, представляють і захищають інтереси приватного капіталу, гарантують цільове і рентабельне засвоєння ресурсів і коштів, надають умови для роботи учасникам проектів, створюють туристичний продукт, який повинен бути привабливим для туристів і майбутніх інвесторів;

-громадські організації (асоціації, об'єднання та інституції в галузі культури, екології і захисту суспільних інтересів) – створюють умови для розвитку і затвердження громадянського суспільства, представляють і захищають інтереси соціальних груп та індивідуалів, контролюють неправомірну комерціалізацію, простоять знищенню природних ресурсів і культурних цінностей, гарантують соціальний ефект від туристичних проектів.

Реалізація вказаних заходів дасть 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.

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.

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 сектору економіки може привести до появи несумлінних компаній і фірм-одноденок.

Таке положення справ може негативно відбитися на якості обслуговування туристів та їх безпеці. Послуги, реалізовані турфірмами, часто надаються туристам у зарубіжжі та на основі повної передплати. Як результат – сфера туризму займає одне з перших місць за кількістю порушень прав споживачів.

Крім того, непрофесійне ведення туристичного бізнесу ставить під загрозу відносини з фірмами-партнерами, багато з яких є іноземними. Діяльність несумлінних туристичних підприємств в остаточному підсумку обертається значними фінансовими втратами і збитками для приймаючих компаній багатьох країн. Як результат – постраждали фірми або не можуть продовжувати свою діяльність і розоряються, або вимушені сходити із даного туристичного ринку, що негативно відбивається на його іміджі.

Особливістю підприємницької діяльності у сфері туризму в останній час є вплив на неї таких неринкових факторів і форс-мажорних 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.

Крім того, на цей рахунок існує спеціальна директива Європейського Союзу «Про комплексні тури, відпустки і поїздки» від 13 червня 1990 р. № 90/314/ЄЕС, що передбачає необхідність надання «гарантій, які дозволяють у разі неплатоспроможності або банкрутства забезпечити повернення споживачеві сплачених їм сум і повернення його на батьківщину» (стаття 7). Із цією метою «держави – члени Спільного ринку можуть приймати або підтримувати в силі *самі суворі розпорядження* з метою захисту споживача» (стаття 8).

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.

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.

Відповідно до українського законодавства з ліцензування [12] основна термінологія представлена у такий спосіб:

-Ліцензія – документ державного зразка, який засвідчує право ліцензіата на провадження зазначеного в ньому виду господарської діяльності протягом визначеного строку за умови виконання ліцензійних умов;

-Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який одержав ліцензію на провадження певного виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню;

-Ліцензійні умови – установлений з урахуванням вимог законів вичерпний перелік організаційних, кваліфікаційних та інших спеціальних вимог, обов'язкових для виконання при провадженні видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню;

-Ліцензування – видача, переоформлення та анулювання ліцензій, видача дублікатів ліцензій, ведення ліцензійних справ та ліцензійних реєстрів, контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов, видача розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування. Таким чином:

- для одержання ліцензії здобувач повинен відповідати певним вимогам;
- перелік вимог визначається державою;
- держава, маючи право відкликання ліцензії, отримує можливість регулювати та контролювати ринкову діяльність ліцензіатів, направляючи її в потрібне русло.

Основними принципами державної політики України у сфері ліцензування є наступні:

- забезпечення рівності прав, законних інтересів усіх суб'єктів господарювання;
- захист прав, законних інтересів, життя та здоров'я людей, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави;
- встановлення єдиного порядку ліцензування видів господарської діяльності на території України;
- встановлення єдиного переліку видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.

У Законі України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» підкреслено, що ліцензування не може використовуватися для обмеження конкуренції у провадженні господарської діяльності. 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 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.

У даний час в Україні підлягають ліцензуванню 45 видів господарської діяльності, серед яких з туризмом пов'язана тільки туроператорська, що значиться за № 30, у той час як ліцензування турагентської діяльності скасовано згідно з Законом України № 2608-VI від 19 жовтня 2010 року.

Основні функції *органу ліцензування* у сфері туризму:

- забезпечення виконання законодавства у сфері ліцензування;
- затвердження спільно із спеціально уповноваженим органом з питань ліцензування «Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності» та порядку контролю за їх додержанням;
- видання та переоформлення ліцензій, видання дублікатів ліцензій на туроператорську та турагентську діяльність, приймання рішень про визнання ліцензій недійсними;
- здійснення у межах своєї компетенції контролю за додержанням ліцензіатами Ліцензійних умов;
- видання розпорядження про усунення порушень Ліцензійних умов;
- анулювання ліцензії на туроператорську чи турагентську діяльність;
- формування і ведення Ліцензійного реєстру туроператорів і турагентів.

Фінансування органу ліцензування здійснюється за рахунок коштів Державного бюджету України або місцевого бюджету.

Варто 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), ніж ліцензування. 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 – екскурсководів, гідів-перекладачів, спортивних інструкторів, провідників тощо – також

звичайно не ліцензується. Найчастіше вони виконують свої професійні обов'язки на підставі дозволу на право здійснення туристичного супроводу, який видається за результатами атестації.

1.3 Міжнародний досвід ліцензування туристичної діяльності. Історія ліцензування туристичної діяльності в Україні.

Ліцензування – це найбільш сприятлива форма державного регулювання завдяки спрощеному (у порівнянні з сертифікацією) 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. Розглянемо це на окремих прикладах.

Франція. Державним регулюванням туристичної діяльності у Франції займається Міністерство економіки, промисловості та зайнятості (МЕПЗ), яке визначає основні напрямки розвитку туризму в цій країні (третя модель). У рамках МЕПЗ у травні 2009 року було створено Агентство по туристичному розвитку Франції «Atout France», на яке покладено функції ліцензування у сфері туризму та ведення єдиного реєстру туристичних фірм. Згідно законодавству Франції ліцензуванню підлягає діяльність юридичних і фізичних осіб-підприємців, які:

1. організують і реалізують групові й індивідуальні тури;
2. продають послуги, які мають бути надані під час туристичної подорожі – послуги засобів розміщення, транспорту, харчування тощо;
3. реалізують послуги, пов'язані з прийомом туристів, зокрема, з організацією відвідування музеїв чи історичних пам'ятників;
4. надають послуги із проведення ярмарків, виставок, конференцій та інших подібних заходів, пов'язаних з діяльністю у сфері туризму.

Згідно з французьким законодавством, суб'єктами ліцензування у сфері туризму не можуть бути:

- держава, органі місцевого самоврядування, адміністративні, технічні та наукові державні установи;
- юридичні та фізичні особи (далі – особи), що реалізують послуги, первинними виробниками яких вони є;
- особи, які займаються продажем квитків на окремі види транспорту від імені одного або декількох перевізників;
- особи, що проваджують комерційну діяльність у сфері нерухомості, для яких організація послуг з розміщення є другорядною діяльністю;
- особи, які здійснюють продаж послуг за ціною, яку вони за них заплатили (тобто які не мають економічної вигоди від проведеної операції).

Процедура одержання ліцензії в сфері туризму полягає у наступному:

- подача заяви та пакета документів (про державну реєстрацію в комерційному реєстрі підприємств, про фінансове забезпечення, страхове покриття, професійну кваліфікацію, про володіння службовим приміщенням або про оренду офісу тощо) 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.

Варто зазначити, що всі ліцензіати зобов'язані мати *фінансове забезпечення*, договір про що укладається з фінансовою, кредитною або страховою установою, яке перебуває на території Європейського Союзу. Фінансова гарантія поширюється також на діяльність, яка здійснюється філіями туристичної фірми. Постановою Міністерства економіки, промисловості та зайнятості визначається мінімальний розмір фінансового забезпечення залежно від роду туристичної діяльності. Крім того, розмір фінгарантії припускає облік щорічного обсягу реалізації послуг туроператором. У випадку значної зміни об'ємів реалізації туристичних послуг протягом року (наприклад, у зв'язку з відкриттям філій, розширенням спектра туристичних послуг тощо), ліцензіат зобов'язаний проінформувати про це свого гаранта для перегляду суми фінгарантії.

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 – фізична особа-підприємець або засновник юридичної особи зобов'язані надати:

- або документ, що підтверджує проходження ними протягом 4 місяців стажування у центрі по перепідготовці кадрів;
- або документ про досвід роботи не менш 1 року в сфері туризму (зокрема, у засобах розміщення чи у транспортних організаціях, які обслуговують туристів тощо);
- або свідоцтво, диплом чи сертифікат про відповідну освіту в сфері туризму.

Ліцензія, видана туристичній фірмі, може бути тимчасово припинена (на максимальний строк до 3-х місяців) або повністю анульована по наступних причинах:

- невідповідність туристичної фірми умовам одержання ліцензії;
- нездатність виконувати зобов'язання, прийняті стосовно клієнтів і партнерів по туристичному бізнесу.

Туреччина. Державна політика у сфері туризму Туреччини здійснюється Міністерством культури і туризму, яке визначає основні напрямки розвитку туристичного сектору 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 Туреччині після обов'язкової реєстрації турфірми в Асоціації турецьких туристичних фірм «TÜRSAB».

У Туреччині існує три види ліцензій залежно від послуг, які виконують туристичні фірми:

1. ліцензія (А) видається туристичним підприємствам, які пропонують комплекс послуг з організації поїздок (перевезення, розміщення туристів, організація відпочинку, спортивних програм тощо) і комплектують тури;
2. ліцензія (В) надається туристичним установам, які організовують продаж квитків на міжнародні сухопутні, морські й повітряні перевезення, а також продають квитки на екскурсії;
3. ліцензія (С) існує для турфірм, які організовують та реалізують внутрішні тури для турецьких громадян.

Групи підприємств, які одержали ліцензії типів (В) і (С), можуть також виконувати послуги, які покладаються на них турфірмами групи (А) по реалізації турів.

Згідно з чинним законодавством Туреччини, усім групам турфірм 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. Варто зазначити, що іноземні туристичні фірми не мають права організовувати тури в зарубіжні країни з території Туреччини.

Ліцензійні умови викладені в Законі Туреччини «Про туристичні агентства та Асоціацію туристичних агентств» № 1618, який визначає основні положення з організації туристичної діяльності в країні.

Перелік необхідних документів на одержання ліцензії на провадження туристичної діяльності в Туреччині включає:

- свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи;
- договір на оренду офісного приміщення або довідку про право власності на приміщення;
- свідоцтво про комерційне найменування підприємства;
- особисті документи керівника (директора) турфірми: паспортні дані, що свідчать про турецьке громадянство й про досягнення керівником 18-літнього віку, довідка про відсутність судимості, завірена нотаріусом; документи, що підтверджують володіння директором підприємства іноземними мовами; документи про стаж роботи директора в

туристичному бізнесі (не менш двох років) і про отриману їм освіту (як мінімум – середню);

– копія договору зі страховою компанією на організацію страхування туристичної діяльності й організацію страхування туристів.

– довідка про внесення суми фінансової гарантії, установленої для туристичних підприємств різного типу:

для турфірм групи (А) – 7000 турецьких лір;

для турфірм групи (В) – 6000 турецьких лір;

для турфірм групи (С) – 5000 турецьких лір.

Документи, зібрані для ліцензування діяльності туристичного підприємства, подаються на розгляд в Асоціацію «TÜRSAB», після чого направляються в Міністерство культури і туризму з виправленнями й рекомендаціями. У Міністерстві документи переглядаються, у результаті чого приймається рішення про здійснення перевірки на відповідність Ліцензійним умовам. Перевірка проводиться Асоціацією «TÜRSAB». За позитивних результатах перевірки виписується ліцензія, яка направляється в місцеві органи самоврядування (муніципалітети за місцем реєстрації турфірми), а керівництво підприємства повідомляється про це. Представник турфірми може забрати ліцензію тільки після пред'явлення квитанції про сплату вартості ліцензії.

Протягом терміну дії ліцензії туристичні фірми зазнають перевірки експертів-аудиторів, спеціалістів Міністерства культури і туризму, а також Асоціації «TÜRSAB». Кожне підприємство, що перевіряється, повинне надати повний комплект документів, необхідних для ревізії.

При неналежному виконанні своїх зобов'язань туристична фірма може притягуватися до відповідальності шляхом накладення адміністративних санкцій і штрафів:

-при ненаданні повного пакета послуг та наданні недостовірної інформації про тури – штраф у розмірі 500 турецьких лір;

-при відмові в пред'явленні необхідної документації для перевірки та при подачі несправжньої інформації – штраф у розмірі 2000 турецьких лір;

-при виявленні в ході перевірки порушень організації діяльності туристичної фірми – попередження від Міністерства культури і туризму про усунення зазначених порушень протягом 30 днів. Якщо порушення не усунути в указаний строк, штраф становитиме 1000 турецьких лір.

Анулювання ліцензії на провадження туристичної діяльності відбувається у наступних випадках:

– якщо туристична фірма самотійно надає послуги зі страхування туристів;

– якщо у турфірми вилучили свідоцтво про державну реєстрацію.

Заборона на ведення туристичної діяльності здійснюється при наступних обставинах:

- турфірма не зареєстрована в державному Реєстрі підприємств і організацій;
- турфірма передала свою ліцензію іншому туристичному підприємству.

Малайзія. У Малайзії туристичну політику держави визначає спеціально створене Міністерство туризму, під юрисдикцією якого знаходиться Національний відділ ліцензування (перша модель).

Варто зазначити, що у порівнянні з іншими країнами, орган ліцензування в Малайзії володіє надто широкими повноваженнями, аж до визначення оптимальної кількості підприємств, діючих у сфері туризму, що вказує на встановлення жорстких командно-адміністративних методів державного контролю за діяльністю ліцензіатів у сфері туризму.

Згідно із Законом «Про туризм», у Малайзії підлягає ліцензуванню діяльність, здійснювана туроператорами, турагентами, засобами розміщення, підприємствами харчування, транспортними компаніями (включаючи туристичні автобуси й оренду автомобілів), установами по підготовці кадрів для сфери туризму. Крім того, ліцензію в обов'язковому порядку повинні одержати фахівці туристичного супроводу – екскурсоводи, гіді-перекладачі, керівники туристичних груп тощо. Таким чином, у Малайзії ліцензування припускає здійснення державного контролю не тільки за посередницькою діяльністю в сфері туризму, але й за роботою контрагентів, які є первинними виробниками туристичних послуг.

Згідно із законодавством Малайзії, ті особи, що проваджують діяльність без отримання ліцензії, підлягають накладенню штрафу до 50 000 рінггітів (RM) або тюремному ув'язненню на строк до 5 років. У випадку не припинення здійснення туристичної діяльності, розмір штрафу збільшується на RM 5 000 за кожний день порушення закону (курс малайської валюти до євро становить приблизно RM 5 = €1).

Основні норми і правила ліцензування викладені в Законі «Про туризм» Малайзії від 1992 року (зі змінами та доповненнями). Законодавство даної країни розглядає тільки два види туризму – виїзний і внутрішній, причому останній включає будь-які переміщення туристів у межах Малайзії, тобто й внутрішніх, й іноземних.

Міністерство туризму Малайзії має право встановлювати туристичним фірмам певну пропорцію при реалізації внутрішніх і виїзних турів, примушуючи їх, таким чином, до залучення в країну іноземних туристів.

Розглянемо докладніше ліцензування туроператорської і турагентської діяльності згідно із законодавством Малайзії.

Туроператорська діяльність припускає здійснення наступних послуг:

- організація та реалізація послуг із транспортування, розміщення й будь-яких інших послуг для туристів у межах або за межами Малайзії, а також продаж турів, створених іншими туроператорами, за комісійну винагороду;

- забезпечення туристів прокатом транспортних засобів під час подорожі;
- реалізація окремих видів туристичних послуг, які потрібні туристові під час подорожі.

Турагентська діяльність полягає у наданні таких послуг:

- реалізація за комісійну винагороду послуг з розміщення, а також квитків на всі види наземного, водного й повітряного транспорту;
- будь-які інші послуги, не пов'язані з першими двома.

Для одержання ліцензії претендент повинен подати заявку в регіональний офіс Національного відділу ліцензування, приклавши до неї комплект документів, основними з яких є наступні:

- свідоцтво про державну реєстрацію компанії;
- статут підприємства;
- установчий договір із вказівкою відомостей про розподіл внесків між засновниками;
- довідка про фінансову гарантію (для туроператорів);
- відомості про кадровий склад туристичної фірми.

Відділ ліцензування має право вимагати від претендента будь-які додаткові документи, а також інформацію в усній або письмовій формі для визначення доцільності видачі ліцензії заявникові.

У Малайзії існують конкретні вимоги до офісу туристичної фірми. Так, площа службового приміщення повинна становити не менш 400 м²; при цьому, турфірмі забороняється ділити офісне приміщення з іншими підприємствами. Крім того, офіс повинен мати зручне розташування у межах міста.

Сума фінансової гарантії туроператора в Малайзії залежить від двох факторів – місця розташування офісу та виду діяльності. Так, наприклад, туроператор, що має офіси у великих містах, повинен оформити фінгарантію на суму RM 200 000 при здійсненні кожного із трьох видів діяльності (організація внутрішнього туризму, виїзного туризму або продаж квитків на всі види транспорту) або при комбінуванні цих видів діяльності. Суми фінансового забезпечення, необхідні для туроператорів, що працюють у приміських районах, установлюються в такий спосіб:

- при суміщенні трьох видів діяльності (організація внутрішнього туризму, виїзного туризму та продаж квитків на транспорт) – RM 200 000;
- при суміщенні двох видів діяльності (організація внутрішнього туризму та продаж квитків на транспорт) – RM 150 000;
- при здійсненні діяльності з організації виїзного туризму – RM 200 000;
- при провадженні турагентської діяльності – RM 100 000;
- при здійсненні діяльності з організації внутрішнього туризму – RM 50 000.

Термін дії ліцензії становить від одного до трьох років, залежно від категорії ліцензіата. При цьому в малайзійському законодавстві не існує поняття «плата за ліцензію» у якості одноразового платежу, а

встановлюється щорічний ліцензійний внесок, розмір якого залежить від виду (видів) діяльності ліцензіата та його категорії. Так, наприклад, мінімальний ліцензійний внесок сплачують турагенти (RM 200), потім туроператори внутрішнього туризму (RM 250) тощо. Максимальний розмір ліцензійного внеску призначений для туроператорів, що займаються організацією внутрішнього та виїзного туризму, а також турагентською діяльністю (RM 950).

Туроператори і турагенти зобов'язані надавати органам ліцензування повну інформацію про діяльність підприємства, включаючи дані фінансової, податкової, статистичної звітності, а також:

- інформацію про всі тури, організовані туристичною фірмою;
- деталі контрактів із партнерами;
- ліцензійний номер і відомості про екскурсійний транспорт, що знаходиться на балансі підприємства.

Варто зазначити, що у Малайзії існують певні умови, які служать підставою для припинення діяльності туристичних фірм. Органи ліцензування мають право анулювати ліцензію в наступних випадках:

- порушення ліцензійних умов здійснення туристичної діяльності (крім анулювання ліцензії порушник зазнає штрафу в розмірі до RM 20 000 одноразово, а у випадку продовження порушень – додатково по RM 2 000 за кожний наступний день порушення, або порушникові загрожує тюремне ув'язнення на строк до 2-х років);
- надання недостовірної інформації про туристичну фірму та про організацію її діяльності;
- відсутність діяльності протягом 6 місяців;
- наявність недостатнього обсягу фінансових ресурсів для організації діяльності з обслуговування туристів;
- негативний вплив діяльності ліцензіата на національну економіку;
- осуд осіб, що займають адміністративні посади в туристичній фірмі, за шахрайство або моральні правопорушення.

Перед анулюванням ліцензії орган ліцензування повинен повідомити ліцензіата про причину її відкликання. Анулювання здійснюється після закінчення 14 днів від дати повідомлення ліцензіата, а у випадку подачі ліцензіатом апеляції до Міністерства туризму – після підтвердження законності відкликання ліцензії міністром. Повідомлення про анулювання ліцензії розміщується в одній з національних щоденних газет протягом трьох днів після настання даної події.

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. 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. Строк звернення туриста за виплатою йому компенсації становить 8 тижнів з моменту настання банкрутства або неплатоспроможності організатора подорожі.

Норми Положення про страхування туристичних підприємств застосовуються тільки до туроператорів. У відповідності зі ст. 3з цього нормативно-правового акту покриття ризику може здійснюватися двома шляхами:

1. укладання договору про страхування зі страховими установами, які мають право укладати подібні угоди на території Австрії;
2. укладання договору про банківську гарантію з кредитними установами, які мають право видавати подібні гарантії на території Австрії.

Договори про фінансову гарантію оформляються як мінімум на 1 рік. По закінченню терміну дії договору фінансова гарантія є чинною ще 1 місяць на всі поїздки, здійснені в цей період.

Відповідно до австрійського законодавства, розмір суми фінансової гарантії туроператора залежить від обсягу виручки від реалізації туристичних послуг за минулий рік:

- при виручці до €110 000 – сума фінгарантії складатиме €10 000;
- при виручці до €220 000 – сума фінгарантії €20 000;
- при виручці до €330 000 – сума фінгарантії €30 000;
- при виручці більш €330 000 – сума фінгарантії становитиме 8% від обороту туроператора, але не більш €72 600.

При організації подорожей з використанням чартерних літаків розмір фінансової гарантії складатиме 10% від обсягу реалізації, однак не більш €363 000.

Туроператори можуть також організовувати Союзи зі страхування туроператорів. При цьому мінімальна сума їх загальної фінансової гарантії повинна становити €3 600 000. У цьому випадку розмір фінансової гарантії для кожного зі членів даного Союзу поменшаться до 3%.

Велика Британія. У сфері туризму Великої Британії державну політику визначає Міністерство культури, засобів масової інформації та спорту (третя модель). 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 – наприклад, за рахунок бронювання туристичних

послуг на глобальних Інтернет-сайтах цієї організації, а також від продажу карт, путівників, сувенірів. Варто підкреслити, що дана державно-приватна структура вибудовує довгострокове стратегічне партнерство із британським туристичним бізнесом, найкрупніші представники якого входять у Раду директорів «VisitBritain».

Найбільш впливовою недержавною туристичною організацією у Великій Британії є «Travel Association», яка виникла у 2008 році в результаті об'єднання Британської асоціації туристичних агентств (АВТА) і Федерації туроператорів (ФТО). У цей час «Travel Association» нараховує понад 5000 турагентств і близько 900 туроператорів (на добровільній основі) і лобіює 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. Поряд із численними перевагами, які одержують члени «Travel Association», на них накладається низка серйозних зобов'язань у плані відповідності певним фінансовим і професійним стандартам. Запропонована Асоціацією система захисту прав споживачів на випадок банкрутства турфірми – члена «Travel Association» була визнана кращою у світі. У цей час усі члени Асоціації повинні вносити заставу в Суспільний фонд, із коштів якого у випадку банкрутства компанії виплачується компенсація туристам. При цьому найбільші суми стягуються з туристичних фірм, що не мають статусу «товариства з обмеженою відповідальністю» (тобто із приватних підприємців тощо). Заставу можна оформити трьома способами:

1. Внесення турфірмою певної суми на трастовий рахунок Асоціації. При цьому турфірма не має права користуватися коштами зі свого внеску, а може тільки знімати відсотки. Як правило, ця система розрахована в основному на потужні компанії;
2. Придбання турфірмою страхового поліса на необхідну суму та щорічне внесення страхового внеску;
3. Узяття кредиту в банку для внесення необхідної суми на трастовий рахунок – або під заставу активів компанії, або під персональну гарантію правління. Щорічний внесок у цьому випадку набагато нижче, чим у випадку зі страховим полісом, але при банкрутстві компанії всю відповідальність несе її правління.

У якості додаткової гарантії «Travel Association» розробила власну систему компенсаційного страхування, яка дозволяє поповнити фонд на випадок, якщо сума індивідуальних внесків виявиться недостатньою для того, щоб покрити боргові зобов'язання збанкрутілої компанії.

Переважає більшість туристичних компаній – членів «Travel Association» мають ліцензію за назвою «АТОЛ» – документ, видаваний Управлінням цивільної авіації (Civil Aviation Authority – САА) для

організації авіатурів. Слід зазначити, що в компетенції САА перебуває контроль над повітряною безпекою й регулювання повітряного простору Великої Британії, захист прав споживачів авіапослуг, консультування уряду з питань авіації, проведення економічних і наукових досліджень у даній сфері діяльності, надання статистичних даних про польоти тощо. Крім того, на відміну від багатьох країн світу, діяльність САА не фінансується за рахунок коштів державного бюджету.

Ліцензія «АТОЛ» являє собою фінансову схему захисту авіатуристів, у тому числі й від банкрутства турфірми, яка дозволяє повернути туристам гроші за недоотримані послуги та з мінімальними затримками повернути їх на батьківщину. При даній схемі власники ліцензії вносять певну суму грошей за кожного клієнта для створення гарантійного фонду, який знаходиться у трастовому управлінні САА, що забезпечує необхідні компенсації у разі фінансової неспроможності туристичної компанії – власника ліцензії. Членські внески для турфірм становлять 10% від їх річного обороту. Крім того, компанії повинні відкрити рахунок у банку й тримати на ньому не менш 5% обігових коштів.

Заявка на одержання ліцензії «АТОЛ» складається з 19 сторінок і містить докладні відомості про туристичну компанію, її фінансовий стан. У разі подачі заявки вперше турфірма повинна надати поквартальний план свого товарообігу протягом першого року роботи і взяти зобов'язання реалізовувати не менш 500 авіаквитків у рік.

Слід зазначити, що 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 (для організації турів із внутрішніми авіаперельотами і поїздок за кордон з використанням морського або наземного транспорту одержувати ліцензію не потрібно);
- турагентам, які реалізують тури ліцензованих туроператорів, ліцензія «АТОЛ» необов'язкова, однак при співробітництві з постачальниками з-за кордону, що не підпорядковуються британським законам, дилери повинні мати подібний документ;
- 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.

Як висновок, варто зазначити, що розходження в законодавчій базі ліцензування діяльності з обслуговування туристів залежать в основному від рівня державного регулювання туристичною сферою. Так, 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. З іншого боку, 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, наприклад, 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'єктів господарювання, що дає їм можливість об'єднуватися в профільні недержавні асоціації з метою встановлення власних стандартів обслуговування та системи захисту прав споживачів і партнерів по туристичному бізнесу.

Ліцензування туристичної діяльності в Україні започатковано з середини 1990-х років і зазнало великих змін.

Уперше туризм було включено до ліцензійних видів діяльності на підставі Закону України «Про підприємництво» № 3714-ХІІ в редакції від 16.12.1993 р., за умови якого ліцензуванню підлягала будь-яка діяльність, пов'язана з наданням туристичних послуг. Державним комітетом України по туризму була розроблена та затверджена 27.07.1994 р. «Інструкція про порядок видачі суб'єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг», на підставі якої ліцензуванню підлягали наступні види діяльності:

- організація прийому та обслуговування іноземних туристів в Україні (міжнародний туризм);
 - організація прийому та обслуговування вітчизняних туристів в Україні (внутрішній туризм);
 - організація туристичних поїздок за межі України (зарубіжний туризм);
- Екскурсійна діяльність;
- організація масового та оздоровчо-спортивного туризму (самодіяльний туризм).

Суб'єктами ліцензування при цьому були туристичні агентства, бюро подорожей, туристичні оператори, готелі, мотелі, кемпінги, бюро екскурсій, екскурсійні бюро, бюро по прийому туристів, туристичні комплекси та бази, квартирні бюро, підприємства харчування і транспорту, центри, фонди, об'єднання, асоціації, акціонерні товариства, компанії, корпорації, консорціуми, а також інші фізичні та юридичні особи, що здійснюють або мають намір здійснювати туристичну діяльність, передбачену їх статутами.

Треба відмітити певну недосконалість даного нормативного акту як з боку термінології (обслуговування іноземних туристів – *міжнародний туризм*), так і з боку визначення суб'єктів ліцензування («бюро екскурсій – екскурсійні бюро», а також їх надмірна деталізованість та ін.), що

пояснюється саме початком роботи з державного регулювання в сфері туризму та відсутністю необхідної законодавчої бази. Проте прийняття даних документів дозволило вирішити низку проблем, пов'язаних із захистом інтересів споживачів туристичних послуг та створенням рівних можливостей для суб'єктів підприємницької діяльності на туристичному ринку. Згідно з Інструкцією було сформовано порядок отримання ліцензії та термін її дії (3 роки), встановлено розподіл повноважень по видачі ліцензій між Держкомтуризмом України та регіональними органами управління туризмом, визначено контроль за дотриманням правил здійснення туристичної діяльності.

З прийняттям 15.09.1995 р. Закону України «Про туризм», види туристичної діяльності, що підлягають ліцензуванню, були впорядковані в термінологічному відношенні. Крім того, реформуванню піддалися й суб'єкти ліцензування – зокрема, з їх обсягу виключили підприємства харчування та транспортні компанії, квартирні бюро тощо.

Вдруге нормативно-правова база з ліцензування туристичної діяльності зазнала змін у 1998 році, коли була введена в дію чергова редакція Закону України «Про підприємництво» № 762/97 від 23.12.1997 р., на підставі якої ліцензуванню підлягали тільки два види туристичної діяльності:

- організація іноземного туризму;
- організація зарубіжного туризму.

Втретє зміни відбулися через рік, коли законодавці повернулися до початкового варіанту ліцензування туризму, що відображено у статті 4 Закону України «Про підприємництво» № 1121-XIV в редакції від 06.10.1999 р. Таким чином, ліцензуванню підлягали знову п'ять видів діяльності, як у 1994 році.

Вчетверте законодавство оновилося з прийняттям Закону України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» № 1775-III від 01.06.2000 р. На підставі даного закону ліцензуванню підлягали чотири види туристичної діяльності:

- організація іноземного туризму;
- організація внутрішнього туризму;
- організація зарубіжного туризму;
- екскурсійна діяльність.

Варто звернути увагу, що в переліку видів туристичної діяльності виключені терміни «прийом та обслуговування», тобто залишилася тільки «організація» того чи іншого виду туризму та екскурсійної діяльності.

Щодо виконання норм Закону про ліцензування, у 2001 році були розроблені «Ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності» та затверджені спільним наказом Державного комітету України з питань регуляторної політики і підприємництва та Державного

комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.2001 р. № 7/62.

На відміну від Інструкції про порядок видачі ліцензій на заняття туристичною діяльністю від 1994 року, дані Ліцензійні умови містили більш конкретні вимоги щодо службового приміщення, рівня кваліфікації персоналу, рекламно-інформаційної роботи, укладання договорів на туристичне обслуговування, страхового захисту туристів, обов'язків суб'єктів туристичної діяльності.

В п'яте зміни до нормативно-правової бази з ліцензування туристичної діяльності були зроблені згідно із Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» № 1282-IV від 18.11.2003 р., за умови якого ліцензуванню підлягають два види туристичної діяльності:

- туроператорська діяльність;
- турагентська діяльність.

Вшосте нормативно-правова база з ліцензування у сфері туризму оновилася у жовтні 2010 р. внаслідок уведення в дію Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності», згідно з яким було скасовано ліцензування турагентської діяльності.

Таким чином, у даний час тільки один вид туристичної діяльності – туроператорська – підлягає ліцензуванню в Україні, що закріплено у Законі України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» на підставі чинної редакції базового Закону України про туризм.

Законодавчу базу ліцензування туристичної діяльності в Україні, складають чисельні нормативно-правові акти – закони України, постанови Кабінету Міністрів України, накази Міністерства культури і туризму, Державної служби туризму і курортів, листи Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва.

1.4 Організаційні вимоги щодо здійснення туристичної діяльності в Україні. Вимоги до службового приміщення та інформаційно-рекламної діяльності туроператорів і турагентів. Кваліфікаційні вимоги до кадрового складу працівників туроператора і турагента.

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 діяльності», що застосовувались з 17 січня 2001 року.

Прийняття нових правил організації посередницької діяльності у сфері туризму України обумовлене зміною туристичного законодавства, зокрема, уведенням у дію з 1 січня 2004 року другої редакції основного закону України «Про туризм». Даним нормативно-правовим актом було узаконене ліцензування окремих видів діяльності – туроператорської та турагентської – замість ліцензування надання послуг з окремих видів туризму – іноземного, внутрішнього, зарубіжного, а також екскурсійної діяльності. Але, незважаючи на це, туристична галузь країни протягом 3,5 років була змушена працювати на підставі застарілих законодавчих актів, тобто при відсутності механізму здійснення туроператорської та турагентської діяльності.

Варто звернути увагу, що у даний час Ліцензійні умови провадження туристичної діяльності знову не відповідають остаточно іншим нормативно-правовим актам з туризму. Так, наприклад, хоч турагентська діяльність зараз не підлягає ліцензуванню, однак турагенти повинні додержуватися *усіх вимог*, які пред'являються до них згідно з Ліцензійними умовами. Проте контролювати діяльність турагентів буде набагато складніше внаслідок відсутності відомостей про них у ліцензійному реєстрі.

Чинні Ліцензійні умови включають 11 розділів, серед яких 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. 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. В останньому розділі містяться відомості про права й обов'язки туроператорів і турагентів.

Спрощено всі вимоги, що пред'являються до туристичних фірм-ліцензіатів, можна класифікувати на три групи. 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; умови відмови від турпослуг; правила візового й митного режиму; перетинання державного кордону та 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. Легалізація туристичної діяльності. Чинним законодавством 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.

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 04.03.1998 р. № 96 «Про затвердження форм статистичної звітності з питань туризму та інструкцій щодо їх заповнення» (форма № 1-ТУР «Звіт про туристичну організацію»).

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 в 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 по дотриманню вимог законодавства, що регулює трудові відносини, а також правила та норми безпеки праці покладено на ліцензіатів повною мірою.

Чинними Ліцензійними умовами впорядковано термінологію, яка необхідна при здійсненні туристичної діяльності:

ліцензіат – суб'єкт господарювання, який одержав ліцензію на здійснення туроператорської та турагентської діяльності (далі – туроператор і турагент);

-туристичні оператори (далі – туроператори) – юридичні особи, створені згідно з чинним 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 з чинним 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 і які в установленому порядку отримали ліцензію на турагентську діяльність;

-міжнародний туризм – в'їзний та виїзний;

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;

внутрішній туризм – подорожі в межах території України громадян України та осіб, які постійно проживають на її території;

-характерні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

-супутні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

Варто зазначити, що до відміни ліцензування турагентської діяльності та до початку проведення адміністративної реформи в Україні органами ліцензування у сфері туризму були визначені наступні державні структури:

– Державна служба туризму і курортів (ДСТК) – центральний орган з ліцензування туроператорської та турагентської діяльності;

– Рада Міністрів Автономної Республіки, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації – мали право здійснювати ліцензування турагентської діяльності.

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.

Для провадження туроператорської чи турагентської діяльності ліцензіат повинен мати офісне приміщення, вимоги до якого можна розділити на три групи:

Зовнішнє оформлення, яке використовується при вході в службове приміщення:

– інформаційна вивіска або зовнішня реклама із зазначенням найменування згідно з установчими документами та логотипу (за його наявності);

– інформація про режим роботи ліцензіата.

Внутрішнє оформлення, яке полягає у розміщенні на видному для туриста місці в офісі наступних документів:

- копії ліцензії;
- копії свідоцтва про державну реєстрацію;
- копії довідки банківського або іншої кредитної 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.

Оформлення при тимчасовому або повному закритті офісу – якщо ліцензіат планує закрити свій офіс у разі таких причин, як ремонт, санітарна обробка, зміна місцезнаходження, зупинення туристичної діяльності тощо, він повинен:

- повідомити про це споживачів туристичних послуг, з якими укладено договори про туристичне обслуговування, не пізніше ніж за 5 днів до закриття;
- вивісити відповідне оголошення при вході до службового приміщення;
- письмово сповістити про це орган ліцензування у 10-денний термін.

Крім загальних вимог до службового приміщення ліцензіата існують правила, якими від повинен користуватися під час здійснення *інформаційно-рекламної діяльності*. Умовно ці вимоги можна розділити на дві групи:

В офісі. Туроператор і турагент повинні розмістити на видному місці інформацію про 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 туристів і екскурсантів різними видами транспорту тощо).

У засобах масової інформації. Здійснюючи рекламу в ЗМІ, ліцензіати повинні керуватися Законом України «Про рекламу» і нести повну відповідальність за порушення законодавства у цій сфері. Рекламуючи свої послуги, ліцензіат зобов'язаний указувати в рекламних оголошеннях:

- найменування згідно із свідоцтвом про державну реєстрацію;
- місцезнаходження;
- місцезнаходження підрозділів та філій, що здійснюють діяльність, зазначену в ліцензії;
- номери телефонів;
- номер і дату видачі чинної ліцензії та орган ліцензування.

Підставою для розміщення в рекламних оголошеннях інформації щодо туроператора (турагента), його можливостей у наданні туристичних послуг є наявність у нього ліцензії на провадження туристичної діяльності, а також документів (матеріалів) стосовно організації послуг, що рекламуються.

Даний пункт розділу створено на підставі чинних Ліцензійних умов, а також інших нормативно-правових документів – «Кваліфікаційних вимог до екскурсоводів», «Кваліфікаційних вимоги до гідів-перекладачів», «Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу», затверджених Державною туристичною адміністрацією України наказом № 83 від 24.09.2004 р. (далі – Положення № 83).

Туроператор зобов'язаний забезпечити групу туристів кваліфікованим фахівцем туристичного супроводу. З цією метою він може залучати до роботи з туристами як фахівців із числа своїх штатних співробітників, так і тих, які працюють за трудовою угодою. У якості останніх виступають екскурсоводи, гідів-перекладачі, керівники туристичних груп, провідники та інструктори з активних видів туризму, що мають документи, які підтверджують їх професійну підготовку, а також мають дозвіл на туристичний супровід.

Порядок видачі дозволу на право здійснення туристичного супроводу визначений однойменним Положенням № 83. Цей документ устанавлює наступні правила:

- порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу;
- порядок створення та основні функції акредитаційних комісій;
- перелік документів, які повинні надавати фахівці туристичного супроводу акредитаційній комісії для одержання дозволу;
- порядок контролю та скасування дії дозволу на право здійснення туристичного супроводу.

Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (далі – дозвіл) є офіційним документом, який підтверджує кваліфікацію фахівця туристичного супроводу і дає право на:

- надання екскурсійних послуг екскурсоводами та гідями-перекладачами в населених пунктах та об'єктах показу, внутрішніми правилами яких це не заборонено, у межах даної адміністративної території та надання дорожньої інформації під час слідування туристичних груп до місця призначення;
- надання відповідних послуг із туристичного супроводу іншими фахівцями туристичного супроводу.

Дозвіл повинні отримувати гідів-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, за винятком осіб, які працюють на відповідних

посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування (музеї, парки-пам'ятки садово-паркового мистецтва, монастирські комплекси, спеціалізовані виставки тощо).

На період оформлення дубліката дозволу замість загубленого або пошкодженого фізичній особі надається довідка, що дозволяє здійснювати туристичний супровід.

Анулювання дозволу – на сьогоднішній день діяльність фізичної особи з надання послуг туристичного супроводу без дозволу є порушенням чинного законодавства. Крім того, анулювання (скасування) дії дозволу відбувається у тих випадках, якщо:

1. зроблено порушення фахівцями туристичного супроводу норм Положення № 83;
2. представлено недостовірні відомості при отриманні дозволу;
3. здійснено передачу дозволу іншим особам;
4. виявлено обґрунтовані скарги з боку інших суб'єктів туристичної діяльності, представників об'єктів показу, музеїв тощо, а також екскурсантів та туристів;
5. не надано статистичну звітність;
6. порушено умови договору між туристом (екскурсантом) та особою, яка надає послуги туристичного супроводу;
7. порушено законодавчі акти, вимоги стандартів, норми та правила у сфері туризму.

Рішення акредитаційної комісії про скасування дії дозволу надсилається у письмовій формі протягом 10 днів з моменту його прийняття власникові дозволу, органам, які здійснюють контролюючі функції, та засобам масової інформації для його опублікування.

Якщо дію дозволу скасовано, то фахівець туристичного супроводу має право знову подати пакет документів на подачу для нового дозволу не раніше, ніж через рік (пункти 1 – 3) або через три місяці (пункти 4 – 7), тобто в залежності від того, що спричинило анулювання попереднього дозволу.

Фахівці туристичного супроводу, які одержали дозвіл і здійснюють дану діяльність як фізичні особи-підприємці, зобов'язані надати в певний термін:

- до органів державної статистики та місцевого органу виконавчої влади у сфері туризму – «Звіт про діяльність туристичної організації» за формами № 1-ТУР і № 1-ТУР(к);
- до органів державної статистики – «Звіт про обсяги реалізованих послуг» за формою № 1-послуги.

Екскурсоводи, гідри-перекладачі та інші фахівці туристичного супроводу при провадженні туристичного супроводу повинні мати при собі:

- нагрудний знак (бейдж);
- дозвіл на право здійснення туристичного супроводу;
- копію свідоцтва про державну реєстрацію фізичної особи-підприємця, якщо екскурсовод, гід-перекладач або інший фахівець туристичного супроводу самостійно надає послуги туристичного супроводу.

Якщо ліцензіати при здійсненні туроператорської чи турагентської діяльності надають послуги у сфері активного туризму, організують та проводять спортивні туристичні заходи (походи, подорожі, тури, експедиції, різні види змагань), то для цього залучаються професійно підготовлені кадри спортивного туризму. Трудові угоди (контракти), які укладаються з фахівцями сфери активного туризму, повинні містити умови організації їх роботи з урахуванням обов'язкового страхування їх життя та здоров'я.

Досить високі вимоги в галузі туризму пред'являються до таких фахівців туристичного супроводу, як екскурсоводи та гід-перекладачі, які повинні мати:

- високий освітній рівень у різних галузях знань зі спеціальним акцентом на краєзнавство, історію, географію, мистецтво й архітектуру, економіку, політику, релігію тощо. Постійно вдосконалювати свої знання й професійні навички;
- знання спеціальної термінології відповідно до екскурсійної тематики;
- гуманітарні навички та навички спілкування, володіння технологією відбору інформації, уміння налагодити сприятливу дружню атмосферу в екскурсійній групі;
- перелік екскурсійних тем та шляхової інформації про визначні місця або місцевості за маршрутом слідування групи до місця призначення, підтверджених контрольними тестами та методологічними розробками, технологічними картами, рецензуванням на прослуховування тощо (наявність переліку документації відповідно до вимог чинних стандартів, норм та правил у галузі туризму), характеристики з місця екскурсійної роботи;
- відповідність критеріям оцінки розповіді гід-перекладача, зокрема, ознайомлювальна цінність, чіткість висловлювання, зацікавленість, емоційність, доступність викладення тексту екскурсії, техніка та культура мови.

Варто звернути увагу, що на даний момент окремі норми Положення № 83 носять суперечливий характер, що виявляється у наступному. Обов'язковість отримання дозволу на туристичний супровід і фізичними особами-підприємцями (які здійснюють діяльність і сплачують податки самостійно), і найманими робітниками ліцензіата (за рівень кваліфікації яких повинна відповідати турфірма, тому що вона отримала ліцензію на провадження туристичної діяльності). Здійснення організації всієї науково-методичної роботи саме фахівцем туристичного супроводу. Проведення

комісією з видачі дозволів на туристичний супровід не атестації, а лише акредитації цих фахівців. Відсутність чітких та дієвих інструментів контролю над діяльністю фахівців туристичного супроводу. Відсутність механізму проведення обліку фахівців туристичного супроводу.

Проблематичність здачі звітів фахівцями туристичного супроводу. Низька виконавська дисципліна в регіонах, в деяких з яких акредитаційні комісії не створені взагалі.

Таким чином, Положення про порядок здійснення туристичного супроводу в Україні потребує вдосконалювання.

1.5 Вимоги до укладання договорів при здійсненні туристичної діяльності. Вимоги до провадження туроператорської та турагентської діяльності. Вимоги до забезпечення страхового захисту туристів. Вимоги до фінансового забезпечення відповідальності туроператорів і турагентів.

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 укладатись 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 статті 20 Закону України «Про туризм», де вказано, що до укладення договору на туристичне обслуговування споживачу турпродукту має бути надана інформація про:

1. основні вимоги пропонувані 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;
2. 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;
3. 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;

4. 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);
- звичай 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 проведень, 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.

На відміну від попереднього пункту даного розділу, де було розглянуто загальні вимоги щодо укладання різноманітних договорів між ліцензіатами та іншими сторонами (туристами, контрагентами, іноземними партнерами, а також безпосередньо між туроператором і турагентом), у цьому пункті йдеться про організацію туроператорами окремих видів туризму: в'їзного, виїзного та внутрішнього, а також про надання послуг турагентами.

У чинних Ліцензійних умовах чітко визначено, що туроператорська діяльність є виключною: туроператор не має права проводити інші види господарської діяльності, крім тих, що визначені Законом України «Про туризм».

Також у Ліцензійних умовах закріплено, що:

- туроператор може здійснювати турагентську діяльність без отримання відповідної ліцензії;
- туроператор має виключне право на посередницькі послуги з оформлення документів для виїзду за межі України з туристичною метою з обов'язковим оформленням комплекту документів, необхідних для здійснення подорожі.

У Ліцензійних умовах визначені вимоги щодо організації туроператорами групових та індивідуальних турів за різними видами туризму, указані документи, які необхідно оформити туроператору для укладання договору на туристичне обслуговування при організації в'їзного, виїзного та внутрішнього туризму, сформульовані вимоги щодо здійснення турагентської діяльності, проведено розмежування відповідальності між туроператором та турагентом.

В Україні існують два види страхування туристів, які є *обов'язковими* як на внутрішніх, так і на зовнішніх маршрутах. До них відносяться медичне страхування та страхування від нещасного випадку. Тому на ліцензіата покладається зобов'язання забезпечити страховий захист туристів, яким він надає туристичні послуги.

Страхування туристів може здійснюватися шляхом укладання договорів. Безпосередньо між туристом і страховою організацією (страховиком). Це можливо у тих випадках, коли мешканці України, що бажають стати туристами, вже застраховані, тобто мають медичну страховку та страховку від нещасного випадку. У даний час велика кількість підприємств України з метою соціального захисту своїх співробітників здійснюють їх страхування, починаючи від якого-небудь одного виду страховки і закінчуючи повним «пакетом».

При укладанні туристом договору страхування самостійно, безпосередньо зі страховиком, ліцензіат, який організовує туристичну поїздку, повинен перевірити наявність страхового полісу туриста та додати його копію до договору про туристичне обслуговування.

При участі ліцензіата, що забезпечує страхування туристів на підставі відповідної угоди зі страховиком.

Угода при цьому повинна бути укладена зі страховиком, який має необхідну ліцензію на право здійснення діяльності, пов'язаної з організацією медичного страхування і страхування від нещасного випадку. У даному разі страхування туриста відбувається за умови його письмової заяви і за ціною не вищою, ніж середня ціна на ринку.

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування. Варто відзначити, що за умови договору захист туриста з медичного страхування та від нещасних випадків розповсюджується на весь період туристичної подорожі.

Інформація про умови обох видів обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору про туристичне обслуговування. Крім того, ліцензіат зобов'язаний проінформувати туриста про наявність інших ризиків, які можуть бути протягом подорожі, та про

можливість їх страхування. Таким чином, за власним бажанням турист може укласти угоду про *додаткові види страхування*, наприклад:

-страхування можливих ризиків, пов'язаних з умовами туру (особливо при активних видах туризму);

-страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору про туристичне обслуговування з ініціативи туриста;

-страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця проживання при настанні нещасного випадку або хвороби тощо.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

Будь-який страховий договір, пов'язаний із забезпеченням захисту туристів під час подорожі, повинен містити відомості про страхові випадки; про видатки, які відшкодує страховик, та видатки, які він не відшкодує; строк дії договору та порядок його укладання; права та обов'язки сторін; дії сторін при настанні страхового випадку; причини відмови у страховій виплаті; припинення дії договору страхування та порядок урегулювання можливих спорів.

Усі ліцензіати зобов'язані мати фінансові гарантії забезпечення своєї відповідальності перед туристами. Згідно з Ліцензійними умовами провадження туристичної діяльності існують конкретні вимоги до визначення гарантійного випадку, до банку, до оформлення фінансової гарантії, терміну її дії та суми, до порядку відшкодування збитків, заподіяних туристу при обумовлених обставинах.

Гарантійним випадком вважається сукупність двох обставин:

виникнення обставин неплатоспроможності ліцензіата чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, невиконання ним своїх договірних зобов'язань перед туристами.

Правила щодо укладання фінансової гарантії:

Вимоги щодо оформлення – фінансова гарантія укладання між ліцензіатом та банком або іншою кредитною установою (далі – банком) у вигляді угоди в письмовій формі.

Вимоги щодо банку:

– повинен бути внесений до реєстру фінансових установ України;

– мати ліцензію на провадження діяльності з надання фінансових послуг, яка додається до угоди з ліцензіатом;

– мати право надавати гарантії відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

Вимоги щодо переоформлення фінансової гарантії:

– у разі відкликання ліцензії у банка, з яким укладено договір гарантії, ліцензіат зобов'язаний укласти новий договір гарантії з іншим банком та подати його нотаріально засвідчену копію до органу ліцензування у 10-денний термін;

– ненадання до органу ліцензування письмового повідомлення у встановлений строк про відкликання гарантії банку є підставою для анулювання ліцензії.

Вимоги до строку дії фінансової гарантії:

- гарантія видається на термін, що перевищує на три місяці термін дії ліцензії туроператора і турагента;
- дострокове припинення терміну дії гарантії з ініціативи ліцензіата відбувається лише в тримісячний термін з дати прийняття органом ліцензування рішення про анулювання його ліцензії або визнання її недійсною;
- при настанні обставин зміни терміну дії відповідної ліцензії, у тому числі дострокової, орган ліцензування розміщує інформацію в засобах масової інформації для відома туристів про можливість у місячний строк висунування вимог до відповідного банку за наявності не виконаних ліцензіатом договірних зобов'язань; ліцензіат аналогічно повинен розмістити відповідну інформацію у своєму офісі для вільного ознайомлення туристів, а також розмістити її на власному Інтернет-сайті або в спеціалізованих друкованих ЗМІ за переліком, що визначається органом ліцензування;
- дія гарантії припиняється через три місяці після закінчення терміну дії або анулювання відповідної ліцензії.

Вимоги до мінімального розміру фінансової гарантії:

- мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж €20 000;
- розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, має становити суму еквівалентну не менше ніж €10 000;
- мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж €2 000.

Фінансове забезпечення відповідальності туроператора і турагента розповсюджується виключно на договори про туристичне обслуговування, укладені в період дії відповідної ліцензії.

Сума фінансової гарантії направляється:

- на покриття видатків туристів, пов'язаних з поверненням їх у місце проживання (перебування) – це правило стосується лише туроператорів;
- на відшкодування вартості ненаданих туристам послуг, передбачених договором про туристичне обслуговування.

Порядок погашення фінансових вимог туристів:

- подача заяви в письмовій формі від туриста до банку;
- до заяви додаються наступні документи:
 - договір про туристичне обслуговування (ваучер);
 - документи, що підтверджують невиконання ліцензіатом договірних зобов'язань;

-зобов'язання банку не повинні перевищувати суми, на яку видано гарантію, незалежно від суми претензій туристів – у разі перевищення сум вимог туристів над сумою гарантії задоволення вимог туристів здійснюється *пропорційно*;

-за відсутності вимог туристів у тримісячний термін з дати закінчення терміну дії ліцензії дія гарантії припиняється;

-задоволення вимог, пред'явлених туристами з порушенням термінів, забезпечених гарантією, здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

Фінансове гарантування відповідальності туроператора і турагента запроваджено в Україні з метою забезпечення прав та законних інтересів споживачів туристичних послуг.

Питання для самоконтролю

1. Які підходи до державного регулювання туристичною сферою вам відомі?
2. Надайте характеристику основних моделей державного регулювання у сфері туризму.
3. Яка модель державного регулювання у сфері туризму найбільш властива країнам, що розвиваються?
4. В яких країнах світу найбільш розповсюджена модель, що припускає створення комбінованого міністерства туризму та інших видів діяльності? Назвіть основні риси даної моделі.
5. Яку модель державного регулювання туристичною галуззю доцільно йменувати «європейською»?
6. Назвіть основні причини відсутності центрального органу виконавчої влади у сфері туризму деяких країн. Яким чином відбувається державне регулювання туризму в даних випадках?

2 МЕХАНІЗМ ОТРИМАННЯ ЛІЦЕНЗІЇ НА ЗДІЙСНЕННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ. СТАНДАРТИЗАЦІЯ ЯК ЗАСІБ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. СЕРТИФІКАЦІЯ ЯК ЗАСІБ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1 Подача заяви на одержання ліцензії щодо провадження туроператорської діяльності. Переоформлення, видача дублікату та анулювання ліцензії на туроператорську діяльність.

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 керуватись 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.

Суб'єкт господарювання, який має намір здійснювати туроператорську або турагентську діяльність, повинен звернутися в орган ліцензування із заявою встановленого зразка про видачу ліцензії.

Заява про видачу ліцензії повинна містити наступні дані:

- відомості про суб'єкта господарювання – заявника: найменування, місцезнаходження, банківські реквізити, ідентифікаційний код юридичної особи;
- вид господарської діяльності, вказаний згідно зі статтею 9 Закону України про ліцензування, на провадження якого заявник має намір одержати ліцензію;

-у разі наявності у заявника філій та інших відокремлених підрозділів, які провадитимуть господарську діяльність на підставі отриманої ліцензії, у заяві зазначається їх місцезнаходження;

-заява заповнюється на комп'ютері українською мовою (рукописна заява не приймається).

Варто відмітити, що згідно з Постановою Кабінету Міністрів «Про внесення змін до переліку документів, які додаються до заяви про видачу ліцензії для окремого виду господарської діяльності» № 501 від 21.05.2009 р. пакет документів, необхідних для провадження туроператорської діяльності значно скоротився. У даний час заявникові не потрібно подавати до органу ліцензування установчі документи суб'єкта підприємницької діяльності – юридичної особи; документи про затвердження складу органа управління та про призначення керівника підприємства; документи, що підтверджують рівень освіти, кваліфікації та стаж роботи працівників, необхідний для здійснення туристичної діяльності; навіть свідоцтво про державну реєстрацію суб'єкта підприємництва або довідку про його внесення до Єдиного державного реєстру підприємств і організацій України [6]. Однак з відсутністю останніх двох документів орган ліцензування туроператорської діяльності не погодився й наполягає на їх наявності.

Таким чином, до заяви на отримання ліцензії у сфері надання туристичних послуг необхідно представити такий пакет документів:

-виписка з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України (оригінал);

-нотаріально засвідчена копія довідки банківської або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності суб'єкта господарювання у розмірі, визначеному ст.15 Закону України «Про туризм»;

-засвідчені в установленому порядку копії документів, що підтверджують право власності суб'єкта господарювання або оренди ним службового приміщення (офісу) – при цьому договір субаренди (піднайму) не допускається. Істотними умовами договору оренди є строк, на який укладається договір оренди, та орендна плата (ст.284 Господарського Кодексу України) [2];

-засвідчена в установленому порядку копія договору зі страховою компанією про обов'язкове страхування (медичне та від нещасного випадку) туристів, що здійснюють туристичні подорожі (як за кордон, так і у межах території України).

Органу ліцензування забороняється вимагати від заявника інші документи, не вказані в Законі про ліцензування та в інших нормативно-правових актах.

Заява про видачу ліцензії та копії документів, що додаються до неї, приймаються за описом, копія якого видається заявнику з відміткою про

дату приймання документів органом ліцензування та підписом відповідальної особи. Якщо заява і необхідні документи подаються органу ліцензування не керівником суб'єкта господарювання, а його довіреною особою, потрібно надати нотаріально посвідчене доручення з підтвердженням повноважень, в якому зазначається, що ця довірена особа компетентна представляти інтереси заявника з питань його господарської діяльності та мати при собі посвідчення особи (паспорт).

Далі можливі три варіанти роботи із заявою на одержання ліцензії:

- 1) заява залишається без розгляду;
- 2) відмова у видачі ліцензії;
- 3) видача ліцензії суб'єкту підприємницької діяльності [12].

Бланки ліцензій є документами суворої звітності, мають облікову серію і номер. Ліцензія підписується керівником органа ліцензування або його заступником і засвідчується печаткою цього органа.

Орган ліцензування повинен оформити ліцензію не пізніше ніж за 3 робочі дні з дня надходження документа, що підтверджує внесення плати за видачу ліцензії. При цьому орган ліцензування робить відмітку про дату прийняття документів, що підтверджують внесення заявником плати за видачу ліцензії, на копії опису, яку було видано заявнику при прийомі заяви про видачу ліцензії.

У Законі про ліцензування встановлено, що, господарська діяльність на підставі ліцензії, виданої органом ліцензування, яким є центральний орган виконавчої влади, здійснюється на всій території України. Центральним органом ліцензування туроператорської і турагентської діяльності в Україні була призначена Державна служба туризму і курортів (ДСТК), однак зараз відбувається реорганізація цього органу виконавчої влади.

Господарська діяльність на підставі ліцензії, виданої органом ліцензування, яким є місцевий орган виконавчої влади, здійснюється на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці. До регіональних (місцевих) органів ліцензування у сфері туризму були віднесені Рада Міністрів АР Крим, усі обласні (24) та дві міські державні адміністрації Києва та Севастополя, яким доручено ліцензування турагентської діяльності (разом – 27). Варто відмітити, що внаслідок відміни ліцензування турагентської діяльності ці регіональні органи виконавчої влади вже не виконують обов'язки органів ліцензування даного виду діяльності.

Орган ліцензування зобов'язаний здійснювати взаємини з ліцензіатом із приводу отриманих їм ліцензій у наступних випадках:

- 1) переоформлення ліцензії;
- 2) видача дублікату ліцензії;
- 3) анулювання ліцензії.

Переоформлення ліцензій розглядається у статті 16 Закону про ліцензування, видача дубліката – у статті 18, анулювання ліцензій – у статті 21.

Переоформлення ліцензії та видача її дубліката. Механізм взаємин ліцензіата з органом ліцензування в даних випадках включає наступні етапи:

- визначення підстав для переоформлення ліцензії або видачі її дубліката;
- порядок дій ліцензіата та органа ліцензування із вказівкою строків і пакета необхідних документів, які потрібно представити ліцензіату;
- умови переоформлення ліцензії та видачі її дубліката [12].

Бланки заяв на переоформлення та видачу дублікату ліцензії містяться у додатках В і Г. Підставами для переоформлення ліцензії вважаються наступні:

- зміна найменування юридичної особи (якщо зміна найменування не пов'язана з реорганізацією юридичної особи);
- зміна місцезнаходження юридичної особи, що вказана у Свідоцтві про державну реєстрацію. Варто звернути увагу, що зміна місцезнаходження офісного приміщення, адреса якого не співпадає з адресою, яка вказана в Свідоцтві про державну реєстрацію суб'єкта господарювання, не є підставою для переоформлення ліцензії – у даному випадку ліцензіату потрібно отримати копію ліцензії на нову адресу офісу.

Зміни, пов'язані з провадженням ліцензіатом певного виду діяльності:

- якщо ліцензіат має намір зменшити свою діяльність (наприклад, при бажанні здійснювати туроператорську діяльність виключно з організації в'їзного та внутрішнього туризму) – йому потрібно представити нотаріально засвідчену копію довідки з банківської або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності, тому що змінюється сума фінансової гарантії;
- якщо ліцензіат має намір розширити свою діяльність, переоформлення ліцензії здійснюється в порядку і строки, передбачені для видачі нової ліцензії.

Не переоформлена в установлений строк ліцензія (10 робочих днів з дати внесення змін до Свідоцтва про державну реєстрацію включно) автоматично є недійсною. В цьому випадку отримання нової ліцензії здійснюється в порядку, встановленому для її видачі.

У разі переоформлення ліцензії та у разі видачі її дублікату орган ліцензування приймає рішення про визнання ліцензії недійсною, що була переоформлена, втрачена або пошкоджена, з внесенням відповідних змін до ліцензійного реєстру не пізніше наступного робочого дня.

Причини, у результаті яких відбувається **анулювання ліцензії**, тільки у двох випадках залежать від самого ліцензіата – у разі його заяви про

анулювання ліцензії та у разі смерті фізичної особи-підприємця. У всіх інших випадках анулювання ліцензії провадиться за результатами перевірок органом ліцензування діяльності ліцензіата, а також у результаті рішення про скасування державної реєстрації суб'єкта господарювання.

Залежно від підстави щодо анулювання ліцензії на туроператорську діяльність визначається строк набрання чинності рішення про анулювання:

- через 30 днів, якщо дану подію спричинили акти перевірок контролюючих органів, за результатами яких установлені факти передачі ліцензії іншому суб'єкту господарювання на здійснення ним туроператорської діяльності, виявлені відомості про недостовірність інформації у документах для одержання ліцензії та зроблені висновки про порушення Ліцензійних умов тощо;
- з моменту прийняття рішення, якщо підставою для анулювання є заява ліцензіата про скасування ліцензії.

Також у залежності від причини щодо анулювання ліцензії знаходиться строк, протягом якого туроператор чи турагент не матиме можливості отримувати нову ліцензію, – один рік.

У практиці анулювання туроператорських ліцензій існує вимога щодо присутності в обов'язковому порядку ліцензіатів при розгляді питань про скасування їх ліцензій за актами перевірок контролюючими органами додержання норм Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності.

Рішення про анулювання ліцензії може бути оскаржено в судовому порядку.

Орган ліцензування після надходження заяви про видачу ліцензії формує *Ліцензійну справу* щодо кожного туроператора або турагента, де зберігаються усі документи, з якими звертався ліцензіат для видачі ліцензії, а також у разі її переоформлення, видачі дублікатів та копій. Ліцензійна справа також містить документи, які стосуються:

- зміни керівника туроператора (або підрозділу туроператора) – повідомлення про дану зміну, в якому вказується освітньо-кваліфікаційний рівень керівника туроператора (або його підрозділу) відповідно до Ліцензійних умов провадження діяльності у сфері туризму;
- тимчасового припинення діяльності – повідомлення у довільній формі про дану подію та інформацію, що у разі відновлення діяльності орган ліцензування буде повідомлено додатково;
- зміни банківської гарантії – повідомлення у довільній формі при закінченні строку дії банківської гарантії або при отриманні нової банківської гарантії; дане повідомлення потрібно надати органу ліцензування у 10-денний строк з дня настання цієї події.

Крім того, у Ліцензійній справі зберігаються усі копії рішень органу ліцензування про видачу, переоформлення та анулювання ліцензії, про

видачу дублікатів ліцензії, розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.

Орган ліцензування фіксує дату надходження документів у журналі обліку заяв та виданих ліцензій. Журнал обліку заяв та виданих ліцензій ведеться на кожний вид господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню (тобто туроператорську і турагентську).

Журнал обліку заяв і виданих ліцензій повинен містити відомості про заявника, дату надходження заяви на видачу ліцензії, номер та дату прийняття рішення про видачу ліцензії або про відмову у її видачі, а також відомості про видачу копій ліцензії.

При видачі ліцензії у журналі обліку заяв та виданих ліцензій зазначаються дата видачі ліцензії, прізвище заявника, якого ознайомлено з Ліцензійними умовами провадження туроператорської і турагентської діяльності, що засвідчується його підписом.

Орган ліцензування несе відповідальність за зберігання Ліцензійної справи.

Орган ліцензування формує і веде **Ліцензійний реєстр** з туроператорської і турагентської діяльності. До Ліцензійного реєстру заносяться:

- відомості про суб'єкта господарювання – ліцензіата (туроператора);
- відомості про орган ліцензування, який видав ліцензію (у даному випадку – про Державну службу туризму і курортів);
- вид господарської діяльності згідно з виданою ліцензією (туроператорська або туроператорська з організації в'їзного та внутрішнього туризму);
- дата прийняття рішення про видачу ліцензії та номер рішення; серія та номер ліцензії;
- строк дії ліцензії у разі його встановлення Кабінетом Міністрів України (у цей час – необмежений);
- відомості про переоформлення ліцензії, видачу дубліката ліцензії, видачу копій ліцензії;
- підстави, дата і номер розпорядження про необхідність усунення порушень ліцензійних умов;
- підстави, дата і номер рішення про анулювання ліцензії;
- підстави, дата і номер рішення про визнання ліцензії недійсною.

2.2 Контроль за додержанням ліцензійних умов провадження туристичної діяльності. Сутність стандартизації та її основні задачі у сфері туризму.

Контроль за додержанням Ліцензійних умов міститься у спільному наказі Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва і Державної туристичної адміністрації України № 121/83 від 14.11.2002 р. «Порядок контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного,

внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності» (далі – Порядок контролю). Варто відмітити, що на теперішній час даний Порядок контролю за діяльністю туроператорів і турагентів не відповідає чинним Ліцензійним умовам і потребує внесення змін. Порядок контролю за додержанням Ліцензійних умов установлює:

- порядок організації перевірок ліцензіата (стаття 1);
- права комісії (стаття 2);
- обов'язки та відповідальність комісії (стаття 3);
- порядок проведення перевірки (стаття 4);
- порядок оформлення результатів перевірки (стаття 5);
- оскарження рішення про анулювання ліцензії (стаття 6);
- контроль за наявністю ліцензії у суб'єктів господарювання (стаття 7).

Варто звернути увагу, що комісія зобов'язана перевірити не тільки облаштування службового приміщення ліцензіата згідно з вимогами Ліцензійних умов (наявність зовнішньої реклами; інформації про режим роботи при вході; копії ліцензії, відомостей про працівників туроператора, книги відгуків та пропозицій громадян, копії «Ліцензійних умов» на видному для туриста місці; оголошення про планове закриття службового приміщення у разі ремонту, санітарної обробки, зміни місцезнаходження, зупинення туристичної діяльності тощо), але й пакет документів, за умовами яких ліцензіат здійснює туристичну діяльність. Перелік документів, що надаються ліцензіатом для перевірки, включає повний комплект документів, що додавались до заяви на отримання певної ліцензії, а також різноманітні документи, які характеризують роботу даного туроператора: кадрове забезпечення туристичної діяльності ліцензіата, стан рекламно-інформаційної діяльності, укладання договорів (контрактів) щодо надання туристичних послуг, забезпечення страхового захисту туристів, організацію іноземного, зарубіжного, внутрішнього туризму та екскурсійної діяльності тощо.

У разі невиконання ліцензіатом Розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов орган контролю складає акт про невиконання розпорядження про усунення порушення ліцензійних умов, який є підставою для скасування туроператорської (турагентської) ліцензії.

Відповідальність за порушення законодавства у сфері ліцензування туристичної діяльності. Збиток, нанесений порушенням законодавства у сфері ліцензування, підлягає відшкодуванню по позовах зацікавлених осіб у порядку, встановленому чинним законодавством.

Разом із тим, до суб'єктів господарювання за провадження підприємницької діяльності без одержання ліцензії застосовуються фінансові санкції у вигляді штрафів у розмірах, установлених законом. Зокрема, відповідно до статті 164 Кодексу України про адміністративні правопорушення, провадження господарської діяльності без одержання

ліцензії, якщо вона має бути оформлена, тягне за собою накладення штрафу від 20 до 40 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

У разі повторного виявлення факту провадження господарської діяльності протягом року без отримання відповідної ліцензії, зазначений суб'єкт господарювання, якого вже було піддано адміністративному стягненню, повинен бути оштрафований на суму від 30 до 60 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Рішення про стягнення штрафів приймаються органом, на який згідно з чинним законодавством покладено функції контролю за наявністю ліцензій. Зазначені штрафи спрямовуються до Державного бюджету України [3].

Порушення встановлених законом строків складання актів перевірок щодо дотримання вимог законодавства з питань ліцензування – тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від 20 до 40 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Крім того, згідно зі статтею 166 Кодексу України про адміністративні правопорушення існують штрафні санкції, які висуваються до посадових осіб у разі порушення ними порядку видачі документів дозвільного характеру, до переліку яких відносяться ліцензії на провадження певного виду господарської діяльності, зокрема, турсервісної та турагентської: -неповідомлення або несвоєчасне повідомлення дозвільним органом або адміністратором суб'єкта господарювання про прийняття рішення про відмову у видачі такого документа у строк, встановлений законом, – тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від 20 до 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

-порушення строків прийняття дозвільним органом рішення про видачу документа дозвільного характеру, неповідомлення адміністратором суб'єкта господарювання про одержання від дозвільних органів відповідних документів у строк, встановлений законом, – тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від 20 до 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

-дії, передбачені частиною першою або другою статті 166, вчинені посадовою особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за такі самі порушення, – тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від 50 до 70 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

-безпідставна відмова дозвільним органом суб'єкту господарювання у видачі документа дозвільного характеру – тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від 20 до 50 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян [3].

Таким чином, держава має адміністративні та фінансові важелі впливу як на суб'єктів господарювання, працюючих без отримання відповідної ліцензії, так і на посадових осіб органів, відповідальних за

порядок додержання Ліцензійних умов провадження туropolераторської та турагентської діяльності.

Стандартизація в туризмі, як і ліцензування, і сертифікація, 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.

Згідно з українським законодавством, **стандартизація** – це діяльність, що полягає у встановленні єдиних норм і вимог, які застосовуються до однотипних товарів і послуг.

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

Метою стандартизації в Україні є:

- 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 [16].

У статті 18 чинного Закону України «Про туризм» визначено, що **задачами** державної системи стандартизації у сфері туристичної діяльності 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 [7].

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 органа зі стандартизації [16].

Згідно зі статтею 6 Закону України «Про стандартизацію» **суб'єктами** стандартизації в Україні є:

- 1) центральний орган виконавчої влади з питань стандартизації;
- 2) рада стандартизації та технічного регулювання;
- 3) технічні комітети стандартизації;
- 4) інші суб'єкти, що займаються стандартизацією.

Розглянемо суб'єктів стандартизації докладніше.

По-перше, центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації на даний момент є Державний комітет з питань технічного регулювання та споживчої політики (скорочено – Держспоживстандарт).

Створення Держспоживстандарту має свою історію:

- до 1991 року – державну політику зі стандартизації здійснювало Українське республіканське управління Державного комітету зі стандартизації СРСР;
- 23 вересня 1991 року – перетворення у Державний комітет України зі стандартизації, метрології і сертифікації (Держстандарт України) відповідно до постанови Кабінету Міністрів України № 293;
- 1 жовтня 2002 року – розширення функцій Держстандарту України з метою підвищення ефективності реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів шляхом удосконалення системи технічного регулювання, до якої відноситься стандартизація, метрологія і сертифікація, що спричинило створення Держспоживстандарту України.

Основними функціями Держспоживстандарту є:

- забезпечення реалізації державної політики у сфері стандартизації;
- гармонізація розроблених національних стандартів із відповідними міжнародними (регіональними) стандартами;
- установа правил розроблення, схвалення, прийняття, перегляду, зміни та втрати чинності національних стандартів, їх позначення, класифікації за видами та іншими ознаками, кодування та державної реєстрації;
- формування програми робіт зі стандартизації та організація її виконання;
- прийняття рішень щодо створення та припинення діяльності технічних комітетів стандартизації;

- співробітництво у сфері стандартизації з відповідними органами інших держав;
- створення і ведення національного Фонду нормативних документів;
- розповсюдження офіційних публікацій національних стандартів, класифікаторів та іншої друкованої продукції стосовно прийнятих національних стандартів;
- сприяння співробітництву між виробниками, постачальниками, споживачами продукції, процесів і послуг та відповідними державними органами у сфері стандартизації;
- надання інформаційних послуг з питань стандартизації тощо.

Держспоживстандарт України має розгалужену систему, до складу якої входять науково-дослідні установи і підлеглі йому територіальні органи:

Наукові установи Держспоживстандарту:

- Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»), м. Київ;
- Державне підприємство «Науково-дослідний Інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП НДІ «Система»), м. Львів;
- Національний науковий центр «Інститут метрології» (ННЦ «Інститут метрології»), м. Харків.

2.3 Види стандартів у сфері туризму. Організація стандартизації туристичних послуг в Україні

Згідно з Декретом Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.1993 року (зі змінами та доповненнями) нормативні документи зі стандартизації поділяються на:

- національні стандарти України (ДСТУ);
- галузеві стандарти (ГСТУ);
- стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок (СТТУ);
- технічні умови (ТУ У);
- стандарти підприємств (СТП) [18].

ДСТУ (Державний стандарт України). Варто звернути увагу, що у теперішній час термін «державний стандарт» перетворено на «національний стандарт» згідно зі статтею 1 «Основні терміни та їх визначення» Закону України «Про стандартизацію»: «національні стандарти – державні стандарти України, прийняті центральним органом виконавчої влади з питань стандартизації та доступні для широкого кола користувачів» [18].

До національних стандартів України прирівнюються:

- державні класифікатори техніко-економічної та соціальної інформації;

- міждержавні стандарти, передбачені Угодою про проведення погодженої політики в 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).

Національні стандарти України розробляються 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 про властивості матеріалів і речовин тощо;
- а також на продукцію міжгалузевого призначення, продукцію для населення та національної економіки, методи випробувань тощо.

Національні стандарти містять обов'язкові та рекомендовані вимоги. До *обов'язкових* вимог ДСТУ належать:

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

У сфері туризму *обов'язковими* для виконання є вимоги щодо:

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

Національні стандарти України затверджуються Держспоживстандартом України і підлягають обов'язковій державній реєстрації в Держспоживстандарті [18]. Право власності на ДСТУ належить державі.

ГСТУ (Галузевий стандарт України). 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.

СТТУ (Стандарт науково-технічних та інженерних товариств України). 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].

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

Технічні умови розробляються на:

- 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.

Технічні умови повинні бути зареєстровані у *територіальних* органах Держспоживстандарту України. Технічні умови та зміни до них, які не пройшли державної реєстрації, вважаються недійсними.

За державну реєстрацію технічних умов і змін до них справляється реєстраційний збір, розмір якого встановлює Держспоживстандарт України за погодженням з Міністерством економіки України.

СТП (Стандарти підприємств). 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 [18].

У сфері туризму стандарти підприємств (СТП) 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.

Щодо національних стандартів (ДСТУ), то у сфері туризму вони установлюють 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.

У сфері туризму України на національному рівні зараз діють 11 стандартів, з яких:

-5 національних стандартів України (ДСТУ) – 2 з них стосуються закладів харчування і 3 – засобів розміщення;

-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.

Стандарти для ресторанного господарства:

ДСТУ 3862-99. Прийняття національних стандартів України для сфери туризму започатковано у 1999 році зі створення ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення». У березні 2004 року до даного стандарту було внесено зміну № 1, згідно з якою термін «громадське харчування» замінено на термін «ресторанне господарство», а деякі інші поняття викладено в новій редакції. Зараз даний стандарт має назву «Ресторанне господарство. Терміни та визначення».

У національному стандарті ДСТУ 3862-99 представлені наступні розділи:

Загальні поняття – базова термінологія з організації ресторанного господарства (продукція власного виробництва; різноманітні вироби: булочні, хлібобулочні, борошняні, кондитерські, кулінарні; класифікація процесів виготовлення продукції: технологічних, виробничих; види харчування: раціональне, дієтичне; показники діяльності закладу ресторанного господарства: обсяг товарообороту, прибуток, валовий дохід; а також 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, роздавальня, торговельна зала, а також їх торговельної та функціональної місткості та обладнання; визначення понять: меню, преїскурант тощо.

Технологія ресторанного харчування – види оброблення (кулінарне, механічне, хімічне) та їх конкретизація (нарізання, порціювання, 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 3862-99 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).

ДСТУ 3862-99 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. ДСТУ 3862-99 затверджено наказом Держстандарту України від 26 березня 1999 р. № 163, надано чинності – 01.10.1999 р.

ДСТУ 4281:2004 – національний стандарт України «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». Цей стандарт 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 даному 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 показуванням розважальних вистав або без них (ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій, закусочна);
- продаж *напоїв і страв* до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням 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, домашня 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 – 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, високо функційні торговельні та виробничі приміщення, створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон, наявність естрадного і танцювального майданчика, 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 сервування столів; впровадження дисконтних, передоплатних 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.

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 стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» № 3164-IV від 1 грудня 2005 року.

Організація робіт із стандартизації на національному рівні включає наступні етапи:

1. пропозиції щодо проведення робіт зі стандартизації (стаття 8);
2. підготовка програми робіт зі стандартизації (стаття 9);
3. розроблення і повідомлення про проекти стандартів, запити щодо коментарів та включення коментарів в остаточний проект стандарту (стаття 10);
4. прийняття національних стандартів (стаття 11);
5. перегляд, внесення змін та скасування національних стандартів (стаття 12).

Механізм розроблення національних стандартів у сфері туризму, яку створено за матеріалами Закону України № 3164-IV [15].

Варто звернути увагу, що розробленням стандартів для сфери туризму в цей час займаються два спеціалізованих органи зі структури Держспоживстандарту.

ДП НДІ «Система» (м. Львів) – з 1998 року визначено на законодавчому рівні організаційно-методичним центром по стандартизації туристичних і готельних послуг. Цією організацією проводиться науково-дослідна і методична робота, семінари і консультації з питань стандартизації та сертифікації в туризмі.

На замовлення колишньої Державної туристичної адміністрації (ДТА) України в НДІ «Система» було розроблено всі 3 національних стандарти, що стосуються засобів розміщення туристів, останній з яких уведено в дію вже після реорганізації ДТА – ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», який набрав чинності з 1 жовтня 2006 року.

На даний момент в НДІ «Система» планується розроблення національних стандартів по двох напрямках:

- у галузі зеленого (сільського) туризму;
- у галузі активного туризму (розроблення системи знаків, покажчиків, позначень на туристичних трасах).

Стандарти, що затверджують інші суб'єкти стандартизації. Порядок розроблення ГСТУ, СТТУ, ТУУ, СТП та деяких інших нормативних документів зі стандартизації викладено у національному стандарті ДСТУ 1.5:2003 «Правила побудови, викладання, оформлення та вимоги до змісту нормативних документів», який створено Українським науково-дослідним інститутом стандартизації, сертифікації та інформатики Держспоживстандарту України (УкрНДІССІ). Даний стандарт набув чинності згідно з наказом Держспоживстандарту України від 16 травня 2003 року № 85.

У ДСТУ 1.5:2003 представлено схему створення стандартів, включаючи такі розділи, як: «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. Наприклад, у готельному бізнесі отримали розповсюдження наступні види СТП:

- стандарт створення першого враження;
- стандарт телефонного етикету;
- стандарт розв'язування проблем туриста;
- стандарт відповіді на прохання або питання клієнта;
- стандарт роботи зі скаргами споживачів;
- стандарт поведіння у випадку похвали;
- стандарт поведіння з «важким клієнтом»;
- стандарт безпеки клієнта;
- стандарт продажу послуг;
- стандарт зовнішнього вигляду;
- стандарт поведіння в колективі та багато інших.

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.

2.4 Сутність сертифікації туристичних послуг. Міжнародна практика сертифікації послуг у сфері туризму.

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

У нашій країні перші спроби проведення сертифікації продукції здійснювались ще за часи 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.

Україна, ставши незалежною, 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.

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

-однією з найстаріших і найпростішою формою 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 розглядатиметься саме її.

Сертифікація – процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність об'єкта сертифікації вимогам, установленим законодавством.

Документальне проведення сертифікації підтверджується певним сертифікатом. Слово «сертифікат» перекладається з латинської мови як «зроблено правильно», тобто відповідає вимогам нормативного документа. Сертифікати бувають різних видів. Наприклад, документ, за допомогою якого можна встановити виготівника продукції або виконавця послуги, країну-виробника, найменування підприємства (фірми), юридичну адресу та інше має назву «*сертифікат походження*», розповсюдження якого здійснюється за умовами національної і міжнародної торгівлі.

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

Найбільше поширення одержав «*сертифікат відповідності*». Про застосування саме цього документа у сфері туризму України буде викладено детальніше в наступних пунктах даного розділу. Особливістю сертифіката відповідності є документальне підтвердження підсумків спеціальної процедури – сертифікації відповідності.

Об'єктами сертифікації в туризмі є туристичні послуги та процеси надання цих послуг. Органи сертифікації – незалежні від споживача і виконавця послуг організації, акредитовані в національній системі сертифікації УкрСЕПРО.

Загальне керівництво УкрСЕПРО здійснює Держспоживстандарт України, а його функції безпосередньо виконує Управління сертифікації. До організаційної структури УкрСЕПРО відносяться:

- Національний орган з сертифікації (Держспоживстандарт України);
- науково-технічна комісія;
- органи з сертифікації продукції;
- органи з сертифікації системи якості;
- випробувальні лабораторії;
- аудитори з сертифікації;
- науково-методичний та інформаційний центри;
- територіальні центри стандартизації, метрології та сертифікації Держспоживстандарту України;
- УкрНДНЦ.

Цілями сертифікації туристичних послуг є:

- 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].

Види сертифікації. Сертифікація поділяється на два види – обов'язкову і добровільну.

Обов'язкова сертифікація проводиться згідно з «Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації», який постійно оновлюється у зв'язку зі змінами та доповненнями до діючих законів України та постанов Кабінету Міністрів, або з набуттям чинності нових законодавчих актів нашої держави.

В Україні з усієї розмаїтості послуг у сфері туризму обов'язковій сертифікації підлягають тільки послуги розміщення та послуги харчування.

Обов'язкова сертифікація послуг розміщення і послуг харчування в УкрСЕПРО здійснюється на відповідність *обов'язковим* вимогам нормативних документів щодо безпеки життя і здоров'я людей, захисту їх майна, охорони навколишнього середовища тощо. Обов'язкову сертифікацію мають право проводити тільки державні організації, акредитовані в системі УкрСЕПРО.

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 екскурсоводів.

Добровільна сертифікація послуг турагентів і туроператорів, а також екскурсоводів проводиться на відповідність рекомендованим вимогам, установленим наступними нормативними документами:

- ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских 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».

Послуги туристичних фірм, які можуть бути сертифікованими, разом з послугами розміщення та послугами харчування. Докладніше їх можна представити у такий спосіб. Послуги з організації подорожей. Включають: розроблення подорожей, що передбачає надання комплексних послуг з перевезення, забезпечення проживання в готелях, надання спортивних та культурно-розважальних заходів тощо, призначених для безпосереднього продажу чи для перепродажу іншими агентствами, у тому числі:

- 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, санним (з використанням технічних засобів);
- організація спелеотуризму;
- організація екотуризму.

Забезпечення проживання туристів (тобто тут сертифікації підлягає *посередницька послуга* туристичної фірми із забезпечення проживання, інакше кажучи – турфірма повинна мати договори тільки з тими засобами розміщення, які пройшли процедуру сертифікації і одержали сертифікат відповідності):

- у туристичних підприємствах (готелях, турбазах, пансіонатах, мотелях, кемпінгах, наметових містечках, туристичних притулках);

- у приватному секторі, міських квартирах;
- у приватному секторі, будинках сільських жителів.

Послуги туристичні інформаційні:

- 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 та інших).

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

- так, в одних державах сертифікація на одержання певної категорії засобами розміщення і підприємствами харчування проводиться в обов'язковому порядку, а в інших країнах ця процедура здійснюється повністю на добровільній основі;
- крім того, 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;
- також сертифікація може проводитися й недержавними організаціями, якщо в країні відсутній механізм державного регулювання в цій галузі. Так, наприклад, у Швейцарії сертифікація готельних послуг не є предметом нормативно-правових актів, тобто не носить офіційного характеру, а проводиться з ініціативи представників готельного бізнесу, або за домовленістю між власниками готелів. Крім того, багато готельних ланцюгів уводять власні стандарти обслуговування, на основі яких добровільно сертифікують свої послуги і визначають розрядність готельних підприємств.

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

У цей час єдиної, прийнятої в усьому світі системи категоризації засобів розміщення не існує. 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 убудовання – 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 звичайно в 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.

Таким чином, створити єдині для всіх норми, за якими можна класифікувати засоби розміщення, дуже важко, а контролювати їх дотримання практично неможливо. Системи класифікації відрізняються одна від одної не тільки символікою, кількістю категорій, але й стандартами обслуговування.

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.

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, закінчились 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.

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 встановлених зірок, так і в умовах присвоєння певної категорії.

Розглянемо систему сертифікації послуг розміщення на прикладі окремих країн світу.

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. у Франції здійснюється реформа класифікації готелів, яка проводиться по двох основних напрямках: 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 те, щоб:

- поліпшити якість сервісу готельного комплексу у Франції;
- відповідати міжнародному рівню 5*-вих 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.

Послуги розміщення та послуги харчування в Україні підлягають обов'язковій сертифікації з 1 жовтня 1999 року, яка проводиться за відповідними правилами.

Об'єктами обов'язкової 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 таборих, центрах та будинках відпочинку, санаторних та курортних закладах оздоровчо-профілактичного характеру, вмебльованих приміщеннях, морських та річкових суднах тощо).

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 .

Перелік нормативних документів зі сфери туристичної діяльності, на відповідність яким проводиться обов'язкова сертифікація 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, як:

- 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.

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 на відповідність вимогам, що не віднесені нормативними документами до обов'язкових вимог. 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.

Згідно з «Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчування» встановлено порядок, процедура 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 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»;
- ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;
- ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению»;
- ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»;
- ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Крім того, у правилах обов'язкової сертифікації послуг харчування наведено посилання на такі нормативні документи, як:

- 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 в 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.

Питання для самоконтролю

1. Опишіть взаємовідносини ліцензіата з органом ліцензування із приводу відкриття нових філій, ліквідації філії чи припинення діяльності, обумовленої в ліцензії тощо.
2. Які існують умови для переоформлення ліцензії?
3. Які дії потрібно виконати ліцензіату у разі розширення чи зменшення виду туристичної діяльності?
4. Який порядок видачі дублікату ліцензії запроваджується у Законі про ліцензування?
5. У яких розмірах здійснюється оплата за видачу ліцензії, копії ліцензії, дублікату ліцензії та за її переоформлення?

ЛІТЕРАТУРА

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30.
2. Господарський Кодекс України // Відомості Верховної Ради України. 2003. № 18.
3. Кодекс України про адміністративні правопорушення // Відомості Верховної Ради УРСР. 1984. № 51.
4. Закон України Про аварійно-рятувальні служби // Відомості Верховної Ради України. 2000. № 4.
5. Закон України Про акредитацію органів з оцінки відповідності // Відомості Верховної Ради України. 2001. № 32.
6. Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо спрощення умов ведення бізнесу в Україні // Відомості Верховної Ради України. 2010. № 9.
7. Закон України Про туризм // Голос України. 1995. 14.11.1995.
8. Закон України. Про господарчі товариства // Відомості Верховної Ради України. 2002. № 32.
9. Закон України Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців// Відомості Верховної Ради України. 2009. № 19.
10. Закон України Про захист прав споживачів // Відомості Верховної Ради України. 2006. № 7.
11. Закон України Про зовнішньоекономічну діяльність // Відомості Верховної Ради України. 2007. № 3.
12. Закон України Про ліцензування певних видів господарської діяльності // Відомості Верховної Ради України. 2007. № 31.
13. Закон України Про підтвердження відповідності // Відомості Верховної Ради України. 2001. № 32.
14. Закон України Про рекламу // Відомості Верховної Ради України. 2004. № 8.
15. Закон України Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності // Відомості Верховної Ради України. 2008. № 23.
16. Закон України Про стандартизацію // Відомості Верховної Ради України. 2001. № 31.
17. Закон України Про страхування // Відомості Верховної Ради України. 2008. № 23.
18. Декрет Кабінету Міністрів України Про стандартизацію і сертифікацію // Відомості Верховної Ради України. 1993. № 27.
19. Державна програма розвитку туризму на 2002 – 2010 роки. Постанова Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 р. // Офіційний вісник України. 2002. № 18.
20. Положення про Державну службу туризму і курортів. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 лютого 2006 р. // Офіційний вісник України. 2006. № 7.

21. Положення про Міністерство культури і туризму України. Постанова Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2006 р. // Офіційний вісник України. 2006. № 45.
22. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика: навч. пос. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 424 с.
23. Галасюк С.С. Проблеми розвитку туристичної діяльності в Одеському регіоні. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2009 Вип. 35. С. 160–167.

Навчальне електронне видання

Арестов Сергій Вікторович

Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній сфері

Конспект лекцій

Видавець і виготовлювач

Одеський державний екологічний університет

вул. Львівська, 15, м. Одеса, 65016

тел./факс: (0482) 32-67-35

E-mail: info@odeku.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи

ДК № 5242 від 08.11.2016