

УДК 347.12:366.01

DOI 10.37749/2308-9639-2024-7(259)-2

Ю. Я. Опанащук,

кандидат економічних наук, доцент,

Заслужений працівник сфери послуг України,

Голова правління Асоціації готельних об'єднань

та готелів міст України

ЗАСОБИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ: ТЕОРЕТИЧНИЙ СИНТЕЗ

*Досліджено засоби державного регулювання якості послуг підприємств сфери туризму. Автор звертає увагу на те, що такі засоби державного регулювання, як ліцензування туристичної діяльності, стандартизація і сертифікація туристичних послуг спрямовані на охорону і захист прав споживачів у сфері туристичного обслуговування, на сприяння споживачам у свідомому виборі тих чи інших послуг та на підвищення якості їх надання. Як висновок дослідження, автор вказує на те, що слід терміново розробити нові умови ліцензування, ефективну технологію стандартизації, сертифікації та статистики в сфері туризму, оновити чинну нормативно-правову базу з урахуванням міжнародних вимог до якості туристичних послуг. **Ключеві слова:** туристична послуга, споживачі туристичних послуг, ліцензування туристичної діяльності, стандартизація і сертифікація, механізм захисту прав споживачів.*

Постановка проблеми та її актуальність. В умовах євроінтеграційних процесів України й адаптації законодавства про туризм до норм Європейського Союзу відбувається системна трансформація законодавства України, враховуючи його адаптацію до *acquis communautaire* («надбання суспільства»). До однієї із сфер законодавства, які трансформуються, можна віднести туристичну послугу як складову сфери послуг. Саме тому, якість обслуговування розглядається як важлива сфера діяльності туристичних підприємств. Відтак, адаптація законодавства України про туризм до законодавства Європейського Союзу вимагає створення передумов більш вагомого закріплення у чинному законодавстві і використання потенціалу туризму у сфері діяльності туристичних фірм, забезпечення охорони і захисту прав споживачів туристичних послуг з метою збільшення туристичних послуг та підвищення якості обслуговування туристів.

Для реалізації цих завдань державі потрібно прийняти передове туристичне законодавство, удосконалювати його і постійно ним керуватись. Слід терміново розробити нові умови ліцензування, ефективну технологію стандартизації, сертифікації та статистики у сфері туризму.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичну основу дослідження склали наукові праці вітчизняних вчених Г. Брусильцевої, С. Галасюка, В. Герасименка, О. Зими, А. Матвієнка, О. Неліна, А. Ткачука, Р. Яворського та інших. Однак при цьому слід зазначити, що окремих досліджень засобів державного регулювання якості послуг підприємств сфери туризму та туристичних послуг не проводилося.

Метою статті є аналіз окремих джерел правового забезпечення засобів державного регулювання якості послуг підприємств сфери туризму та туристичних послуг, виявлення прогалин засобів державного регулювання

якості послуг підприємств сфери туризму та напрацювання пропозицій щодо їх усунення.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасних умовах господарювання туристична діяльність є одним з перспективних напрямів структурної перебудови економіки держави та позначається на таких її секторах, як транспорт, торгівля, зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів широкого вжитку тощо. Розвиток туризму сприяє покращенню якості життя населення, створенню додаткових робочих місць, формуванню валютних резервів, а також підвищенню авторитету країни на міжнародній арені. Ринок туристичних послуг з кожним роком стає все більш насиченим, характер послуг стає складнішим, вони поєднують в собі різні комбінації послуг та, відповідно, ризики, які несуть суб'єкти туристичної діяльності під час укладання та виконання договірних зобов'язань [1, с. 22].

Крім того відбувається системна трансформація законодавства України, враховуючи його адаптацію до *acquis communautaire* («надбання суспільства»). До однієї із сфер законодавства, які трансформуються, можна віднести захист прав і законних інтересів споживачів, правове регулювання туристичних послуг як складової сфери послуг.

Слід зазначити, що підвищення якості обслуговування в сучасних умовах господарювання розглядається як важлива сфера діяльності туристичних підприємств, а держава повинна впроваджувати активну політику щодо створення якісного туристичного продукту і підтримки туристичної галузі законом. Так як туристична галузь є однією найприбутковіших і доходи від неї постійно зростають, то більшість країн визначає її однією із пріоритетних і спрямовує свої зусилля на її розвиток. Задля досягнення конкурентноспроможності українського туристичного продукту на світовому ринку українській владі потрібно впроваджувати ефективну політику держави щодо підтримки та розбудови туристичної сфери, розвитку туристичної інфраструктури, створення умов для збільшення привабливості регіонів для

іноземних і внутрішніх туристів, підвищення якості туристичних послуг, забезпечення їх комплексності [2, с. 22].

Насамперед звертаємо увагу, що, згідно із Законом України «Про туризм», основними засобами державного регулювання якості туристичних послуг є ліцензування туристичної діяльності, а також стандартизація і сертифікація туристичних послуг [3].

Ліцензування в туристичній галузі застосовувалось, починаючи з 1994 р., та не є унікальним регуляторним механізмом в українському законодавстві. Дозвільний механізм державного регулювання туристичної діяльності (в Україні – ліцензування) застосовується майже в усіх країнах – членах ЮВНТО, в першу чергу з метою якнайширшого захисту прав споживачів.

Правове регулювання ліцензування туристичної діяльності здійснюється відповідно до Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» [4], Закону України «Про туризм» та Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності» [5].

Анатолій Матвієнко зауважує, що ліцензування туроператорської діяльності забезпечує рівні можливості суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, захист прав і законних інтересів громадян, захист навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування, що з 01 січня 2004 р. ліцензуванню підлягає фактично не організаційна форма туризму, а конкретний вид господарської діяльності суб'єкта господарювання [3, с. 112].

Відтак, на законодавчому рівні зазначено, що ліцензування – це засіб державного регулювання провадження видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, спрямований на забезпечення реалізації єдиної державної політики у сфері ліцензування, захист економічних і соціальних інтересів держави, суспільства й окремих споживачів [4].

Наступним засобом державного регулювання якості туристичних послуг є

стандартизація у сфері туризму. Під стандартизацією слід розуміти діяльність, що полягає у встановленні єдиних норм і вимог, які застосовуються до однотипних товарів і послуг. Відповідно до національних і міжнародних стандартів, об'єктами стандартизації в туризмі є туризм пригодницький, окремі туристичні послуги, послуги засобів розміщення, туристичні інформаційні центри, заклади ресторанного господарства, професійна підготовка кадрів, туристично-екскурсійне обслуговування тощо. Об'єктами стандартизації у сфері туризму є туристичні послуги і процеси туристичного обслуговування.

Згідно з законодавством, 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 [6].

Стаття 6 Закону України «Про туризм» визначає, що одним із напрямів державної політики в галузі туризму є стандартизація туристичних послуг. Зазначена стаття визначає також цілі, на які спрямована державна система стандартизації у сфері туризму. Насамперед вона спрямована на:

- захист інтересів споживачів і держави з питань безпеки туризму, життя і здоров'я громадян, охорони майна та навколишнього середовища;
- класифікацію туристичних ресурсів України, забезпечення їх охорони, встановлення гранично допустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
- підвищення якості товарів, робіт, послуг у туризмі відповідно до потреб споживачів;
- забезпечення 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 системи стандартизації і сертифікації товарів, робіт, послуг.

Отже, в сучасних умовах господарювання в Україні застосовуються досить строгі вимоги до якості туристичних послуг, особливо тих, які надаються засобами розміщення, закладами харчування, транспорту, екскурсивними групами. Головною метою застосування стандартів є захист прав та законних інтересів споживачів від несумлінних виконавців туристичних послуг. А конкурентна боротьба за клієнта все більше переміщується із сфери географії подорожей у сферу якості надаваних туристичних послуг. Споживачі, у свою чергу, пред'являють усе більш високі вимоги до якості обслуговування. Для того, щоб мати можливість більш об'єктивно оцінити якість послуг, і розробляються стандарти, спрямовані на захист прав та інтересів споживачів (туристів) [7, с. 185]. Відповідно до ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів», споживач має право на те, щоб послуги, товари були безпечними для життя, здоров'я туриста, навколишнього природного середовища, а також не завдали шкоди його майну [8].

Третім засобом державного регулювання якості послуг підприємств сфери туризму є сертифікація туристичних послуг. Сертифікацією є надання незалежним органом письмового підтвердження (сертифіката) про те, що продукція, послуги та відповідна система відповідають певним критеріям. Законом України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» категорія «сертифікація» визначена як підтвердження відповідності третьою стороною (особою, не залежною від особи, яка надає об'єкт оцінювання відповідності, та від особи, зацікавленої в такому об'єкті як споживач чи користувач). Таке підтвердження стосується продукції, процесів, послуг, системи або персоналу [9].

Сертифікація та оцінювання готелю здійснюється органами із сертифікації, акредитованими для виконання робіт із сертифікації

послуг з тимчасового розміщення (проживання) в установленому законом порядку. Згідно з українським законодавством, сертифікація – процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган, який документально засвідчує відповідність об'єкта сертифікації вимогам, установленим законодавством. Об'єктами сертифікації в туризмі є туристичні послуги та процеси надання цих послуг. Результатом проведення процедури сертифікації є видача сертифіката відповідності.

Задачами 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 [3].

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 чинних законів України та постанов Кабінету Міністрів України, або з набуття чинності нових законодавчих актів нашої держави. Обов'язкова сертифікація 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 UkrСЕПРО.

Автор відзначає, що нещодавно в Україні обов'язковій сертифікації підлягали послуги з тимчасового розміщення (проживання) та

послуги харчування, однак у вересні 2012 р. цю норму було скасовано.

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 інших засобів розміщення, ресторанів і барів на певну категорію або на систему управління якістю здійснюється на добровільній основі. Крім того, добровільною є сертифікація послуг туристичних фірм та послуг екскурсоводів [10, с. 61—63].

З метою підвищення рівня туристичного обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристичних послуг, забезпечення рівних можливостей суб'єктами туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів життя, здоров'я та майна громадян, підвищення рівня екологічної безпеки запроваджено категоризацію об'єктів туристичної інфраструктури. Правові засади категоризації встановлені в ст. 19 Закону України «Про туризм» [3] і Постанові Кабінету Міністрів України «Про затвердження порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» [8].

Цими документами готелям та іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), категорії надаються за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання). Базою для встановлення категорій є стан безпеки об'єкта туристичної інфраструктури для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля.

Варто зазначити, що в Україні національні стандарти містять обов'язкові та рекомендовані вимоги. При цьому обов'язкові вимоги ДСТУ підлягають безумовному виконанню органами державної виконавчої влади, всіма підприємствами, організаціями та громадянами-підприємцями, на діяльність яких поширюється дія цих стандартів. У сфері туризму

обов'язковими для виконання є вимоги щодо безпеки життя, здоров'я людей, захисту їх майна та охорони навколишнього середовища.

Рекомендаційними вимогами ДСТУ у сфері туризму є, наприклад, вимоги щодо категоризації готелів за системою зірок та встановлення рівнів обслуговування усім іншим засобам розміщення; класифікація ресторанів та барів за класами («перший», «вищий», «люкс»). Однак, якщо туристичне підприємство одержало сертифікат на відповідність певній категорії, то виконання рекомендованих вимог стандарту стає для нього обов'язковим.

Національні стандарти України затверджуються і реєструються центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації і сертифікації, функції якого у даний час виконує Департамент технічного регулювання при Міністерстві економічного розвитку та торгівлі України.

Крім національних стандартів, право власності на які належать державі, підприємства сфери туризму (заклади, організації, фізичні особи-підприємці), можуть користуватися

власними стандартами (СТП), які вони створюють самостійно. 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 [9] с. 195—196.

На підставі проведеного аналізу можна зробити наступні висновки:

По-перше, слід терміново розробити нові умови ліцензування, ефективну технологію стандартизації, сертифікації та статистики в сфері туризму.

По-друге, оновити чинну нормативно-правову базу з урахуванням міжнародних вимог до якості туристичних послуг.

По-третє, такі засоби державного регулювання, як ліцензування туристичної діяльності, стандартизація, сертифікація туристичних послуг, спрямовані на захист прав споживачів у сфері туристичного обслуговування, на сприяння споживачам у свідомому виборі тих чи інших послуг та на підвищення якості їх надання.

Список використаної літератури

1. Нелін О. І. Охорона і захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг: теоретичний синтез // Юридична Україна, 2022. №9. С. 22—26.
2. Нелін О. І. Нормативно-правове регулювання та державна підтримка туристичної галузі в Україні: теоретично-прикладний аспект // Юридична Україна, 2023. №9. С. 22—28.
3. Матвієнко А. Т. Науково-практичний коментар до Закону України «Про туризм». Київ Київський державний коледж туризму та готельного господарства. 2021. 220 с.
4. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України № 222 – VIII від 02.03.2015 р. // Відомості Верховної Ради України 2015. № 23. С. 158.
5. Затвердження ліцензійних умов проведення туropераторської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 р. № 991 // Офіційний вісник України. 2015. № 97. С. 11.
6. Про стандартизацію: Закон України № 1315 – VII від 05.06. 2014 р. // Відомості Верховної Ради України. 2014. № 31. С. 1058.
7. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг: навч. посіб. Одеса: Атлант, 2014. 242 с.
8. Про захист прав споживачів: Закон України № 1023 – XII від 12.05. 1991 р. // Відомості Верховної Ради України. 1991. № 30. С. 379.
9. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: Закон України № 124 – VIII від 15.01. 2015.р. // Відомості Верховної Ради України. 2015. №14. С. 754.
10. Брусильцева Г. М. Правове регулювання туристичної діяльності [Електронний ресурс]: навч. посіб. // Г. Брусильцева, Г. О. Зима. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 214 с.

References

1. Nelin O. I. Securing and protection of consumers' rights in the sphere of tourism services: theoretical synthesis// Yurydychna Ukraina. 2022. № 9. pp. 22 – 26.
2. Nelin O. I. Legal and regulatory framework and government support of the tourism sector in Ukraine: theoretical and applied aspect//Yurydychna Ukraina, 2023. №9 p. 22—28.
3. Matviienko A. T. Naukovo-praktychnyi komentar do Zakonu Ukrainy «Pro turyzm». Kyiv: Kyivskiy derzhavnyi koledzh turyzmu ta hotelnoho hospodarstva. 2021. 220 p. (In Ukrainian).
4. Pro litsenzuvannia vydiv hospodarskoi diialnosti: Zakon Ukrainy № 222-VIII vid 02.03.2015 r.//Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy. 2015. № 23. p. 158. (In Ukrainian).
5. Pro zatverdzhennia Litsenziinykh umov provadzhennia turoperatorskoi diialnosti : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 11.11.2015 r. № 991//Ofitsiyni visnyk Ukrainy. 2015. № 97. 11 p. (In Ukrainian).
6. The Law of Ukraine «On Consumer Rights Protection» № 1315-VII of 12 May, 2014.// Bulletin of Verkhovna Rada of Ukraine. 2014. №31. p.1058. 29.07.2009 r. № 803//Ofitsiyni visnyk Ukrainy. 2009. № 58. 76 p. (In Ukrainian).
7. Herasymenko V. H., Halasiuk S. S. Orhanizatsiia nadannia turystychnykh posluh: navch. posib. Odesa: Atlant. 2014. p. 242. (In Ukrainian).
8. The Law of Ukraine «On Consumer Rights Protection» № 1023-XII of 12 May, 1991.// Bulletin of Verkhovna Rada of Ukraine. 1991. №30. 379 p.
9. Pro tekhnichni rehlymenty ta otsinky vidpovidnosti: Zakon Ukrainy № 124 – VIII vid 15.01.2015 r.//Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy. 2015 r. № 14. S.754. (In Ukrainian).
10. Brusiltseva H. M. Pravove rehliuvannia turystychnoi diialnosti [Elektronnyi resurs]: navch. posib./H. M. Brusiltseva, O. H. Zyma. Kharkiv: KhNEU im. S. Kuznetsia, 2019. 214 s. (In Ukrainian).

Opanashchuk Y. Y. Means of state regulation of the enterprises' service quality in the sphere of tourism: theoretical synthesis.

Means of state regulation of the enterprises' service quality in the sphere of tourism have been studied in the article. It has been noted that in the context of European integration processes in Ukraine and adaptation of its tourism legislation to the regulations of the European Union the systematic transformation of Ukrainian legislation proceeds taking into account its adaptation to the *acquis communautaire*. The tourism service as a constituent of the service sector can be referred to one of the legislation spheres. That is why service quality is considered to be a significant issue of tourism enterprises' operation.

In accordance with the Law of Ukraine «On Tourism», the fundamental means of state regulation of the service quality is licensing of tourism activities, as well as standardization and certification of tourism services.

The legal regulation of tourism licensing is carried out in accordance with the Laws of Ukraine «On licensing of economic activities» and «On tourism». Thus, the licensing of tour operator activity is carried out in order to create equal opportunities for tourism entities in the market of tourist services and to ensure the protection of the rights and legitimate interests of citizens, as well as the protection of the natural environment, and raising the level of tourist services. All the tour operators and travel agents of Ukraine are required to have financial guarantees of their responsibility to tourists.

In accordance with the Ukrainian legislation the standardization is a kind of activity setting up unified norms and requirements applied to similar goods and services. The objects of standardization in the sphere of tourism are tourism services and processes of tourist service.

The purpose of standardization in Ukraine is:

- ensuring rational use of natural resources;

- establishing compliance of standardization objects with their functional purpose;
- informing consumers about the quality of products, processes and services;
- supporting the development and international competitiveness of products and trade in goods and services.

According to Ukrainian legislation, certification is a procedure by means of which a determined in the prescribed manner body certifies the compliance of the object of certification with the requirements established by the legislation. The objects of certification in tourism are tourist services and the processes of providing these services. The result of the certification procedure is the issuance of a certificate of conformity.

The tasks of certification of tourist services are:

- preventing the sale of goods, works, services dangerous to life, health of people, property and the environment;
- assisting consumers with the informed choice of goods, works, services;
- ensuring compliance with mandatory norms, rules, requirements for environmental protection, use of natural resources and ensuring environmental safety;
- harmonization of standards, norms and rules with international standards, norms and rules relating to requirements for tourism destinations and services.

Certification is divided into two types — mandatory and voluntary.

Based on the analysis, the author concludes that such means of state regulation as licensing of tourist activities, standardization and certification of tourist services are designed to protect the rights of consumers in the field of tourism services, to help the consumers with the informed choice of certain services, and to improve their quality.

In today's market conditions, for successful business development and victory in the competition, tourism enterprises should focus on a high level of quality, because simply satisfied consumers will easily change their supplier with the appearance of a better manufacturer.

Keywords: tourist service, consumers of tourist services, licensing of tourist activities, standardization and certification, consumer rights protection mechanism.