



**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**ОСОБЛИВОСТІ СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ В УКРАЇНІ ПРИ ОТРИМАННІ  
ГРОМАДЯНАМИ ГОТЕЛЬНИХ ТА РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

(на замовлення Інформаційного агентства  
ГО «Антикорупційна правозахисна рада»)

**Дніпро – 2025**

**Торяник В.М., Джинджоян В.В., Ходак О.В., Снісар О.М., Піхун Н.А.**  
Особливості системи безпеки в Україні при отриманні громадянами готельних та ресторанних послуг: методичні рекомендації. Дніпро: ВВПЗ «ДГУ», 2025. 79 с.

Під час підготовки методичних рекомендацій при науково-дослідній лабораторії з актуальних проблем менеджменту та гостинності активну наукову участь у дослідженні брали здобувачі вищої освіти Іванна Коломоєць та Дарюс Піддубний.

Методичні рекомендації містять поняття та загальну характеристику системи безпеки в готельно-ресторанній справі. Визначено нормативно-правове забезпечення безпекової складової в готельно-ресторанній справі. Розкрито форми та методи адміністративно-правового регулювання в сфері безпеки готельно-ресторанній справі; Вивчено питання забезпечення особистої безпеки при отриманні громадянами готельних та ресторанних послуг; Розкрита адміністративна відповідальність за допущення проступків в готельно-ресторанній справі. З метою, більш детального розкриття системи безпеки при отриманні громадянами готельних та ресторанних послуг та захисту їх прав й залучення передового досвіду досліджено досвід зарубіжних країн.

## ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ ТА ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ	6
РОЗДІЛ 2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКОВОЇ СКЛАДОВОЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ	11
РОЗДІЛ 3. ФОРМИ ТА МЕТОДИ АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ В СФЕРІ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ	15
РОЗДІЛ 4. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОСОБИСТОЇ БЕЗПЕКИ ПРИ ОТРИМАННІ ГРОМАДЯНАМИ ГОТЕЛЬНИХ ТА РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ	21
4.1. Поняття особистої безпеки відвідувачів готельно-ресторанних підприємств	21
4.2. Забезпечення безпеки та якості послуг громадського харчування	25
4.3. Забезпечення особистої безпеки відвідувачів при наданні готельних послуг	30
4.4. Міжнародний досвід забезпечення особистої безпеки при отриманні готельних та ресторанных послуг	39
4.5. Оцінка безпеки при отриманні готельно-ресторанних послуг	43
РОЗДІЛ 5. АДМІНІСТРАТИВНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОПУЩЕННЯ ПРОСТУПКІВ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ	48
5.1. Загальна позиція держави щодо захисту прав споживачів	48
5.2. Адміністративні правопорушення, які регулюються Кодексом України про адміністративні правопорушення	49
5.3. Адміністративні правопорушення, які регулюються Законом України «Про захист прав споживачів»	59
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	79

## ВСТУП

Проблеми забезпечення національної безпеки та її окремих аспектів в тому числі безпеки в готельно-ресторанній справі (далі-ГРС) є найважливішою складовою внутрішньої і зовнішньої політики, від ефективності яких в кінцевому підсумку залежить життя і добробут споживачів, надійне існування і сталий розвиток суспільства і держави.

Безпека в ГРС є історично зумовленим явищем - продуктом еволюційного становлення. Серед звичаїв різних народів було широко поширене заступництво мандрівників, захист їх життя і здоров'я від протиправних посягань, а також збереження їх майна, яке виражалося в наданні послуг тимчасового розміщення та проживання в заїжджих дворах, поштових станціях, трактирах, тощо.

В теперішній час ризики, пов'язані зі стрімким поширенням епідемій небезпечних захворювань, також є серйозною проблемою, як для України, так і інших держав. Це дозволяє говорити про безпеку в ГРС як про один з елементів національної безпеки України.

Методичні рекомендації «Особливості системи безпеки в Україні при отриманні громадянами готельних та ресторанных послуг» являються результатом наукового дослідження на замовлення Інформаційного агентства ГО «Антикорупційна правозахисна рада», яке надійшло до ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет» і було здійснено фахівцями науково-дослідної лабораторії з актуальних проблем менеджменту та гостинності НДІ із залученням фахівців кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, а також, здобувачів вищої освіти університету.

У цих методичних рекомендаціях містяться відомості з різних галузей науки та діючого законодавства України.

Основна мета методичних рекомендацій, на думку авторів, вбачається у тому, щоб замовники наукового дослідження отримали в доступному вигляді

актуальну і систематизовану інформацію про основи сучасних систем безпеки в ГРС та використовували їх в практичній діяльності.

Автори висловлюють подяку здобувачам вищої освіти Іванні Коломоєць та Дарюсу Піддубному, які вели активну наукову роботу під час підготовки методичних рекомендацій.

## РОЗДІЛ 1.

### ПОНЯТТЯ ТА ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ

Дослідження складових національної безпеки, зокрема економічної, екологічної, інформаційної, не можливо без урахування національних інтересів у галузі ГРС, пріоритетними серед яких є: підвищення рівня життя населення шляхом формування конкурентоспроможного на внутрішньому та світовому ринках національного готельно-ресторанного продукту; гарантування закріплених Конституцією України прав громадян при отриманні готельно-ресторанних послуг; створення сприятливих умов для надання готельно-ресторанних послуг; забезпечення екологічно та техногенно-безпечних умов під час отримання готельно-ресторанних послуг, удосконалення технічного забезпечення інформаційного простору у сфері безпеки в ГРС тощо.

Аналізуючи сутність ГРС як правової категорії, слід дослідити такі її вихідні поняття як система, безпека, готельно-ресторанна справа.

В історії розвитку концепції безпеки її сутність завжди обґрунтовувалась з урахуванням конкретної культурно-історичної ситуації, способу життя людей, їх світогляду тощо.

Так, у працях німецьких філософів І. Канта і Ф. Гегеля, безпека особи пов'язується з безпекою держави: від безпеки окремої особи залежить безпека держави і навпаки.

Наприкінці ХІХ століття нова точка зору на безпеку запропонував Давид Еміль Дюркгейм, який серед основних загальнолюдських принципів виокремлював безпеку життя людини. Він вважав, що гарантія безпеки залежить від створення соціальних інститутів, які мають забезпечити врегулювання соціальних конфліктів. У цей самий період та на початку ХХ століття з'являється марксистська точка зору на безпеку, за якого безпека розглядається в контексті усвідомлення загрози особі через економічну

нерівність, а система безпеки - з позиції класових інтересів. Тому цей період характеризується розвитком такої основної функції держави як створення умов внутрішньої безпеки, тобто «...правил, спрямованих на створення і збереження внутрішньої безпеки держави».

Отже, уявлення про безпеку трансформувалося разом з еволюцією суспільства від внутрішнього відчуття людини у бік розуміння її (безпеки) спочатку як певного стану та функції держави щодо захисту окремої особи через інститути держави, а згодом - як забезпечення безпеки держави.

Сучасний погляд на зміст безпеки формується під впливом процесів глобалізації, що відбуваються у світі, та ґрунтується на усвідомленні людством необхідності забезпечення колективної безпеки у планетарному масштабі, що обумовлено появою таких загроз, насамперед, економічних, соціальних та екологічних, які неможливо нейтралізувати за рахунок засобів наявних національних та регіональних систем безпеки. Окрім того, сучасні уявлення про безпеку людини, держави і суспільства у цілому виходять з того, що це досить складне соціально-політичне явище, яке тлумачиться у межах політичних, соціальних, юридичних, технічних та інших наук.

У Великому тлумачному словнику сучасної української мови безпека тлумачиться як стан, коли кому-, чому-небудь нічого не загрожує; який не загрожує небезпекою; який захищає від небезпеки.

Безпека як правова категорія тлумачиться в «Юридичній енциклопедії» як стан захищеності життєво важливих інтересів особи, суспільства і держави від зовнішньої та внутрішньої загрози.

Аналіз нормативно-правових актів України щодо визначення поняття «безпека» вказує на його багатоаспектність (національна безпека, економічна безпека, інформаційна безпека, екологічна безпека, безпека праці, безпека ГРС) тощо.

Сучасне розуміння сутності безпеки полягає, щонайменше, в таких аспектах: безпека як стан захищеності, безпека як відсутність будь-яких загроз,

безпека як комплекс заходів, безпека визначається формулою прийнятної шкоди, безпека як стан і динаміка соціальної системи.

Таким чином, ми можемо стверджувати про безпеку в ГРС як правову категорію як про явище історично обумовлене, яке є продуктом еволюції.

Наведене визначення дає підставу для виокремлення суттєвих ознак поняття безпеки в ГРС як правової категорії:

1) безпека в ГРС спрямована на захист конституційних прав суб'єктів готельно-ресторанної діяльності: право на життя, вільний розвиток особистості, повагу до гідності, на свободу та особисту недоторканність, на свободу пересування, на відпочинок, на підприємницьку діяльність;

2) це комплексна система адміністративно-правових, організаційних та соціально-економічних заходів, спрямованих на захист конституційних прав суб'єктів готельно-ресторанної діяльності, впорядковану відповідно до мети їх здійснення. Комплексність системи заходів пояснюється складністю та багатоаспектністю об'єкту захисту, що вимагає урахування всіх його елементів у сукупності, цілісності і єдності;

3) об'єктом забезпечення безпеки в ГРС є конституційні права споживачів, довкілля, об'єкти і в ГРС;

4) метою здійснення заходів безпеки є забезпечення безпеки суб'єктів готельно-ресторанних відносин. При цьому забезпечення безпеки може полягати не лише в повній ліквідації загроз, а й у здійсненні заходів щодо зниження рівня небезпеки споживачів. Суб'єктами готельно-ресторанних відносин є юридичні та фізичні особи, які створюють готельно-ресторанний продукт, надають готельно-ресторанні послуги чи здійснюють посередницьку діяльність із надання готельно-ресторанних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземці та особи без громадянства, в інтересах яких здійснюється готельно-ресторанна діяльність;

5) забезпечення безпеки в ГРС пов'язано з ліквідацією реальних або потенційних як внутрішніх, так і зовнішніх загроз. Як уже зазначалося,



ризиками, які загрожують безпеці в ГРС, є нещасні випадки, захворювання, інфекційні хвороби й епідемії, тероризм, військові ускладнення і конфлікти, піратство, криміногенна обстановка та злочинність, поширення наркотиків, радіоактивне й інше зараження місцевості, проституція, вандалізм, будь-які форми насильства тощо.

У літературі зустрічається більше сорока різних визначень поняття «система». Усі вони залежно від підходу можуть бути поділені на три групи. Перша група визначає систему через поняття системного підходу – «елементи», «відносини», «зв'язки», «ціле», «цілісність». У другій групі системи розглядаються з позиції теорії регулювання через поняття «вхід», «вихід», «переробка інформації», «закон поведінки», «керування». У третій групі система визначається як деякий клас математичних моделей.

Система як загальнонаукове поняття являє собою сукупність взаємопов'язаних і розміщених у належному порядку елементів певного цілісного утворення. Кожній системі притаманні такі властивості як: цілісність, упорядкованість, стійкість, саморух та загальна мета.

Українська радянська енциклопедія визначає систему як сукупність якісно визначених елементів (зміст системи), між якими існує закономірний зв'язок (структура системи) та встановлюються відношення підпорядкування, послідовності тощо. В академічному тлумачному словнику української мови система визначається як «порядок, зумовлений правильним, планомірним розташуванням та взаємним зв'язком частин чого-небудь; форма організації, будова чого-небудь (державних, політичних, господарських одиниць, установ та ін.); будова, структура, що становить єдність закономірно розташованих та функціонуючих частин».

Відповідно до ДСТУ 3862-99, ресторанна справа це вид економічної діяльності суб'єктів господарювання щодо надання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Суб'єкти господарювання здійснюють свою діяльність у ресторанному бізнесі через заклади ресторанного господарства.

Заклад ресторанного господарства це організаційно-структурна одиниця, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або), доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організовувати дозвілля споживачів.

Відповідно до ГОСТ 28681.4-95, готельна справа це вид діяльності підприємства будь-якої організаційно-правової форми та власності, що складається з шести і більш номерів та надає послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Порядок встановлення категорій готелям визначається Кабінетом Міністрів України.

Отже, проаналізувавши наявні в законодавстві та науковій літературі дефініції поняття безпеки в ГРС та обґрунтувавши їх недоліки, наведемо його авторське визначення. Поняття «система безпеки в ГРС» визначити як комплексну систему адміністративно-правових, організаційних та соціально-економічних заходів, спрямованих на захист конституційних прав суб'єктів готельно-ресторанної діяльності, своєчасне виявлення, запобігання і нейтралізацію реальних та потенційних внутрішніх і зовнішніх загроз національним інтересам у сфері ГРС, з метою створення безпечних умов життєдіяльності під час отримання готельно-ресторанних послуг споживачами.

## РОЗДІЛ 2.

### НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКОВОЇ СКЛАДОВОЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ

Успішна організація безпеки в ГРС безпосередньо залежить від розуміння значення цієї сфери як провідного сектора економіки, який суттєво впливає на соціально-економічний та культурний розвиток країни. Сьогодні в Україні існують негативні чинники, що стримують розвиток готельно-ресторанної індустрії, зокрема, питання в сфері безпеки в ГРС, серед яких слід виокремити незадовільний стан сучасної готельно-ресторанної інфраструктури, невідповідність матеріально-технічної бази ГРС міжнародним стандартам, тінезація готельно-ресторанного бізнесу, низький рівень та якість готельно-ресторанних послуг, недосконалість нормативно-правової бази. Отже, важливим кроком у формуванні високоефективної та конкурентоспроможної готельно-ресторанної галузі є посилення правового регулювання діяльності у цій сфері як на загальнонаціональному, так і на регіональному рівнях, у тому числі й законодавчого забезпечення захисту і безпеки споживачів.

Нині діяльність у сфері ГРС в Україні регулюється великою кількістю нормативно-правових актів різної юридичної сили: Конституція України, Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р. № 435-IV, Господарський кодекс України від 16 січня 2003р., закони України «Про туризм» від 15 вересня 1995р., «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо надання туристичних послуг» від 09 лютого 2012р., «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991р., «Про страхування» від 07 березня 1996р., Постанови Кабінету Міністрів України від 03 липня 2013р. № 470 «Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію», від 17 червня 1994р. № 422 «Про затвердження Положення про порядок укладення, виконання та денонсації міжнародних договорів України міжвідомчого характеру», від 14 листопада

2000р. № 1698 «Про затвердження переліку органів ліцензування», від 13 вересня 2002р. № 1371 «Про порядок участі центральних органів виконавчої влади у діяльності міжнародних організацій, членом яких є Україна», наказами Міністерства інфраструктури України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, локальними нормативно-правовими актами, якими регламентуються окремі аспекти готельно-ресторанної діяльності, зокрема, й безпеки в ГРС.

Комплексний характер законодавства про безпеку в ГРС обумовлює різні підходи до систематизації нормативно-правових актів у цій галузі. На підставі аналізу юридичної літератури з ГРС, а також беручи за основу критерії класифікації нормативно-правових актів, подані О.Ф. Скакун, пропонуємо таку узагальнену класифікацію законодавства щодо безпеки в ГРС:

- за юридичною силою: конституційні, законодавчі, підзаконні нормативно-правові акти (П.Ф. Коваль, А.І. Кубах, Т.А. Коляда);
- за предметом регулювання: загальні, якими регулюється як безпека туризму, так й інші суспільні відносини; спеціальні, які регулюють безпеку туризму;
- за характером правового регулювання: матеріальні, акти, що містять матеріальні норми права, якими регулюються права, обов'язки, а також відповідальність учасників відносин з безпеки в ГРС (закони України «Про туризм», «Про захист прав споживачів»); процесуальні, норми, якими регулюються процесуальні відносини у цій сфері (Наказ Міністерства інфраструктури України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження готельно-ресторанної діяльності» тощо) (П.Ф. Коваль);
- за суб'єктами нормотворчості в Україні: нормативні акти у сфері безпеки в ГРС, видані Верховною Радою України, Верховною Радою Автономної Республіки Крим, укази, розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, накази, інструкції,

розпорядження керівників міністерств і центральних органів виконавчої влади тощо;

– за дією у просторі: загальні, дія яких поширюється на всю територію країни («Про туризм», «Про захист прав споживачів», «Про страхування»); локальні, дія яких поширюється на окрему територію;

– за об'єктами безпеки: нормативно-правові акти, якими регулюються відносини у сфері безпеки особи і громадянина (закони України «Про захист прав споживачів», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту»; безпеки суспільства; безпеки держави (закони України «Про основи національної безпеки України»).

Базисною нормою, яка відображає реальне або бажане становище людини в українському суспільстві, регулює її відносини з державою, спрямовує державну політику є ст. 3 Конституції, відповідно до якої людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави.

Отже, Конституцією України визначаються основні напрями регулювання відносин у сфері безпеки в ГРС в нашій країні, які більш детально регламентуються у нормативно-правових актах з досліджуваних питань загальної і спеціальної дії.

Згідно зі ст. 9 Конституції України чинні міжнародні договори, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, є частиною національного законодавства України. Отже, для законодавчого регулювання забезпечення безпеки туризму важливого значення набувають міжнародно-правові акти в галузі безпеки в ГРС:

– Хартія туризму схвалена резолюцією VI сесії Генеральної асамблеї ВТО 22 вересня 1985р.

– Кодекс туриста від 01 січня 1982 р., схвалений резолюцією VI сесії Генеральної асамблеї ВТО 22 вересня 1985 р., який є складовою частиною Хартії туризму та ін.

Отже, дослідження питання про нормативно-правове регулювання забезпечення безпеки в ГРС в Україні дає підстави дійти таких висновків:

– законодавство, якими регулюються питання безпеки в ГРС пропонуємо класифікувати за такими критеріями: за юридичною силою (конституційні, законодавчі, підзаконні нормативно-правові акти); за предметом регулювання (загальні та спеціальні); за характером правового регулювання (матеріальні, процесуальні); за суб'єктами нормотворчості в Україні (нормативні акти у сфері безпеки туризму, видані Верховною Радою України, Верховною Радою Автономної Республіки Крим, укази, розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, накази, інструкції, розпорядження керівників міністерств та інших центральних органів виконавчої влади тощо); за дією у просторі: загальні, локальні); за об'єктами безпеки (нормативно-правові акти, якими регулюються відносини у сфері безпеки особи і громадянина, безпеки суспільства безпеки держави);

– зазначено, що подальше забезпечення безпеки в ГРС неможливе без урахування нових ризикоутворюючих чинників: соціально-економічна та політична кризи у країні, епідемії, природні та техногенні катастрофи, тероризм та інші, що зумовлює необхідність розробки нових національних стандартів з різних аспектів безпеки в ГРС;

– у зв'язку зі стрімким розвитком готельно-ресторанної галузі, виникненням нових ризиків нормативно-правове регулювання забезпечення безпеки в ГРС потребує удосконалення.

### **РОЗДІЛ 3.**

## **ФОРМИ ТА МЕТОДИ АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ В СФЕРІ БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВИ**

З метою реалізації державної політики у сфері ГРС в Україні, а також виконання своїх безпосередніх функцій, органи публічної влади застосовують сукупність адміністративно-правових форм і методів спрямованих, зокрема, на забезпечення безпеки в цій сфері. Таким чином, правильному підбору форм і методів регулювання у цій сфері сприятиме визначення понять і змісту зазначених правових категорій.

Наукове поняття адміністративно-правових методів досить добре вироблене та досліджене представниками галузі адміністративного права.

На думку С. М. Алфьорова, С. В. Ващенко та А. П. Купіна адміністративно-правовий метод – це сукупність правових засобів і способів (прийомів), які застосовують органи управління для забезпечення регулюючого впливу норм адміністративного права на суспільні відносини. Метод адміністративно-правового регулювання відрізняється від інших методів владним, імперативним характером, методи управління юридично оформлені, закріплені адміністративно-правовими нормами.

Адміністративне право характеризується своєрідним методом правового регулювання – імперативним, поряд з яким при регулювання публічно сервісних взаємовідносин набув поширення диспозитивний метод. Відтак загальними рисами зазначених вище методів адміністративно-правового регулювання слід вважати те, що вони реалізуються шляхом:

– використання приписів – покладення обов'язку здійснити відповідні дії в умовах, що передбачені адміністративно-правовою нормою;

– встановлення заборон – покладення на суб'єкта правових відносин прямих обов'язків утримуватися від вчинення за умов, передбачених нормою, тих чи інших дій або утримуватися від них на свій розсуд;

– надання дозволів – використовуючи правові дозволи, громадяни та інші приватні особи мають змогу найповніше користуватися наданими їм правами, ефективніше захищати їх у разі порушення.

За допомогою адміністративно-правових методів суб'єкт виконавчої влади здійснює управлінський вплив на об'єкт шляхом використання адміністративно-правових форм управління.

Серед вчених-адміністративістів домінують відповідні підходи щодо адміністративно-правових форм. Так, О. М. Бандурка вважає, що форма адміністративного права – це зовнішній прояв управлінської діяльності, спосіб вираження її змісту за конкретних умов, тобто та чи інша управлінська дія, що має зовнішній вияв; Ю. П. Битяк – зовнішній вияв конкретних дій, які здійснюються органами виконавчої влади для реалізації поставлених перед ними завдань.

З урахуванням зазначених вище позицій адміністративно-правова форма – це зовнішнє вираження однорідних за своїм характером і правовою природою груп адміністративних дій публічної адміністрації, здійснене у межах режиму законності та компетенції для досягнення адміністративно-правової мети – публічного забезпечення прав і свобод людини і громадянина, нормального функціонування громадянського суспільства та держави. Поєднуючи імперативний і диспозитивний методи управління у сфері забезпечення безпеки в ГРС (покладення обов'язку здійснити відповідні нормативно закріплені дії або ж відмовитися від їх вчинення суб'єктами ГРС, а також надання останнім публічною адміністрацією дозволів на здійснення відповідних дій), форми адміністративно-правового забезпечення безпеки в сфері в ГРС в Україні реалізуються у вигляді стандартизації, сертифікації та ліцензування.



Загальноприйнятим є те, що стандартизація – це діяльність, спрямована на досягнення та встановлення прогресивних норм і вимог шляхом створення нормативно-технічної документації на виробництво та застосування різних видів продукції, а також надання послуг. Інакше кажучи, стандартизація в ГРС передбачає узгодження об'єкта стандартизації з вимогами, встановленими до об'єктів подібного роду. Цей процес поширюється не тільки на матеріальні, а й на нематеріальні об'єкти, зокрема, послуги в ГРС.

Законом України «Про стандартизацію» закріплено, що стандартизація – це діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціонального призначення, усунення бар'єрів у торгівлі і сприяння науково технічному співробітництву.

Стандартизація має кілька рівнів з урахуванням локалізації застосування:

а) міжнародна стандартизація – стандартизація, що проводиться на міжнародному рівні та участь у якій відкрита для відповідних органів усіх країн;

б) регіональна стандартизація – стандартизація, що проводиться на відповідному регіональному рівні та участь у якій відкрита для відповідних органів країн певного географічного або економічного простору;

в) національна стандартизація – стандартизація, що проводиться на рівні однієї країни.

Основний зміст стандартизації полягає у встановленні відповідності окремих видів діяльності органів публічної влади, фізичних і юридичних осіб тощо до загальноприйнятих стандартів – документів, розроблених на основі консенсусу та затверджених уповноваженим органом, що встановлює призначені для загального і багаторазового використання правила, інструкції або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, включаючи

продукцію, процеси або послуги, дотримання яких має у певних випадках рекомендаційний характер.

Державні стандарти України (офіційна аббревіатура – ДСТУ) містять обов'язкові та рекомендовані вимоги. До перших належать, зокрема, вимоги, що забезпечують безпеку продукції для життя, здоров'я і майна громадян, її сумісність і взаємозамінність, охорону навколишнього природного середовища і вимоги до методів випробувань цих показників.

Обов'язкові вимоги державних стандартів підлягають безумовному виконанню органами державної виконавчої влади, всіма підприємствами, їх об'єднаннями, установами, організаціями та громадянами-суб'єктами підприємницької діяльності, на діяльність яких поширюється дія стандартів.

Щодо сертифікації, то, це процедура, яка підтверджує відповідність об'єкта сертифікації, у цьому випадку – безпечність готельно-ресторанної послуги, нормам і правилам, встановленим державою для таких послуг.

Згідно з чинним вітчизняним законодавством сертифікація – це процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції (сертифікат відповідності), систем якості, систем управління якістю, систем екологічного управління, персоналу встановленим законодавством вимогам.

Сертифікація продукції в Україні поділяється на обов'язкову та добровільну.

Обов'язкова сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів проводиться виключно в державній системі сертифікації. Йдеться про УкрСЕПРО – українську національну систему сертифікації, роботи в якій визначають 149 органів із сертифікації продукції (робіт, послуг) та 811 випробувальних лабораторій (центрів).

Головним інститутом у системі Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів з розробки науково-методичних та організаційних засад сертифікації продукції, послуг, систем якості є Український науково-

дослідний інститут стандартизації, сертифікації та інформатики (УкрНДІССІ), який здійснює інформаційне забезпечення підприємств і організацій з питань сертифікації.

Сьогодні сертифікація готельних послуг та послуг харчування, що надаються суб'єктами туристичної діяльності, має добровільний характер.

Добровільна сертифікація може проводитися на відповідність продукції вимогам, що не віднесені актами законодавства і нормативними документами до обов'язкових вимог, за ініціативою виробника, продавця, споживача, органів державної виконавчої влади, громадських організацій і окремих громадян на договірних засадах між заявником і органом із сертифікації.

Добровільну сертифікацію мають право проводити підприємства, організації та інші юридичні особи, які взяли на себе функції органу по добровільній сертифікації, а також органи, акредитовані в державній системі сертифікації.

Отже, сертифікація є методом об'єктивного контролю якості та безпечності готельно-ресторанних послуг, їх відповідності встановленим вимогам. Наявність сертифікату, виданого компетентним органом, полегшує вироблення та реалізацію готельно-ресторанних послуг, допомагає споживачам у виборі останніх і служить певною гарантією доброякісності останніх. Водночас обов'язкова сертифікація є також засобом державного контролю безпеки в ГРС в Україні, тоді як добровільна сертифікація – сприяє підвищенню конкурентоспроможності туристичної продукції.

Таким чином, сертифікація як форма адміністративно-правового забезпечення безпеки в ГРС в Україні – це процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган державної влади документально засвідчує відповідність ГРС продукції (сертифікат відповідності) вимогам конкретного стандарту щодо забезпечення безпеки в ГРС чи іншого нормативного документа, визначеного чинним законодавством. Саме тому, стандартизація готельно-ресторанних послуг органічно поєднана із

сертифікацією, оскільки результат її здійснення є джерелом нормативно-правових положень відповідності наданої готельно-ресторанної продукції встановленим правилам, нормам і вимогам.

З метою створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг та забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня готельно-ресторанного обслуговування здійснюється ліцензування. Пунктом 30 ст. 9 Закону України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» ліцензування деяких видів діяльності в ГРС визначається обов'язковим.

У загальних рисах ліцензія – це документ державного зразка, який засвідчує право ліцензіата на провадження зазначеного в ньому виду господарської діяльності протягом визначеного строку у разі його встановлення Кабінетом Міністрів України за умови виконання ліцензійних умов. Тоді як 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.

Отже, за допомогою адміністративно-правових методів (використання приписів, встановлення заборон, надання дозволів) компетентні органи державної влади здійснюють управлінський вплив на суб'єктів готельно-ресторанної діяльності, у тому числі щодо забезпечення безпеки в ГРС в Україні шляхом використання специфічних адміністративно-правових форм управління:

1) стандартизації – діяльність уповноважених органів державної влади, що полягає у нормативному закріпленні положень (стандартів) для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань туристичної діяльності з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у сфері

забезпечення безпеки в ГРС, результатом якої є підвищення ступеня відповідності готельно-ресторанних послуг, їх функціональному призначенню;

2) сертифікації – процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган державної влади документально засвідчує відповідність ГРС послуги (сертифікат відповідності) вимогам конкретного стандарту щодо забезпечення безпеки в ГРС чи іншого нормативного документа, визначеного чинним законодавством;

3) ліцензування – видача, переоформлення та анулювання ліцензій суб'єктам готельно-ресторанної діяльності на провадження окремих видів; 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.

## РОЗДІЛ 4.

### ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОСОБИСТОЇ БЕЗПЕКИ ПРИ ОТРИМАННІ ГРОМАДЯНАМИ ГОТЕЛЬНИХ ТА РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ

#### **4.1. Поняття особистої безпеки відвідувачів готельно-ресторанних підприємств**

Громадяни вступають у правовідносини з державою насамперед з приводу створення для них необхідних умов, пов'язаних з організацією комфортних і безпечних подорожей, захистом прав і законних інтересів громадян у сфері гостинності, а також забезпечення їх особистої безпеки. Тому особиста безпека розглядається як елемент правового статусу громадянина. У цьому сенсі особиста безпека являє собою врегульоване нормами адміністративного права стан захищеності прав, свобод і законних інтересів особистості від факторів і умов, що створюються адміністративними правопорушеннями, шкідливими природними, техногенними та соціальними явищами дійсності.

Під особистою безпекою також розуміють забезпечується діяльністю держави і суспільства соціальне благо, що представляє можливість індивіду безперешкодно користуватися своїми життям, здоров'ям і фізичної свободою (далі також – об'єкти особистої безпеки). Дане соціальне благо, в першу чергу, передбачає стан захищеності об'єктів особистої безпеки від протиправних посягань.

Існує думка, що особиста безпека включає в себе захищеність наступних інтересів: вітальні (фізіологічна життя), фізичні (стан фізичного здоров'я і свобода переміщення), психічні (стан психічного здоров'я), духовні (стан духовного здоров'я), генетичні (збереження генотипу), репродуктивні (можливість продовження роду, збереження дітородних функцій), інтелектуальні (можливість розвитку інтелектуальної, розумової, творчої

діяльності). «Право на особисту безпеку» передбачає обов'язок уповноважених органів публічної влади захищати життя і здоров'я, честь і гідність, фізичну свободу громадянина від протиправних посягань з боку будь-яких осіб. У той же час свою безпеку людина може захищати і сама. Тому припустимо включення в зміст особистої безпеки права на самозахист і необхідну оборону [1].

Особиста безпека індивіда може бути забезпечена лише за умови гарантування окремих елементів його особистої недоторканності. «Особиста недоторканність» розглядається як стан людини, при якому забезпечуються його фізична захищеність, індивідуальна свобода, психіка і моральність від неприпустимого зовнішнього впливу.

Об'єктами особистої недоторканності є фізичний стан людини, до якого відносяться: життя, здоров'я, тілесна цілісність (фізична недоторканність); можливість розташовувати собою і на свій розсуд визначати місце перебування і рід занять (недоторканність індивідуальної свободи, або вольова недоторканність); психіка, честь, гідність, свобода совісті і віросповідання та інші духовні цінності (духовна недоторканність).

Термін «особиста безпека» використовується в сфері гостинності в широкому і вузькому сенсах. У широкому значенні категорія «особиста безпека» включає в себе стан захищеності всіх учасників суспільних відносин в сфері гостинності від внутрішніх і зовнішніх загроз безпеці: відвідувачів, власників (господар) об'єктів індустрії гостинності та їх працівників, місцевого населення, посадових осіб, що реалізують окремі функції і повноваження в галузі державного (регіонального) управління туризмом.

У вузькому сенсі термін «особиста безпека» використовується в Законі України «Про туризм». Тут «особиста безпека» означає безпеку життя і здоров'я туристів, екскурсантів, а також при отриманні готельно-ресторанних послуг. Турист (екскурсант) має право на забезпечення особистої безпеки, своїх споживчих прав і збереження свого майна, безперешкодне отримання

невідкладної медичної допомоги, а також зобов'язаний дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки [посилання на Закон «Про туризм»].

Як бачимо, до об'єктів забезпечення особистої безпеки відносяться, в першу чергу, такі життєво важливі нематеріальні блага туристів, як життя, здоров'я і відповідні їм особисті немайнові права («право на життя», «право на здоров'я», «право на особисту недоторканність»). Разом з тим, очевидно, що в реальності коло таких об'єктів ширше.

Так, деякі додаткові об'єкти особистої безпеки відвідувачів отримали нормативне закріплення в стандарті безпеки туристів. Згідно із Законом України «Про туризм» безпеку туристів (екскурсантів) при здійсненні подорожі крім життя, здоров'я і майна відвідувача поширюється на його особисту недоторканність, включаючи фізичний (тілесний) і психічний (моральний) стан, а також приватне життя [посилання на Закон «Про туризм»].

З урахуванням вищесказаного особисту безпеку відвідувача можна визначити як стан захищеності відвідувача або окремих об'єктів його особистої безпеки від загроз безпеки, що дозволяє туристові вільно і безперешкодно реалізовувати право на відпочинок, свободу пересування та інші права під час отримання готельно-ресторанних послуг.

Відомо, що організовані відвідувачі володіють також правовим статусом споживача. У цьому значенні особиста безпека відвідувача є станом відсутності неприпустимого ризику, пов'язаного з заподіянням (або виникненням загрози заподіяння) шкоди туристу або окремими об'єктами його особистої безпеки в результаті недоліків послуг, що надаються [1].

Безпека послуги – комплекс властивостей послуги (процесу), при яких вона під впливом внутрішніх і зовнішніх небезпечних (шкідливих) факторів чинить дію на споживача, не піддаючи ризику його життя, здоров'я, майно [2].

В основі адміністративно-правового статусу людини і громадянина в галузі безпеки у сфері гостинності лежить право на особисту безпеку, яке, з одного боку, покликане створити громадянину умови для вільної та



безперешкодної реалізації його прав у сфері туризму, а з іншого боку, є надійною гарантією захисту його життя, здоров'я і майна від загроз безпеки, в тому числі від неприпустимого ризику, пов'язаного з заподіянням шкоди в результаті недоліків надання громадянину послуг індустрією туризму [1].

#### **4.2. Забезпечення безпеки та якості послуг громадського харчування**

Загальні питання правового регулювання надання послуг громадського харчування регулюються Правилами надання послуг громадського харчування, затверджених Постановою Уряду України. Згідно Правил послуги громадського харчування надаються в ресторанах, кафе, барах, їдальнях, закусточних та інших місцях громадського харчування, типи яких, а для ресторанів і барів також їх класи (люкс, вищий, перший) визначаються виконавцем відповідно до державного стандарту.

Виконавець зобов'язаний дотримуватися встановлених в державних стандартах, санітарних, протипожежних правилах, технічних документах, інших правилах і нормативних документах (далі іменуються - нормативні документи) обов'язкових вимог безпеки послуг для життя, здоров'я людей, навколишнього середовища і майна.

Виконавець зобов'язаний у наочній і доступній формі довести до відома споживачів необхідну і достовірну інформацію про послуги, що надаються, що забезпечує можливість їх правильного вибору, в тому числі громадського харчування (калорійності, зміст білків, жирів, вуглеводів, а також вітамінів, макро- і мікроелементів при додаванні їх в процесі приготування продукції громадського харчування) і складі (в тому числі найменування використаних в процесі виготовлення харчових добавок, біологічно активних добавок, інформація про наявність в продуктах харчування компонентів, отриманих із застосуванням генно-інженерно-модифікованих організмів); позначення

нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати продукція громадського харчування та послуга, що надається.

Виконавець зобов'язаний надати споживачеві можливість перевірки обсягу (маси) запропонованої йому продукції громадського харчування, а також проводити контроль якості і безпеки послуг, що надаються, включаючи продукцію громадського харчування, відповідно до вимог нормативних документів.

До надання послуг, пов'язаних безпосередньо з процесом виробництва продукції громадського харчування та обслуговуванням споживачів, допускаються працівники, які пройшли спеціальну підготовку, атестацію та періодичні медичні огляди відповідно до обов'язкових вимог нормативних документів.

Особливості забезпечення безпеки громадського харчування на залізничному транспорті визначаються Інструкцією про організацію роботи вагонів-ресторанів (вагонів-кафе) пасажирських поїздів Української залізниці, затвердженої Міністерством транспорту.

Поряд із зазначеними документами слід виділити Санітарно-епідеміологічні правила. Санітарно-епідеміологічні вимоги до організацій громадського харчування, виготовлення та оборотоздатності в них харчових продуктів і продовольчої сировини, затверджені Головним Управлінням України по стандартизації, метрології та сертифікації і Наказом Головного санітарного лікаря України. Правила розроблені з метою запобігання виникненню та поширенню інфекційних і неінфекційних захворювань (отруєнь) серед населення України і визначають основні санітарно-гігієнічні норми і вимоги до розміщення, облаштування, планування, санітарно-технічного стану, утримання організацій, умов транспортування, приймання, зберігання, переробки, реалізації продовольчої сировини і харчових продуктів, технологічних процесів виробництва, а також до умов праці, дотримання

правил особистої гігієни працівників. Дотримання санітарних правил є обов'язковим для громадян, індивідуальних підприємців і юридичних осіб.

Санітарні правила поширюються на діючі установи, ти організації громадського харчування, що будують або реконструюють, незалежно від форм власності та відомчої належності, в тому числі при приготуванні їжі і напоїв, їх зберіганні та реалізації населенню. Правила встановлюють: вимоги до розміщення підприємств громадського харчування, добові норми витрат води на приготування напівфабрикатів, вимоги до умов роботи у виробничих приміщеннях, вимоги до влаштування та утримання приміщень, вимоги до обладнання, інвентарю, посуду і тарі, вимоги до транспортування, прийому і зберігання сировини, харчових продуктів, вимоги до обробки сировини і виробництва продукції, вимоги до роздачі страв і відпуску напівфабрикатів і кулінарних виробів, санітарні вимоги до вироблення кондитерських виробів з кремом, санітарні вимоги до виробництва м'якого морозива, заходи щодо боротьби з комахами і гризунами, санітарні вимоги до особистої гігієни персоналу організації, організацію виробничого контролю, вимоги з дотримання санітарних правил, вимоги до тимчасових організацій громадського харчування швидкого обслуговування.

Правила покладають обов'язки в сфері забезпечення безпеки на керівника організації громадського харчування. Керівник організації забезпечує:

- наявність на кожному підприємстві санітарних правил;
- виконання вимог санітарних правил усіма працівниками підприємства;
- належного санітарного стану нецентралізованих джерел водопостачання та якість води в них;
- організацію виробничого і лабораторного контролю;
- необхідні умови для дотримання санітарних норм і правил на всіх етапах приготування і реалізації страв і виробів, що гарантують їх якість і безпеку для здоров'я споживачів;

- прийом на роботу осіб, які мають допуск за станом здоров'я, які пройшли професійну, гігієнічну підготовку та атестацію;
- наявність особистих медичних книжок на кожного працівника;
- своєчасне проходження попередніх при влаштуванні та періодичних медичних обстежень усіма працівниками;
- організацію курсової гігієнічної підготовки та перепідготовки персоналу за програмою гігієнічного навчання не рідше 1 разу на 2 роки;
- виконання постанов, розпоряджень органів і установ держсанепіднагляду;
- наявність санітарного журналу встановленої форми;
- щоденне ведення необхідної документації (бракеражні журнали, журнали оглядів персоналу на гнійничкові і гострі респіраторні захворювання, журнал контролю якості фритюрних жирів і ін.);
- умови праці працівників відповідно до чинного законодавства, санітарних правил, гігієнічних нормативів;
- організацію регулярного централізованої прання і ремонту санітарного та спеціального одягу;
- справну роботу технологічного, холодильного та іншого обладнання підприємства;
- наявність достатньої кількості виробничого інвентарю, посуду, миючих, дезінфікуючих засобів та інших предметів матеріально-технічного оснащення;
- проведення заходів з дезінфекції, дезінсекції та дератизації;
- наявність аптечок для надання першої медичної допомоги і їх своєчасне поповнення;
- організацію санітарно-просвітньої роботи з персоналом шляхом проведення семінарів, бесід, лекцій.

Вимоги до якості і безпеки харчових продуктів, які використовуються для надання послуг громадського харчування, встановлюються Державним законом

«Про якість та безпеку харчових продуктів», а також прийнятими відповідно до них Державними законами та іншими правовими актами.

Згідно Закону про безпеку харчових продуктів в обороті можуть перебувати харчові продукти, матеріали і вироби, що відповідають вимогам нормативних документів і пройшли державну реєстрацію в порядку, встановленому Законом про якість та безпеку харчових продуктів. Не можуть перебувати в обороті харчові продукти, матеріали і вироби, які:

- не відповідають вимогам нормативних документів;

- мають явні ознаки недоброякості, що не викликають сумнівів у представників органів, які здійснюють державний нагляд і контроль в галузі забезпечення якості та безпеки харчових продуктів (далі - органи державного нагляду і контролю) при перевірці таких продуктів, матеріалів і виробів;

- не мають посвідчень якості і безпеки харчових продуктів, матеріалів і виробів, документів виробника, постачальника харчових продуктів, матеріалів і виробів, що підтверджують їх походження, щодо яких відсутня інформація про державну реєстрацію та підтвердження відповідності вимогам нормативних документів (харчові продукти, матеріали та вироби, що підлягають державній реєстрації та обов'язковому підтвердженню відповідності);

- не відповідають представленої інформації і щодо яких є обґрунтовані підозри про їх фальсифікацію;

- не мають встановлених термінів придатності (для харчових продуктів, матеріалів і виробів, щодо яких встановлення термінів придатності є обов'язковим) або терміни придатності яких закінчилися;

- не мають маркування, що містять відомості, передбачені законом або державним стандартом, або стосовно яких немає такої інформації. такі харчові продукти, матеріали і вироби визнаються неякісними і небезпечними і не підлягають реалізації, утилізуються або знищуються. якість та безпека харчових продуктів, матеріалів і виробів забезпечуються за допомогою:

– застосування заходів державного регулювання в галузі забезпечення якості та безпеки харчових продуктів, матеріалів і виробів;

– проведення громадянами, в тому числі індивідуальними підприємцями, і юридичними особами, які здійснюють діяльність з виготовлення та обігу харчових продуктів, матеріалів і виробів, організаційних, агрохімічних, ветеринарних, технологічних, інженерно-технічних, санітарно-протиепідемічних і фіто-санітарних заходів з виконання вимог нормативних документів до харчових продуктів, матеріалів і виробів, умов їх виготовлення, зберігання, перевезення і реалізації;

– проведення виробничого контролю за якістю та безпекою харчових продуктів, матеріалів і виробів, умовами їх виготовлення, зберігання, перевезення і реалізації, впровадженням систем управління якістю харчових продуктів, матеріалів і виробів (далі - системи якості);

– застосування заходів щодо припинення порушень цього закону, в тому числі вимог нормативних документів, а також заходів цивільно-правової, адміністративної та кримінальної відповідальності до осіб, винних у скоєнні зазначених порушень.

Складовою частиною забезпечення безпеки харчових продуктів є безпека виробництва і обороту алкогольної і спиртовмісної продукції. Дане питання регламентується Законом України «Про державне регулювання виробництва і обороту етилового спирту, алкогольної і спиртовмісної продукції».

#### **4.3. Забезпечення особистої безпеки відвідувачів при наданні готельних послуг**

Сучасне українське право не містить уніфікованих легальних визначень поняття «готель» або «засіб розміщення», а використовує їх різноманітні інтерпретації, що містяться в правових актах різної юридичної сили. Все це

створює правову невизначеність і перешкоджає однакового тлумачення і застосування правових норм, у тому числі тих, які спрямовані на забезпечення безпеки готелів.

Так, згідно з Державного закону «Про технічний регламент про безпеку будівель і споруд» (далі - Регламент безпеки будівель) готелі являють собою будівлі (приміщення) з постійним перебуванням людей (тобто безперервно протягом більше двох годин).

Відповідно до Закону України «Про права громадян України на свободу пересування, вибір місця перебування і проживання в межах України» готель (санаторій, будинку відпочинку, пансіонат, кемпінг, туристська база) є місцем перебування громадянина, тобто де він проживає тимчасово.

Постанова Уряду України «Про затвердження правил надання готельних послуг в Україні» (далі - Правила надання готельних послуг) під готелем розуміє майновий комплекс (будівля, частина будівлі, обладнання та інше майно), призначений для надання послуг, а під виконавцем - організацію незалежно від організаційно-правової форми, а також індивідуальних підприємців, що надають послуги споживачам за відплатним договором.

Відповідно до Національного стандарту «Туристські послуги. Засоби розміщення. Загальні вимоги (далі - Стандарт засобів розміщення) засіб розміщення - це помешкання, яке використовується організаціями різних організаційно-правових форм та індивідуальними підприємцями для надання послуг розміщення.

Правила надання готельних послуг характерними ознаками сучасного готелю називають наявність:

- майнового комплексу, що включає будівлю, частину будівлі, а також обладнання та інше майно, яке облаштовано відповідно до вимог присвоєної готелю категорії;

- основних послуг (що входять у ціну номера (місця в номері), включаючи зберігання речей постояльця;

– обов'язкових послуг, що надаються без стягнення додаткової оплати (виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції по її одержанні, побудка до певного часу, користування медичною аптечкою, надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів);

– додаткових послуг, що надаються за окрему плату підприємствами громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та ін., що розміщені в готелі;

– цілодобового оформлення споживачів, які прибувають в готель і відбувають з нього;

– єдиного розрахункового часу, подової або погодинної оплати проживання;

– обов'язкової інформації в кожному номері (про порядок проживання в готелі, про правила протипожежної безпеки, користування електропобутовими приладами й ін.).

Як бачимо, готельна послуга - це комплексна послуга, що вміщує цілий ряд елементів, які необхідні для реалізації головної мети - надання готельного номера для тимчасового проживання в комфортних і безпечних умовах. В її основі лежать два основних компоненти:

а) матеріальна база - технічне оснащення номерів і інфраструктура готелю;

б) обслуговування - діяльність персоналу готелю щодо забезпечення користування матеріальною базою, надання основних, обов'язкових і додаткових послуг.

Готельний номер - багатофункціональне приміщення, призначене для відпочинку, сну, роботи гостя. Відповідно до нього пред'являється ряд вимог, які диференціюються залежно від категорії готелю і рівня комфортності номерів.



Готелі, як об'єкти безпеки, мають деякі принципові відмінності від промислових та інших об'єктів тому, що готель зацікавлений у створенні іміджу «відкритого будинку» із забезпеченням режиму «найбільшого сприяння» для максимального числа постояльців і відвідувачів. Не випадково у відповідності ЦК договір на готельне обслуговування визнається публічним договором, а відмова готелю від укладення такого договору при наявності можливості надання споживачеві відповідних послуг не допускається. Тому будь-які заходи, сили і засоби, що використовуються для забезпечення безпеки готелю, не повинні мати страхітливого вигляду, але в той же час вселяти постояльцю почуття особистої безпеки і комфортності.

У сучасному українському праві на регіональному рівні поки немає і нормативного правового акту, який комплексно би регулював правовідносини у сфері забезпечення безпеки готелю. Проте, в деяких нормативних правових актах суб'єктів України не тільки розкриваються загальні питання забезпечення безпеки готелів, але і детально розглядаються загрози безпеки, а також конкретні заходи, спрямовані на їх запобігання та нейтралізацію.

Так, головною стратегічною метою підвищення безпеки готельних підприємств міста Києва є створення і підтримання такого рівня безпеки та антитерористичної захищеності готельних підприємств, яке створювало б сприятливі умови для формування в Києві конкурентоспроможної готельної галузі в якості однієї з провідних, пріоритетних галузей економіки, що забезпечує, з одного боку, попит споживачів (як українських, так і зарубіжних) на задоволення своїх потреб в готельні послуги, а з іншого, значний внесок в соціально-економічний розвиток міста за рахунок збільшення дохідної частини місцевого бюджету, припливу інвестицій, збільшення кількості робочих місць, поліпшення здоров'я населення, зберігання і раціонального використання культурно-історичної та природної спадщини.

Із змісту і змісту норм українського законодавства випливає, що безпека готелю - багатогранна категорія. Вона передбачає певний стан захищеності від внутрішніх і зовнішніх загроз таких суб'єктів права:

- постояльців і інших мешканців готелю, включаючи окремі об'єкти їх особистої безпеки (далі - постояльці);
- ключових та інших працівників готелю, включаючи окремі об'єкти їх особистої безпеки (далі - працівники);
- юридичних осіб та індивідуальних підприємців, які володіють готелем на праві власності або іншій законній підставі (далі - власники готелів);
- населення міських або сільських поселень, де розташований майновий комплекс, що належить готелю і який використовується для надання послуг (далі також - місцева населення).

Безпека готелю включає в себе процес (діяльність) щодо забезпечення безпеки готелю, що передбачає розробку і реалізацію комплексу правових, організаційних, технічних, інформаційних та інших заходів забезпечення безпеки, які реалізуються з використанням наявних готелем сил, засобів і технологій забезпечення безпеки.

За наявністю певних факторів і умов послуги готелю можуть представляти для оточуючих потенційне або реальне джерело небезпеки. Це відбувається в разі, якщо постояльцям заподіюється шкода небезпечними послугами, завдається шкода навколишньому середовищу, коли майновий комплекс готелю використовуються для незаконної діяльності (поширення наркотиків, експлуатації праці неповнолітніх, примусової праці та дискримінації, тощо). Тому безпека готелю - це також властивість готельної послуг і процесів її надання бути безпечною для оточуючих, тобто не завдавати шкоди навколишньому середовищу, майну інших фізичних і юридичних осіб, матеріальним і духовним цінностям суспільства і безпеки держави.

Таким чином, готель являє собою комплексний об'єкт безпеки, до складу якого включаються такі елементи:

- життя, здоров'я, тілесна цілісність (фізична недоторканність), недоторканість приватного життя, персональні дані, коштовні речі, сувенірна продукція, предмети особистого вжитку, а також інші нематеріальні блага і майно постояльців;

- життя, здоров'я, тілесна цілісність, а також інші нематеріальні блага, майнові та трудові права працівників готелю; приміщення, будівлі, споруди, обладнання, майнові права та нематеріальні блага, що належать власникам готелю, в тому числі інформаційні системи і технології, секретів виробництва, ділова репутація, фірмове найменування, знак обслуговування та інші;

- життя, здоров'я, тілесна цілісність і майно, а також інші нематеріальні блага і майнові права місцевого населення;

- об'єкти і компоненти навколишнього середовища;

- сили, засоби та технології забезпечення безпеки постояльців, працівників готелю, власників готелю, а також місцевого населення, використовуваних для протидії загрозам безпеки, в тому числі для захисту працівників від неприпустимого ризику заподіяння шкоди в результаті впливу небезпечних і шкідливих виробничих факторів.

Загальні вимоги до безпеки сучасних готелів визначаються Стандартом засобів розміщення. Отже, в засобах проживання повинні бути забезпечені безпека життя і здоров'я проживаючих, збереження їх майна. Крім того, кошти розміщення повинні бути розташовані в сприятливих екологічних умовах, а також відповідати вимогам пожежної безпеки.

Безпека послуг засобів розміщення здійснюється за допомогою встановлення спеціальних вимог, а також шляхом реалізації заходів безпеки в сфері:

– містобудівної діяльності, включаючи встановлення вимог будівельних норм і правил під час проектування і будівництва готелів, вимог до технічної експлуатації будівель, споруд та обладнання готелю (далі також - інженерні вимоги);

– протипожежної безпеки;

– санітарно-епідеміологічного добробуту;

– анти-кримінальної безпеки готелю;

– збереження майна і багажу постояльців (стаття цк); – охорони праці працівників готелі, захисту їх від примусової праці і дискримінації, прийняття необхідних заходів щодо недопущення експлуатації місцевого населення;

– охорони навколишнього середовища від негативного на неї впливу в результаті надання готельних послуг, в тому числі шляхом реалізації ключових принципів концепції сталого розвитку, а також вимог енергоефективності;

– охорони майнового комплексу та обладнання готелю, забезпечення інформаційної, технічної та іншої безпеки, захисту комерційної таємниці, секретів виробництва і інших майнових прав і нематеріальних благ власників готелю;

– підвищення рівня культури безпеки, а також кваліфікації персоналу готелю, формування у них навичок, знань і умінь в сфері забезпечення безпеки готелів в повсякденних умовах і в надзвичайних ситуаціях;

– інші вимоги та заходи безпеки, передбачені законодавством України, національними стандартами і внутрішніми актами готелю.

Державний закон «Про санітарно-епідеміологічне благополуччя населення» встановлює санітарно-епідеміологічні вимоги до житлових приміщень, а також санітарно-епідеміологічні вимоги до експлуатації виробничих, громадських приміщень, будівель, споруд, обладнання і транспорту.

Так, житлові приміщення за площею, плануванням, освітленістю, інсоляцією, мікрокліматом, повітрообміну, рівнями шумів, вібрації, іонізуючих та неіонізуючих випромінювань повинні відповідати санітарним правилам з метою забезпечення безпечних і нешкідливих умов проживання незалежно від його терміну. Індивідуальні підприємці та юридичні особи - власники готелів зобов'язані призупинити або припинити свою діяльність або експлуатацію будівель у випадках, якщо при здійсненні зазначеної діяльності, робіт і послуг порушуються санітарні правила.

Постановою Уряду України затверджено «Положення про санітарно-епідеміологічний нормуванні». Основним завданням державного санітарно-епідеміологічного нормування є встановлення санітарно-епідеміологічних вимог, що забезпечують безпеку для здоров'я людини, довкілля.

Нормативними правовими актами, що встановлюють санітарно-епідеміологічні вимоги, є державні санітарно-епідеміологічні правила (санітарні правила, санітарні правила і норми, санітарні норми, гігієнічні нормативи) Державні санітарно-епідеміологічні правила (далі також - санітарні правила) встановлюють єдині санітарно-епідеміологічні вимоги, в тому числі і до:

- плануванні і забудові міських і сільських поселень готелями та іншими засобами розміщення;
- харчових продуктів, що виготовляються на підприємствах громадського харчування, в тому числі у готелях;
- організації харчування постояльців і туристів;
- питну воду та питного водопостачання постояльців готелів;
- атмосферного повітря в приміщеннях готелю;
- збирання, використання, знешкодження, транспортування, зберігання та захоронення відходів виробництва та споживання готелю;
- житлових, а також громадських приміщень готелів;

- організації і проведення санітарно-протиепідемічних (профілактичних) заходів у готелях;
- порядку здійснення виробничого контролю;
- заходам, спрямованим на запобігання виникненню і поширенню інфекційних захворювань, масових неінфекційних захворювань (отруєнь), в тому числі застосовуються у відношенні хворих на інфекційні захворювання;
- організації та проведення гігієнічного виховання і навчання.

Головним санітарним лікарем України затверджені також санітарно-епідеміологічні правила і нормативи «Санітарно-епідеміологічні вимоги до влаштування, утримання та організації режиму роботи заміських стаціонарних закладів відпочинку та оздоровлення дітей. У розвиток даного документа Державна служба з нагляду у сфері захисту прав споживачів і довкілля щорічно приймає правові акти, спрямовані на забезпечення відпочинку та оздоровлення дітей і передбачає заходи особистої безпеки відпочивальників.

Адміністрації готелів та інших засобів розміщення при організації харчування відвідувачів (постояльців) в спеціально обладнаних місцях (їдальнях, ресторанах, кафе, барах та ін.), в тому числі при готуванні їжі і напоїв, їх зберіганні та реалізації населенню, для запобігання виникненню та поширенню інфекційних захворювань і масових неінфекційних захворювань (отруєнь) повинні дотримуватись санітарних правил. Питна вода повинна бути безпечна в епідеміологічному відношенні, нешкідлива за хімічним складом. За відсутності гарантії якості питною води слід забезпечити наявність бутильованої чистої питної води.

#### **4.4. Міжнародний досвід забезпечення особистої безпеки при отриманні готельних та ресторанних послуг**

Індустрія гостинності фокусується на забезпеченні безпечного та захищеного середовища для гостей як на головному пріоритеті. Міжнародний досвід створення гостинної та захищеної атмосфери дозволяє забезпечити задоволеність гостей і підтримати репутацію закладів гостинності.

Протоколи безпеки гостей є важливими заходами, що вживаються для забезпечення добробуту тих, хто перебуває в закладах гостинності.

До стандартних протоколів безпеки гостей відносяться:

- пожежна безпека: включає детектори диму, вогнегасники та шляхи евакуації.

- особиста безпека: передбачає наявність надійних замків, вічок для спостереження та готельних сейфів.

- безпека здоров'я: доступність першої допомоги, медичної інформації та правил гігієни.

Ці протоколи мають вирішальне значення для захисту гостей від потенційних ризиків, забезпечення мінімізації відповідальності та збереження довіри.

Заглиблюючись у технологічний аспект, багато постачальників послуг гостинності зараз використовують IoT (Інтернет речей) для забезпечення безпеки гостей. Розумні термостати, датчики та камери встановлюються для моніторингу та контролю навколишнього середовища, надаючи дані в режимі реального часу для швидкого реагування на будь-які сигнали про небезпеку. Ці інновації прокладають шлях до більш розумних і безпечних готелів. Численні оператори також використовують передову аналітику даних для попередження ризиків, пристосовуючи свої протоколи безпеки до специфічних особливостей та поведінки гостей.

Готовність до надзвичайних ситуацій у готельному бізнесі має важливе значення для швидкого та ефективного реагування на непередбачувані інциденти.

Багато закладів у сфері гостинності застосовують такі стратегії готовності:

- навчання на випадок надзвичайних ситуацій: персонал регулярно проходить навчання з реагування на надзвичайні ситуації та управління ними;
- плани кризового управління: заздалегідь розроблені плани на випадок різних надзвичайних ситуацій;
- канали зв'язку: ефективні методи оповіщення гостей та координації з місцевими службами.

Ці стратегії гарантують, що і гості, і персонал знають, як діяти спокійно і ефективно під час надзвичайних ситуацій. Цікаво, що деякі розкішні готелі виходять за рамки стандартних протоколів, пропонуючи своїм гостям резервні запаси на випадок надзвичайних ситуацій, такі як портативні зарядні пристрої та очищувачі води.

Управління ризиками в індустрії гостинності має вирішальне значення для забезпечення безпечного та захищеного середовища як для гостей, так і для працівників. Ефективне управління ризиками допомагає виявити, оцінити та пом'якшити потенційні небезпеки, які можуть вплинути на діяльність.

Ідентифікація ризиків у туризмі - це перший крок до ефективного управління ризиками. Воно передбачає розпізнавання потенційних загроз, які можуть вплинути на безпеку мандрівників і діяльність закладів гостинності. Розуміння різних типів ризиків має важливе значення для розробки стратегій щодо їх подолання.

Розрізняють такі типи ризиків в індустрії гостинності:



– екологічні ризики: до них відносяться стихійні лиха, такі як повені, землетруси та урагани. Такі події можуть порушити плани отримання готельно-ресторанних послуг і створити значні загрози безпеці;

– ризики для здоров'я: поширення інфекційних захворювань, харчових отруєнь та інші проблеми зі здоров'ям можуть суттєво вплинути на туристів;

– ризики безпеки: злочинність, тероризм і вандалізм є потенційними небезпеками, з якими можуть зіткнутися туристи.

Регулярні оцінки можуть допомогти виявити ці ризики, що дозволить організаціям вчасно вжити заходів для їх зменшення.

Після виявлення ризиків впровадження стратегій управління ними є критично важливим для мінімізації їхнього впливу. Це передбачає створення планів дій, які підвищують безпеку, безперервність і стійкість перед обличчям потенційних загроз.

Існує кілька стратегій управління ризиками, які зазвичай застосовуються у сфері гостинності:

– оцінка ризиків і визначення пріоритетів: оцінка виявлених ризиків і визначення їхньої пріоритетності на основі їхньої ймовірності та потенційного впливу;

– створення протоколів безпеки: розробка інструкцій з безпеки працівників та гостей під час надзвичайних ситуацій;

– страхування та управління відповідальністю: використання відповідного страхового покриття для зменшення фінансових втрат;

– навчання та інформаційні програми: регулярне навчання працівників процедур безпеки та практикам управління ризиками.

Впроваджуючи ці стратегії, готельний бізнес може створити безпечніше середовище і забезпечити безперервність бізнесу під час криз.

Готовність до надзвичайних ситуацій є життєво важливою в індустрії гостинності для забезпечення безпеки гостей і співробітників у

непередбачуваних ситуаціях. Наявність надійних планів може зменшити ризики та підвищити ефективність відновлювальних робіт.

Підготовка персоналу до надзвичайних ситуацій в індустрії гостинності передбачає озброєння його навичками і знаннями, необхідними для ефективного подолання кризових ситуацій. Належна підготовка дозволяє персоналу реагувати спокійно та ефективно, зменшуючи паніку та підвищуючи ймовірність успішного результату.

Основні компоненти навчання персоналу включають:

- регулярні тренування: проведення протипожежних тренувань, навчань з евакуації та інших сценаріїв надзвичайних ситуацій для ознайомлення персоналу з процедурами.

- навчання з надання першої медичної допомоги: забезпечення базової медичної підготовки для вирішення проблем з травмами або здоров'ям під час надзвичайних ситуацій;

- навички спілкування: навчання персоналу тому, як передавати важливу інформацію під час кризових ситуацій гостям та екстреним службам.

Навчання персоналу повинно бути безперервним, щоб оновлювати навички та адаптуватися до нових протоколів. Це важливо для зміцнення довіри та забезпечення готовності всієї організації.

Розробка планів реагування на надзвичайні ситуації у сфері гостинності передбачає створення структурованих протоколів для вирішення різних надзвичайних ситуацій. Ці плани спрямовані на захист безпеки і благополуччя гостей і співробітників, а також на забезпечення безперервності роботи.

Важливими аспектами планів реагування на надзвичайні ситуації є:

- оцінка ризиків: виявлення потенційних надзвичайних ситуацій, характерних для місця розташування та історії надзвичайних ситуацій.

- кроки дій: окреслення точних процедур і обов'язків для персоналу, яких він повинен дотримуватися під час надзвичайної ситуації.

– комунікаційні протоколи: встановлення чітких ліній зв'язку для внутрішніх і зовнішніх контактів, зокрема з гостями, персоналом і службами екстреної допомоги.

– перегляд та оновлення: регулярний перегляд і оновлення планів з метою усунення нових потенційних ризиків і вдосконалення існуючих заходів.

Ці плани мають важливе значення для забезпечення швидких дій у надзвичайних ситуаціях, мінімізації шкоди та оптимізації процесів відновлення [3].

#### **4.5. Оцінка безпеки при отриманні готельно-ресторанних послуг**

Не зважаючи на те, що готельні оператори проводять комплексні перевірки безпеки, невідомо, наскільки вони надійні: пов'язані з доступом до номерів, реагуванням на пожежу та анонімністю, що забезпечується за стійкою реєстрації. Вони часто не враховують фактори, що виходять за рамки базових перевірок безпеки, такі як здатність реагування на надзвичайні ситуації, перевірки та верифікація персоналу або місцезнаходження самого готелю. Останніми роками в Україні відбулись чисельні терористичні атаки на готелі з боку країни-агресора.

Житло, незалежно від типу, слід обирати на основі об'єктивної оцінки місцевих умов. Це стосується як готелів, так й пансіонатів, приватного житла, апартаментів обслуговування або гостьових будинків.

Перегляд рейтингу безпеки отримання готельно-ресторанних послуг, пов'язаного з місцем призначення, може бути корисною відправною точкою при прийнятті рішення, чи підходить місце розміщення, тобто який рівень ризику притаманний місцю призначення отримання готельно-ресторанних послуг.

Екстремальний ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: державний контроль та правопорядок можуть бути мінімальними або

відсутніми на конкретних територіях; серйозна загроза насильницьких нападів з боку озброєних груп, спрямованих проти відвідувачів та іноземних осіб; низький рівень залученості державних та транспортних служб; значна частина території недоступна для іноземців.

Високий ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: насильницькі злочини та тероризм становлять значні прямі або побічні ризики для гостей та міжнародних уповноважених осіб; певні частини країни недоступні або заборонені для гостей.

Середній ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: гості та міжнародні уповноважені особи можуть наражатись на небезпеку насильства на побутовому, релігійному або расовому ґрунті, а також стати жертвами насильницьких злочинів; потенціал служб безпеки, служб з надзвичайних ситуацій та інфраструктури різний; надзвичайні ситуації можуть перервати отримання готельно-ресторанних послуг.

Низький ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: рівень насильницьких злочинів є низьким; терористичні акти та озброєні напади трапляються рідко; служби безпеки та надзвичайних ситуацій є ефективними, а інфраструктура – надійною.

Незначний ризик під час отримання готельно-ресторанних послуг: рівень насильницьких злочинів є дуже низьким; немає терористичних актів та озброєних нападів; служби безпеки та надзвичайних ситуацій є ефективними, а інфраструктура – надійною; транспортні послуги надаються на високому рівні з хорошими показниками безпеки і лише зрідка виникають перебої у роботі транспорту.

Регіональні відмінності: зони ризику безпеки при отримання готельно-ресторанних послуг – це території в межах країни, де ризики, на які наражаються гостей та міжнародні уповноважені особи, відрізняються від загальних ризиків у країні, що, як правило, вимагає іншого рівня підготовки.

Визначення підходу організації розміщення за рейтингом ризиків для безпеки отримання готельно-ресторанних послуг наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

Визначення безпеки отримання готельно-ресторанних послуг за рейтингом ризиків

Критерії \ Рейтинг	Незначний/ Низький	Середній	Високий/ Екстремальний
Відповідні типи розміщення	Міжнародно визнані готелі та приватне житло (наприклад, Airbnb)	Тільки міжнародно визнані готелі	Кожне помешканні потребує оцінки ризиків
Профілактична процедура	Оцінка ризиків розміщення не потрібна	Слід враховувати специфічну оцінку ризиків	Важлива оцінка конкретних ризиків; спеціалізоване навчання перед поїздкою
Рекомендована підтримка на місцях	Доступ до медичної консультації 24/7	Доступ до цілодобової медичної та охоронної допомоги	Доступ до цілодобової медичної та охоронної допомоги; впроваджено надійну кризову процедуру

Найнадійнішим методом оцінки ризику, пов'язаного з конкретним місцем розміщення, є поєднання придатності місця проживання та місця розташування. Крім того, може знадобитись додаткове врахування місцевої особливості трансферу, тобто можливості пересування від готелю до вокзалу або аеропорту, тощо. Останнім фактором може бути фактор и додаткових загроз у місці призначення [5].

Під час розгляду варіантів безпечного розміщення важливо визначити різні типи розміщення, які ставлять безпеку гостей на перше місце. Поширені типи розміщення включають готелі, хостели, орендовані будинки для відпустки та гостьові будинки. Кожен тип має унікальні особливості та міркування безпеки.

Готелі зазвичай пропонують професійні заходи безпеки, такі як камери спостереження і персонал на місці та системи контролю доступу. Заходи контролю доступу включають системи карт-ключів, біометричні сканери та захищені точки входу. Ці рішення обмежують несанкціонований доступ, підвищуючи безпеку як гостей, так і їхнього майна. Забезпечення того, щоб в об'єкті нерухомості застосовувалися надійні засоби контролю доступу, може значно знизити ризики, пов'язані з небажаними вторгненнями.

Правильне освітлення і системи відеоспостереження сприяють відчуттю безпеки. Добре освітлені місця, особливо входи і парковки, стримують злочинну діяльність. Крім того, наявність камер відеоспостереження посиляє сильний сигнал про прихильність об'єкта до безпеки.

Нарешті, оцінка готовності персоналу до надзвичайних ситуацій є обов'язковою. Розуміння процедур евакуації, наявності персоналу служби безпеки на місці та навчання персоналу може підвищити вашу довіру до закладу. Ефективні процедури дій у надзвичайних ситуаціях також мають заспокоїти гостей, зміцнивши статус об'єкта розміщення як безпечного вибору для мандрівників.

Відгуки є безцінними джерелами інформації під час оцінювання безпечних варіантів розміщення. Вони дають уявлення про реальний досвід попередніх гостей, даючи змогу мандрівникам оцінити рівень безпеки в об'єкті розміщення. Корисно враховувати як кількісні оцінки, так і якісні коментарі.

У мандрівників часто є особливі потреби та уподобання, коли справа стосується вибору безпечного розміщення. Сім'ям із дітьми слід віддавати перевагу розміщенню, яке пропонує функції захисту дітей, такі як безпечні балкони та ігрові майданчики на території. Сімейні номери мають бути досить просторими, а доступ до місць, придатних для дітей, також має вирішальне значення для безтурботного перебування.

Мандрівники-одинаки можуть шукати житло, яке забезпечує конфіденційність і безпеку, наприклад, гуртожитки тільки для жінок або готелі

з безпечним доступом. Крім того, хостели або бутік-готелі в добре освітлених місцях можуть сприяти формуванню почуття спільності, надаючи можливості для соціальної взаємодії, при цьому, як і раніше, приділяючи першорядну увагу особистій безпеці.

Для мандрівників з обмеженими можливостями безпечні варіанти розміщення мають містити доступні функції, як-от пандуси та номери, обладнані поручнями й душовими кабінами для інвалідів. Об'єкти, які приділяють особливу увагу навчання персоналу надання допомоги гостям з особливими потребами, підвищують загальну безпеку і комфорт, сприяючи створенню сприятливого середовища для всіх [5].

На жаль, з 2014 року Україна втратила контроль над частиною своєї території. Росія окупувала Кримський півострів (близько 27 000 км<sup>2</sup>) та частини Донецької та Луганської областей (понад 16 000 км<sup>2</sup>). У 2022 році повномасштабне вторгнення Росії призвело до тимчасової окупації ще більших територій, але завдяки героїчному опору українців більшість з них були звільнені.

На сьогоднішній день лінія фронту проходить на південному сході країни, далеко від популярних туристичних центрів, таких як Київ, Львів, Одеса чи Карпати. Наприклад, Львів знаходиться всього за 70 км від кордону з Польщею і є повністю безпечним, тоді як відстань до лінії фронту становить понад 1000 км. Звичайно, будь-яка поїздка в Україну під час збройної агресії Росії потребує ретельного підходу до питань безпеки.

## РОЗДІЛ 5.

### АДМІНІСТРАТИВНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОПУЩЕННЯ ПРОСТУПКІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ

#### 5.1. Загальна позиція держави щодо захисту прав споживачів

Протягом останніх років побудова ринкової моделі економіки в нашій країні вимагає розроблення принципово нових підходів щодо формування ефективних механізмів регулювання у сфері вітчизняного туризму та гостинності. Зокрема, розбудова правової держави, демократизація суспільства, становлення ринкових відносин вимагають докорінних змін у правоохоронній і правозастосовчій практиці. Сьогодні сфера послуг виступає найбільш затребуваною складовою життя людини у сучасному світі.

В сучасному розумінні термін «адміністративна відповідальність» це різновид юридичної відповідальності за вчинення проступку проти встановлених правил поведінки виражених у приписах законодавчих актів, які регулюють правовідносини у відповідній суспільно-економічній сфері (галузі). Порухення, які можуть виникати у сфері готельно-ресторанного бізнесу можна умовно поділити на дві основні групи. По-перше, це порушення, що завдають шкоди державі. По-друге, порушення, що завдають шкоди споживачеві. Враховуючі мету та об'єкт методичних рекомендацій, ми розглянемо якомога детальніше другу групу порушень.

В першу чергу зупинимось на нормативній базі, яка регулює питання адміністративна відповідальність за допущення проступків готельно-ресторанній справі. Законодавство нашої країни у питаннях адміністративної відповідальності реалізується за допомогою двох основних документів:

1. Кодекс України про адміністративні правопорушення.
2. Закон України «Про захист прав споживачів».



3. Інші законні, підзаконні акти, нормативні документи тощо, які конкретизують та доповнюють правила й умови надання готельно-ресторанних послуг споживачам.

Треба зазначити, що за оцінкою Європейської комісії, декілька законодавчих актів нашої країни визнано найкращими у Європі. Серед яких експертами комісії виділяється Адміністративний Кодекс. Щодо Закону України «Про захист прав споживачів», то він також отримав достатню оцінку, але на думку фахівців потребує розширення питань захисту прав у деяких напрямках. Оскільки це не є основним завданням нашого дослідження, то зосередимось на головному – на порушеннях, що завдають шкоди споживачеві при наданні готельно-ресторанних послуг споживачам.

## **5.2. Адміністративні правопорушення, які регулюються Кодексом України про адміністративні правопорушення**

Першочергово, необхідно визначитись з чітким формулюванням поняття «проступок» або «правопорушення». Стаття 9 Кодексу України про адміністративні правопорушення дає таке визначення: Стаття 9. Поняття адміністративного правопорушення: «Адміністративним правопорушенням (проступком) визнається протиправна, винна (умисна або необережна) дія чи бездіяльність, яка посягає на громадський порядок, власність, права і свободи громадян, на встановлений порядок управління і за яку законом передбачено адміністративну відповідальність». При цьому, адміністративна відповідальність за правопорушення, передбачені цим Кодексом, настає, якщо ці порушення за своїм характером не тягнуть за собою відповідно до закону кримінальної відповідальності. У статтях 10 та 11 Стаття 10. Конкретизується умисна або необережна дія. Адміністративне правопорушення визнається вчиненим умисно, коли особа, яка його вчинила, усвідомлювала протиправний характер своєї дії чи бездіяльності, передбачала її шкідливі наслідки і бажала їх

або свідомо допускала настання цих наслідків. Адміністративне правопорушення визнається вчиненим з необережності, коли особа, яка його вчинила, передбачала можливість настання шкідливих наслідків своєї дії чи бездіяльності, але легковажно розраховувала на їх відвернення або не передбачала можливості настання таких наслідків, хоч повинна була і могла їх передбачити.

Притягненню до відповідальності за порушення Кодексу підлягають не тільки громадяни України. Стаття 16 наголошує на відповідальності нерезидентів. Іноземці і особи без громадянства, які перебувають на території України, підлягають адміністративній відповідальності на загальних підставах з громадянами України. Питання про відповідальність за адміністративні правопорушення, вчинені на території України іноземцями, які згідно з чинними законами та міжнародними договорами України користуються імунітетом від адміністративної юрисдикції України, вирішуються дипломатичним шляхом.

Наша держава чітко слідкує за дотриманням чинного законодавства усіма суб'єктами господарювання, відповідності стандартам та визначає штрафні санкції щодо його порушення (ст. 156<sup>1</sup>, Стаття 163<sup>17</sup>, 165<sup>2</sup>, 166<sup>12</sup> та ін.). Так, статтею 156<sup>1</sup> регламентуються порушення законодавства про захист прав споживачів таким чином: «Відмова працівників торгівлі, громадського харчування та сфери послуг і громадян, які займаються підприємницькою діяльністю в цих галузях, у наданні громадянам-споживачам (крім споживачів фінансових послуг) необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товари (роботи, послуги), їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця), у навчанні безпечного та правильного їх використання, а так само обмеження прав громадян-споживачів на перевірку якості, комплектності, ваги та ціни придбаних товарів - тягнуть за собою накладення штрафу від одного до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Відмова особами, зазначеними у частині першій цієї статті, громадянину-споживачу в реалізації його права в разі придбання ним товару неналежної якості - тягне за собою накладення штрафу від одного до вісімнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Надання виробниками або особами, зазначеними у частині першій цієї статті, недостовірної інформації про продукцію, в разі якщо ця інформація не зашкодила життю, здоров'ю та майну споживача, - тягне за собою накладення штрафу від десяти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

У разі бездіяльності осіб, передбачених частиною третьою цієї статті, щодо приведення недостовірної інформації про весь товар до відповідності або повторне надання недостовірної інформації про товар протягом року з моменту стягнення - тягне за собою накладення штрафу від п'ятдесяти до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Ненадання, несвоєчасне надання споживачу фінансових послуг інформації про умови надання фінансової послуги, яку він має намір отримати, та іншої інформації, обов'язковість надання якої споживачу фінансових послуг передбачена законодавством, а також надання інформації про фінансову послугу, учасника ринку фінансових послуг, що містить неповні, неточні або недостовірні відомості (дані), - тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб, фізичних осіб - підприємців від п'ятдесяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Дії, передбачені частиною п'ятою цієї статті, вчинені особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за такі ж порушення, - тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб, фізичних осіб - підприємців від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян».

Статтею 163<sup>17</sup> регламентовано сплату туристичного збору: «Невиконання платником туристичного збору зобов'язання із сплати туристичного збору у

порядку, встановленому Податковим кодексом України, рішенням відповідної сільської, селищної, міської ради або ради об'єднаної територіальної громади, що створена згідно із законом та перспективним планом формування територій громад, - тягне за собою накладення штрафу у розмірі п'ятдесят неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Порушення податковим агентом, особою, яка здійснює тимчасове розміщення платника збору у місцях проживання (ночівлі), порядку та/або особливостей справляння та/або сплати туристичного збору, встановленого Податковим кодексом України, рішенням відповідної сільської, селищної, міської ради або ради об'єднаної територіальної громади, що створена згідно із законом та перспективним планом формування територій громад, - тягне за собою накладення штрафу у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Дії, передбачені частиною другою цієї статті, вчинені особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за таке саме правопорушення, - тягнуть за собою накладення штрафу у розмірі двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян».

Стаття 165<sup>2</sup> регулює порушення порядку формування та застосування цін і тарифів. «Порушення порядку формування, встановлення та застосування цін і тарифів, а також знижок, націнок, доплат до них - тягне за собою накладення штрафу на громадян у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб - у розмірі ста п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Ті самі дії, вчинені особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за одне з правопорушень, зазначених в частині першій цієї статті, - тягнуть за собою накладення штрафу на громадян у розмірі ста п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб - у розмірі двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Дії, передбачені частиною першою цієї статті, вчинені під час карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, на товари протиепідемічного призначення, що необхідні для запобігання поширенню епідемій, пандемій коронавірусної хвороби (COVID-19), та/або товарів, що мають істотну соціальну значущість, перелік яких визначений Кабінетом Міністрів України, якщо ціна перевищила більше ніж у 1,2 раза рівень ціни, визначений Кабінетом Міністрів України на такий товар, - тягнуть за собою накладення штрафу на громадян від двохсот до двохсот п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб - від двохсот п'ятдесяти до трьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.»

Стаття 166<sup>12</sup> слідкує за порушеннями законодавства у сфері ліцензування видів господарської діяльності. Порушення законодавства у сфері ліцензування видів господарської діяльності:

не прийняття рішення, не оформлення, не видача (не надсилання) передбаченого законом документа органом ліцензування протягом встановленого законом строку;

прийняття рішення, складання акта, видача розпорядження органом ліцензування, що не відповідає нормам законодавства у сфері ліцензування;

невнесення в установлений законом строк до ліцензійного реєстру відомостей, обов'язкове внесення яких передбачено законодавством у сфері ліцензування;

невиконання органом ліцензування у передбачений законом строк розпорядження про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування -

тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб від п'ятдесяти до вісімдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Повторне протягом року вчинення порушення, передбаченого частиною першою цієї статті, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню, - тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від вісімдесяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Стаття 166<sup>22</sup>. Реалізація незареєстрованих об'єктів санітарних заходів, передбачених Законом України "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів", - тягне за собою накладення штрафу на громадян від сорока п'яти до шістдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. Обіг непридатних харчових продуктів - тягне за собою накладення штрафу на громадян від тридцяти до сорока п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. Порушення значень параметрів безпечності об'єктів санітарних заходів, встановлених законодавством про безпечність та окремі показники якості харчових продуктів, - тягне за собою накладення штрафу на громадян від п'ятдесяти до шістдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Введення в обіг (випуск на ринок України, в тому числі з ремонту) або реалізація продукції (крім харчових продуктів), яка не відповідає вимогам стандартів, норм, правил і зразків (еталонів) щодо безпечності, якості, комплектності та упаковки (за винятком випадків, передбачених законодавством України), - тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, громадян - власників підприємств чи уповноважених ними осіб від двадцяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Крім того, держава слідкує за якістю надання послуг населенню. Виконання робіт, надання послуг громадянам-споживачам, що не відповідають вимогам стандартів, норм і правил, - тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб, громадян, які займаються підприємницькою діяльністю, від одного до вісімнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. Порушення встановлених законодавством вимог пожежної та техногенної безпеки, а також використання протипожежної, аварійно-рятувальної або іншої спеціальної техніки або засобів протипожежного захисту не за призначенням - тягне за собою накладення штрафу на громадян від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб та фізичних

осіб-підприємців - від двохсот до трьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Виготовлення, придбання або зберігання з метою реалізації фальсифікованих алкогольних напоїв чи тютюнових виробів, а так само виготовлення, придбання або зберігання з метою реалізації або використання за призначенням обладнання для вироблення фальсифікованих алкогольних напоїв чи тютюнових виробів - тягнуть за собою накладення штрафу від десяти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян з конфіскацією фальсифікованих алкогольних напоїв, тютюнових виробів та обладнання для їх вироблення. Реалізація фальсифікованих алкогольних напоїв чи тютюнових виробів, а так само обладнання для їх вироблення - тягне за собою накладення штрафу від двадцяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян з конфіскацією фальсифікованих алкогольних напоїв, тютюнових виробів та обладнання для їх вироблення.

Порушення встановленого законом порядку перебування дітей у закладах, у яких провадиться діяльність у сфері розваг, або закладах громадського харчування - тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, громадян - власників підприємств чи уповноважених ними осіб, громадян - суб'єктів підприємницької діяльності від двадцяти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. Дії, передбачені частиною першою цієї статті, вчинені особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за таке саме порушення, - тягнуть за собою накладення штрафу на посадових осіб підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, громадян - власників підприємств чи уповноважених ними осіб, громадян - суб'єктів підприємницької діяльності від п'ятдесяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Порушення вимог законодавчих та інших нормативно-правових актів щодо захисту населення від шкідливого впливу шуму чи правил додержання

тиші в населених пунктах і громадських місцях - тягне за собою попередження або накладення штрафу на громадян від п'яти до п'ятнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і накладення штрафу на посадових осіб та громадян - суб'єктів господарської діяльності - від п'ятнадцяти до тридцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Дії, передбачені частиною першою цієї статті, вчинені особою, яку протягом року було піддано адміністративному стягненню за такі ж порушення, - тягнуть за собою накладення штрафу на громадян від п'ятнадцяти до тридцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян із конфіскацією звуковідтворювальної апаратури, піротехнічних засобів, інших предметів порушення тиші або без такої і на посадових осіб та громадян - суб'єктів господарської діяльності - від п'ятдесяти до ста п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян із конфіскацією звуковідтворювальної апаратури, піротехнічних засобів, інших предметів порушення тиші.

Невиконання посадовими особами, громадянами, які займаються підприємницькою діяльністю, законних вимог посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, про проведення перевірки діяльності по продажу товарів, виконанню робіт, наданню послуг громадянам-споживачам або про надання необхідних для цього матеріалів - тягне за собою накладення штрафу від трьох до п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Ухилення посадових осіб і громадян, які займаються підприємницькою діяльністю, від своєчасного виконання приписів посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, про усунення порушень прав споживачів - тягне за собою накладення штрафу від одного до вісімнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.



Особливу увагу у Кодексі присвячено виконанню вимог спеціальних органів щодо виявлених порушень законодавства (ст. 188<sup>3</sup>, 188<sup>11</sup>, 188<sup>22</sup>). Стаття 188-3. Невиконання законних вимог посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику з контролю за цінами, щодо усунення порушень порядку формування, встановлення та застосування цін або створення перешкод для виконання покладених на них обов'язків - тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб від тридцяти до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Невиконання постанов, розпоряджень, приписів, висновків посадових осіб органів державної санітарно-епідеміологічної служби щодо усунення порушень санітарного законодавства, ненадання їм необхідної інформації або надання неправдивої інформації, створення інших перешкод для виконання покладених на них обов'язків - тягне за собою накладення штрафу на громадян від одного до дванадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб - від шести до двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Невиконання або несвоєчасне виконання законних вимог (приписів) посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері безпечності та окремих показників якості харчових продуктів та у сфері ветеринарної медицини, його територіальних органів щодо усунення порушень законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, ветеринарну медицину та благополуччя тварин, ненадання їм інформації, необхідної для виконання покладених на них обов'язків, або надання неправдивої інформації, створення інших перешкод для виконання покладених на них обов'язків - тягнуть за собою накладення штрафу на громадян від п'ятдесяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб - від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Окремо у Кодексі зазначаються порушення мовного законодавства при надання послуг. Порушення вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної" щодо застосування державної мови під час засідань, заходів, зустрічей і робочого спілкування, в актах, діловодстві та документообігу в органах державної влади, органах влади Автономної Республіки Крим і органах місцевого самоврядування, на державних і комунальних підприємствах, в установах та організаціях, інших суб'єктах господарювання державної і комунальної форми власності, у судочинстві та діловодстві у судах України, в органах правопорядку, розвідувальних органах, державних органах спеціального призначення з правоохоронними функціями, на державному кордоні України, у процесі виборів та референдумів, у міжнародних договорах України - тягнуть за собою накладення штрафу від двохсот до чотирьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або попередження, якщо порушення вчинене вперше.

Порушення вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної" щодо застосування державної мови у сфері освіти, науки, культури, книговидання, у користувацьких інтерфейсах комп'ютерних програм та веб-сайтів, у сфері інформації для загального ознайомлення, публічних заходів, технічної і проектної документації, реклами, охорони здоров'я, спорту, телекомунікацій та поштового зв'язку, транспорту - тягнуть за собою накладення штрафу від двохсот до трьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або попередження, якщо порушення вчинене вперше.

Порушення вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної" щодо застосування державної мови друкованими засобами масової інформації - тягнуть за собою накладення штрафу від чотирьохсот до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або попередження, якщо порушення вчинене вперше.

Інші, ніж визначені частинами першою - третьою цієї статті, порушення Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної" щодо порядку застосування державної мови - тягнуть за собою накладення штрафу від двохсот до трьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або попередження, якщо порушення вчинене вперше.

Повторне протягом року вчинення порушення з числа зазначених у частинах першій - четвертій цієї статті, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню, - тягне за собою накладення штрафу від п'ятисот до семисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

### **5.3. Адміністративні правопорушення, які регулюються Законом України «Про захист прав споживачів»**

Перше, на чому треба зосередити увагу – це визначитися з термінами, що вживаються у Законі. У цьому Законі терміни вживаються в такому значенні:

- безпека продукції - відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції;
- введення продукції в обіг - дії суб'єкта господарювання, спрямовані на виготовлення або ввезення на митну територію України продукції з подальшою самостійною або опосередкованою реалізацією на території України;
- виконавець - суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги;
- виробник - суб'єкт господарювання, який: виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування

(ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар;

– гарантійний строк - строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг;

– офісне приміщення - будь-яке приміщення (будівля тощо), в якому знаходиться суб'єкт господарювання або його філія, або його структурний підрозділ, або представництво;

– договір - усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких реалізується продукція. Підтвердження вчинення усного правочину оформляється квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, талоном, розрахунковим документом, передбаченим Законом України "Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг", або іншими документами (далі - розрахунковий документ);

– договір, укладений на відстані, - договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку;

– договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями, - договір, укладений із споживачем особисто в місці, іншому ніж торговельні або офісні приміщення продавця;

– електронне повідомлення - інформація, надана споживачу через електронні комунікаційні мережі, яка може бути у будь-який спосіб відтворена або збережена споживачем в електронному вигляді;

– засоби дистанційного зв'язку - електронні комунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет, які можуть використовуватися для укладення договорів на відстані;

– істотний недолік - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:

а) він взагалі не може бути усунутий;

б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;

в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором;

– належна якість товару, роботи або послуги - властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах, та умовам договору із споживачем;

– нечесна підприємницька практика - будь-яка підприємницька діяльність або бездіяльність, що суперечить правилам, торговим та іншим чесним звичаям та впливає або може вплинути на економічну поведінку споживача щодо продукції;

– недолік - будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем);

– послуга - діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;

– продавець - суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації;

– продукція - будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб;

- реалізація - діяльність суб'єктів господарювання з продажу товарів (робіт, послуг);
- робота - діяльність виконавця, результатом якої є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;
- споживач - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;
- строк (термін) придатності - строк (термін), визначений нормативно-правовими актами, умовами договору, протягом якого у разі дотримання відповідних умов зберігання та/або експлуатації чи споживання продукції її якісні показники і показники безпеки повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів та умовам договору;
- строк служби - календарний строк використання продукції за призначенням, починаючи від введення в обіг чи після ремонту, протягом якого виробник (виконавець) гарантує її безпеку та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини;
- технічно складні побутові товари - непродовольчі товари широкого вжитку (прилади, машини, устаткування та інші), які складаються з вузлів, блоків, комплектуючих виробів, відповідають вимогам нормативних документів, мають технічні характеристики, супроводжуються експлуатаційними документами і на які встановлено гарантійний строк;
- торговельне приміщення - майновий комплекс, який займає окрему споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначеній та обладнаній для торгівлі споруді, де суб'єкт господарювання здійснює діяльність з реалізації товару;

– фальсифікована продукція - продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само неправомірним відтворенням товару іншої особи.

Держава опікується про споживачів готельно-ресторанних послуг і визначає їх права та обов'язки:

Споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на: захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування; безпеку продукції; необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, її виробника (виконавця, продавця) відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної"; обслуговування державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної"; відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону; звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав; об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності. Держава створює умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав, в тому числі шляхом розробки та проведення відповідних освітніх програм. Захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує

реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди. Захист прав споживачів у сфері безпечності та якості харчових продуктів, інформування про їх властивості, у тому числі маркування, здійснює центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері безпечності та якості харчових продуктів.

У разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) споживач має право:

– відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим. Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

– якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги у визначений строк - розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

– у разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати: безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк; відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги); безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;



відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи; реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.

Зазначені вимоги підлягають задоволенню у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або під час її виконання (надання), а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) - протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором, чи протягом двох років з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого строку, встановленого законодавством або договором.

– за наявності у роботі (послузі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків. Якщо істотні недоліки було виявлено в роботі (послузі), виконаній з матеріалу споживача, споживач має право вимагати на свій вибір або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, або розірвання договору і відшкодування збитків. Зазначені вимоги можуть бути пред'явлені споживачем протягом строків, передбачених нормативно-правовими актами та умовами договору, а в разі відсутності таких строків - протягом десяти років.

– у разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення. Сплата виконавцем неустойки (пені), встановленої в разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі.

– виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили.

– про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послузі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення.

– виконавець залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги) зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги), або відтворити на дисплеї програмного реєстратора розрахункових операцій (дисплеї пристрою, на якому встановлений програмний реєстратор розрахункових операцій) QR-код, що дає змогу споживачеві здійснювати його зчитування та ідентифікацію з розрахунковим документом за структурою даних, що в ньому містяться, або надіслати електронний розрахунковий документ на наданий споживачем абонентський номер чи адресу електронної пошти.

– виконавець зобов'язаний протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг). Виконавець не звільняється від відповідальності, якщо рівень його наукових і технічних знань не дав змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг). Якщо виконання робіт (надання послуг) вимагає використання додаткових матеріалів, такі матеріали повинні відповідати вимогам безпеки, встановленим законодавством до таких матеріалів.

– виконавець несе відповідальність за шкоду, завдану життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних

для виконання ним робіт (надання послуг), незалежно від рівня його наукових і технічних знань, що дає змогу виявити їх властивості, згідно із законодавством.

– якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах (послугах), що не були передбачені умовами договору, виконавець зобов'язаний одержати від споживача дозвіл на виконання таких робіт (надання послуг). Будь-які додаткові роботи (послуги), виконані (надані) виконавцем без згоди споживача, не створюють для споживача будь-яких зобов'язань щодо їх оплати.

– якщо після укладення договору стане очевидним, що роботи (послуги), зважаючи на їх ціну (вартість) та характеристики або інші обставини, явно не задовольнятимуть інтереси або вимоги споживача, виконавець зобов'язаний негайно повідомити про це споживача. Виконавець зобов'язаний таким же чином повідомити споживача, якщо вартість робіт (послуг) може істотно зрости, ніж можна було очікувати під час укладення договору. Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) без штрафних санкцій з боку виконавця у разі виникнення обставин, передбачених в абзацах першому та другому цієї частини.

Суб'єкти підприємницької діяльності повинні надавати безпечні послуги:

– споживач має право на те, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди його майну.

– на товари (наслідки робіт), використання яких понад визначений строк є небезпечним для життя, здоров'я споживача, навколишнього природного середовища або може заподіяти шкоду майну споживача, встановлюється строк служби (строк придатності). Ці вимоги можуть поширюватись як на виріб у цілому, так і на окремі його частини. Виробник (виконавець, продавець) повинен попереджати споживача про встановлений строк служби (строк придатності) товару (наслідків роботи) або його частини,

обов'язкові умови його використання та можливі наслідки в разі їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього строку.

– якщо для безпечного використання продукції, її зберігання, транспортування та утилізації необхідно додержуватися спеціальних правил, виробник (виконавець) зобов'язаний розробити такі правила та довести їх до продавця або споживача, а продавець - до споживача, якщо відповідними нормативно-правовими актами, у тому числі технічними регламентами, не встановлено інші способи інформування споживачів про певні види ризику чи продукції.

– продукція, щодо якої нормативно-правовими актами, в тому числі технічними регламентами, встановлені вимоги стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, повинна вводитися в обіг та реалізовуватися з додержанням зазначених вимог.

– виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції.

– виробник (виконавець) зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання продукції за допомогою прийнятих загальновідомих у міжнародній практиці позначень, якщо відповідними нормативно-правовими актами, у тому числі технічними регламентами, не встановлено інші способи інформування споживачів про певні види ризику чи продукції.

Законом передбачаються права споживачів на правдиве інформування про послуги, які він отримує:

– споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Інформація про продукцію не вважається рекламою. Інформація про продукцію повинна

містити: назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються; дані про основні властивості продукції, номінальну кількість (масу, об'єм тощо), умови використання; відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами; позначку про наявність у складі продукції генетично модифікованих організмів; дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції; виробник (продавець) у разі виявлення недостовірної інформації про продукцію (якщо вона не шкодить життю, здоров'ю або майну споживача) протягом тижня вилучає цю продукцію з продажу та приводить інформацію про неї у відповідність, якщо законом чи відповідним технічним регламентом не встановлено інший порядок дій виробника (продавця) у таких випадках; дату виготовлення; відомості про умови зберігання; гарантійні зобов'язання виробника (виконавця); правила та умови ефективного і безпечного використання продукції; строк придатності (строк служби) товару (наслідків роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій; найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування. Інформація про послуги, пов'язані з концертною, гастрольно-концертною, конкурсною, фестивальною діяльністю, повинна містити дані про використання чи невикористання виконавцями музичних творів фонограм власного вокального, інструментального, вокально-інструментального виконання музичного твору з музичним супроводом або без нього чи фонограм музичного супроводу до власного вокального, інструментального, вокально-інструментального виконання музичного твору. Стосовно продукції, яка за певних умов може бути небезпечною для життя, здоров'я споживача та його майна, навколишнього природного середовища, виробник (виконавець,

продавець) зобов'язаний довести до відома споживача інформацію про таку продукцію і можливі наслідки її споживання (використання). Нормативно-правовими актами, в тому числі технічними регламентами, можуть бути встановлені додаткові вимоги до змісту інформації про продукцію. У разі якщо нормативно-правовими актами, у тому числі технічними регламентами, встановлено спеціальні вимоги до змісту інформації про певні види продукції, положення цієї частини застосовуються у частині, що не охоплюється такими спеціальними вимогами. Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови.

– інформація, передбачена частиною першою цієї статті, доводиться до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем) у супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), визначеним відповідними нормативно-правовими актами, у тому числі технічними регламентами, або, прийнятим для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування. Інформація про продукцію може бути розміщена у місцях, де вона реалізується, а також за згодою споживача доводиться до нього за допомогою засобів дистанційного зв'язку. Суб'єкти господарювання, що здійснюють роздрібну торгівлю нафтопродуктами, розміщують інформацію про: позначення палива (найменування, марка, вид та вміст біокомпонентів) - на паливо-розподільчому обладнанні, куточку споживача, інформаційному стенді в прикасовій зоні, а також на інформаційних табло (за наявності технічної можливості), які встановлюються на в'їзді до автозаправної станції, автогазозаправної станції, автогазозаправного пункту; позначення палива (найменування, марка, вид, октанове число, екологічний клас, вміст добавок (присадок) та біокомпонентів), копії документів про якість (паспортів якості) палива та копії декларацій про відповідність - біля оператора або у місцях, доступних для споживача послуг автозаправної станції, автогазозаправної станції, автогазозаправного пункту.

– продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції. Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння. Ціна продукції повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції. На аукціонних торгах споживачам повинна повідомлятися стартова ціна продажу відповідного товару. Ціна товару зазначається за одну упаковку такого товару, а якщо товар поставляється без упаковки - за одиницю вимірювання, яка звичайно застосовується до такого товару. У разі коли за одну ціну пропонується кілька товарів, робіт або послуг чи їх поєднання або якщо продавець (виконавець) надає споживачеві при реалізації однієї продукції право одержати іншу продукцію за зниженою ціною, до споживача доводиться інформація щодо: змісту та вартості пропозиції та у разі пропонування товарів, робіт або послуг за одну ціну - ціни таких товарів, робіт або послуг, взятих окремо; умови прийняття пропозиції, зокрема строку її дії та будь-яких обмежень, включаючи обмеження щодо кількості. Дія положень цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

– вивання понять "знижка" або "зменшена ціна" або будь-яких інших, аналогічних за значенням, дозволяється лише з додержанням таких умов: якщо вони застосовуються до продукції, яку безпосередньо реалізує суб'єкт господарювання; якщо такого роду знижка або зменшення ціни застосовується протягом визначеного та обмеженого періоду часу; якщо ціна продукції є нижчою від її звичайної ціни. Дія положень цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

– вживання поняття "розпродаж" або будь-яких інших, аналогічних йому, дозволяється лише з додержанням таких умов: якщо здійснюється розпродаж усіх товарів у межах певного місця або чітко визначеної групи

товарів; якщо тривалість розпродажу обмежено в часі; якщо ціни товарів, що підлягають розпродажу, є меншими від їх звичайної ціни. Дія положень цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

– після публічного повідомлення про початок проведення розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни до споживачів повинна доводитися інформація про ціну продукції, що була встановлена до початку проведення відповідного розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни, а також ціну цієї ж продукції, встановлену після їх початку. Дія положень цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

– у разі коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило: придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, - споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків; неможливість використання придбаної продукції за призначенням - споживач має право вимагати надання у прийнятно короткий, але не більше місяця, строк належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений строк не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків; заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача - споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) вимоги, передбачені законом, а також вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором.

– збитки, завдані споживачеві недобросовісною рекламою, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі. Продавець не звільняється від відповідальності у разі неодержання ним від виробника (імпортера) відповідної інформації про товар.

– під час розгляду вимог споживача про відшкодування збитків, завданих недостовірною або неповною інформацією про продукцію чи недобросовісною рекламою, необхідно виходити з припущення, що у



споживача немає спеціальних знань про властивості та характеристики продукції, яку він придбаває.

Випадки порушення прав споживачів чітко сформульовано у Законі. Крім інших випадків порушень прав споживачів, які можуть бути встановлені та доведені виходячи з відповідних положень законодавства у сфері захисту прав споживачів, вважається, що для цілей застосування цього Закону та пов'язаного з ним законодавства про захист прав споживачів права споживача вважаються в будь-якому разі порушеними, якщо: при реалізації продукції будь-яким чином порушується право споживача на свободу вибору продукції; при реалізації продукції будь-яким чином порушується свобода волевиявлення споживача та/або висловлене ним волевиявлення; при наданні послуги, від якої споживач не може відмовитись, а одержати може лише в одного виконавця, виконавець нав'язує такі умови одержання послуги, які ставлять споживача у нерівне становище порівняно з іншими споживачами та/або виконавцями, не надають споживачеві однакових гарантій відшкодування шкоди, завданої невиконанням (неналежним виконанням) сторонами умов договору; порушується принцип рівності сторін договору, учасником якого є споживач; будь-яким чином (крім випадків, передбачених законом) обмежується право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про відповідну продукцію; споживачу реалізовано продукцію, яка є небезпечною, неналежної якості, фальсифікованою; ціну продукції визначено неналежним чином; документи, які підтверджують виконання договору, учасником якого є споживач, своєчасно не передано (надано) споживачу.

## ВИСНОВКИ

Після проведення відповідного дослідження на замовлення, можливо зробити такі висновки:

– ми можемо стверджувати про безпеку в ГРС як правову категорію та про явище історично обумовлене, яке є продуктом еволюції. Наведені визначення дає підставу для виокремлення суттєвих ознак поняття безпеки в ГРС як правової категорії:

1) безпека в ГРС спрямована на захист конституційних прав суб'єктів готельно-ресторанної діяльності: право на життя, вільний розвиток особистості, повагу до гідності, на свободу та особисту недоторканність, на свободу пересування, на відпочинок, на підприємницьку діяльність;

2) це комплексна система адміністративно-правових, організаційних та соціально-економічних заходів, спрямованих на захист конституційних прав суб'єктів готельно-ресторанної діяльності, впорядковану відповідно до мети їх здійснення. Комплексність системи заходів пояснюється складністю та багатоаспектністю об'єкту захисту, що вимагає урахування всіх його елементів у сукупності, цілісності і єдності;

3) об'єктом забезпечення безпеки в ГРС є конституційні права споживачів, довкілля, об'єкти і в ГРС;

4) метою здійснення заходів безпеки є забезпечення безпеки суб'єктів готельно-ресторанних відносин. При цьому забезпечення безпеки може полягати не лише в повній ліквідації загроз, а й у здійсненні заходів щодо зниження рівня небезпеки споживачів. Суб'єктами готельно-ресторанних відносин є юридичні та фізичні особи, які створюють готельно-ресторанний продукт, надають готельно-ресторанні послуги чи здійснюють посередницьку діяльність із надання готельно-ресторанних та супутніх послуг, а також громадяни України, іноземці та особи без громадянства, в інтересах яких здійснюється готельно-ресторанна діяльність;

5) забезпечення безпеки в ГРС пов'язано з ліквідацією реальних або потенційних як внутрішніх, так і зовнішніх загроз. Як уже зазначалося, ризиками, які загрожують безпеці в ГРС, є нещасні випадки, захворювання, інфекційні хвороби й епідемії, тероризм, військові ускладнення і конфлікти, піратство, криміногенна обстановка та злочинність, поширення наркотиків, радіоактивне й інше зараження місцевості, проституція, вандалізм, будь-які форми насильства тощо.

– нормативно-правове регулювання забезпечення безпеки в ГРС в Україні дає підстави дійти таких висновків:

1) законодавство, якими регулюються питання безпеки в ГРС пропонуємо класифікувати за такими критеріями: за юридичною силою (конституційні, законодавчі, підзаконні нормативно-правові акти); за предметом регулювання (загальні та спеціальні); за характером правового регулювання (матеріальні, процесуальні); за суб'єктами нормотворчості в Україні (нормативні акти у сфері безпеки туризму, видані Верховною Радою України, Верховною Радою Автономної Республіки Крим, укази, розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, накази, інструкції, розпорядження керівників міністерств та інших центральних органів виконавчої влади тощо); за дією у просторі: загальні, локальні); за об'єктами безпеки (нормативно-правові акти, якими регулюються відносини у сфері безпеки особи і громадянина, безпеки суспільства безпеки держави);

2) зазначено, що подальше забезпечення безпеки в ГРС неможливе без урахування нових ризикоутворюючих чинників: соціально-економічна та політична кризи у країні, епідемії, природні та техногенні катастрофи, тероризм та інші, що зумовлює необхідність розробки нових національних стандартів з різних аспектів безпеки в ГРС;

3) у зв'язку зі стрімким розвитком готельно-ресторанної галузі, виникненням нових ризиків нормативно-правове регулювання забезпечення безпеки в ГРС потребує удосконалення.

– за допомогою адміністративно-правових методів (використання приписів, встановлення заборон, надання дозволів) компетентні органи державної влади здійснюють управлінський вплив на суб'єктів готельно-ресторанної діяльності, у тому числі щодо забезпечення безпеки в ГРС в Україні шляхом використання специфічних адміністративно-правових форм управління:

1) стандартизації – діяльність уповноважених органів державної влади, що полягає у нормативному закріпленні положень (стандартів) для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань туристичної діяльності з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у сфері забезпечення безпеки в ГРС, результатом якої є підвищення ступеня відповідності готельно-ресторанних послуг, їх функціональному призначенню;

2) сертифікації – процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган державної влади документально засвідчує відповідність ГРС послуги (сертифікат відповідності) вимогам конкретного стандарту щодо забезпечення безпеки в ГРС чи іншого нормативного документа, визначеного чинним законодавством;

3) ліцензування – видача, переоформлення та анулювання ліцензій суб'єктам готельно-ресторанної діяльності на провадження окремих видів; 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.

– характерними ознаками сучасного готелю є наявність:

1) майнового комплексу, що включає будівлю, частину будівлі, а також обладнання та інше майно, яке облаштовано відповідно до вимог присвоєної готелю категорії;

2) основних послуг (що входять у ціну номера (місця в номері), включаючи зберігання речей постояльця;

3) обов'язкових послуг, що надаються без стягнення додаткової оплати (виклик швидкої допомоги, доставка в номер кореспонденції по її одержанні, побудка до певного часу, користування медичною аптечкою, надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду і столових приладів);

4) додаткових послуг, що надаються за окрему плату підприємствами громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та ін., що розміщені в готелі;

5 цілодобового оформлення споживачів, які прибувають в готель і відбувають з нього;

б) єдиного розрахункового часу, подової або погодинної оплати проживання;

7) обов'язкової інформації в кожному номері (про порядок проживання в готелі, про правила протипожежної безпеки, користування електропобутовими приладами й ін.).

– загальні питання правового регулювання надання послуг громадського харчування регулюються Правилами надання послуг громадського харчування, затверджених Постановою Уряду України. Згідно Правил послуги громадського харчування надаються в ресторанах, кафе, барах, їдальнях, закусочних та інших місцях громадського харчування, типи яких, а для ресторанів і барів також їх класи (люкс, вищий, перший) визначаються виконавцем відповідно до державного стандарту.

– термін «адміністративна відповідальність» це різновид юридичної відповідальності за вчинення проступку проти встановлених правил поведінки виражених у приписах законодавчих актів, які регулюють правовідносини у відповідній суспільно-економічній сфері (галузі).

– порушення, які можуть виникати у сфері готельно-ресторанного бізнесу можна умовно поділити на дві основні групи. По-перше, це порушення, що завдають шкоди державі. По-друге, порушення, що завдають шкоди споживачеві.

– законодавство нашої країни у питаннях адміністративної відповідальності реалізується за допомогою двох основних документів:

1) Кодекс України про адміністративні правопорушення.

2) Закон України «Про захист прав споживачів».

3) Інші законні, підзаконні акти, нормативні документи тощо, які конкретизують та доповнюють правила й умови надання готельно-ресторанних послуг споживачам.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Безпека туризму: навчальний посібник. За заг. ред. доктора юридичних наук, професора, заслуженого юриста України О.В. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2018. с. 135-191.
2. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Механізм державного управління туристичною галуззю в Україні (ліцензування, сертифікація, стандартизація): словник-довідник/навчальний посібник.. За загальною редакцією доктора юридичних наук, професора, заслуженого юриста України В.О. Негодченка. Дніпро: ВНПЗ «ДГУ», 2020. с. 9
3. Безпека та захист у туризмі. URL: <https://app.vaia.com/studyset/23705202/summary/72246110>
4. Безпека готелю: посібник для забезпечення безпеки для роботодавців та мандрівників. URL: <https://gisf.ngo/resource/hotel-safety-a-guide-to-staying-safe-for-employers-and-travellers/>
5. Основний посібник з вибору безпечного житла під час подорожі. URL: [https://wanderlodgings.com/safe-accommodation-choices/#Identifying\\_Safe\\_Accommodation\\_Types](https://wanderlodgings.com/safe-accommodation-choices/#Identifying_Safe_Accommodation_Types)
6. Кодекс України про адміністративні правопорушення. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>
7. Закон України «Про захист прав споживачів». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>