

Галасюк Світлана Сергіївна

Одеський державний економічний університет, м. Одеса

## **ОСОБЛИВОСТІ ВЕДЕННЯ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ ТА ТУРЕЧЧИНІ**

Актуальність статті. Для активізації діяльності України на світовому туристичному ринку фахівцям з туризму нашої країни варто ретельно вивчати досвід провідних держав у цій сфері. Тому у даній статті здійснюється порівняльна характеристика ведення туристичного бізнесу у двох країнах – Україні та Туреччині, які мають схожі рекреаційні ресурси та посідають сусідні місця у рейтингу Всесвітньої туристичної організації за кількістю прибуттів іноземних туристів [1].

Державна політика у сфері туризму й України, й Туреччини здійснюється Міністерствами культури і туризму, які визначають основні напрямки розвитку туристичного сектору економіки та займаються організацією маркетингових заходів для популяризації туризму. Крім того, засобами державного регулювання сферою туризму в обох державах є ліцензування туристичної діяльності, а також сертифікація послуг розміщення та харчування, які надаються туристам. Однак механізм провадження ліцензування та сертифікації в Україні та Туреччині має певні розбіжності.

Так, наприклад, у Туреччині діяльність абсолютно всіх туристичних фірм підлягає державному ліцензуванню. Органом ліцензування є Міністерство культури і туризму Туреччини, яке видає ліцензію після обов'язкової реєстрації турфірми в Асоціації турецьких туристичних фірм «TÜRSAB». У Туреччині існує три види ліцензій залежно від послуг, які виконують туристичні фірми:

1. ліцензія (А) видається туристичним підприємствам, які пропонують комплекс послуг з організації поїздок (перевезення, розміщення туристів, організація відпочинку, спортивних програм тощо) і комплектують тури;

2. ліцензія (В) надається туристичним установам, які організовують продаж квитків на міжнародні сухопутні, морські й повітряні перевезення, а також продають квитки на екскурсії;

3. ліцензія (С) існує для турфірм, які організовують та реалізують внутрішні тури для турецьких громадян.

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

Згідно з чинним законодавством Туреччини, усім турфірмам надається попередня ліцензія на провадження діяльності протягом 2-х років. Така ліцензія може бути перетворена в діючу, якщо туристична фірма одержить протягом дворічного періоду певну суму коштів.

Ліцензійні умови викладені в Законі Туреччини «Про туристичні агентства та Асоціацію туристичних агентств» № 1618, який визначає основні положення з організації туристичної діяльності в країні [2]. Перелік необхідних документів на одержання ліцензії на провадження туристичної діяльності в Туреччині включає: свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи, договір на оренду офісного приміщення або довідку про право власності на приміщення, свідоцтво про комерційне найменування підприємства, особисті документи керівника (директора) турфірми, копія договору зі страховою компанією на організацію страхування туристичної діяльності й організацію страхування туристів, довідка про внесення

суми фінансової гарантії, установленої для туристичних підприємств різного типу (від 5000 до 7000 турецьких лір).

Протягом терміну дії ліцензії туристичні фірми зазнають перевірки експертів-аудиторів, спеціалістів Міністерства культури і туризму, а також Асоціації «TÜRSAB». При неналежному виконанні своїх зобов'язань туристична фірма може притягуватися до відповідальності шляхом накладення адміністративних санкцій і штрафів.

В Україні у даний час ліцензію зобов'язані отримувати тільки туроператори, тому що ліцензування турагентської діяльності скасовано [3]. Однак усі вимоги щодо провадження турагентської діяльності залишилися без змін – тобто турагенти повинні мати фінансову гарантію своєї відповідальності (у розмірі 2000 євро), службове приміщення, певний відсоток (30%) працівників у складі персоналу зі стажем роботи не менше трьох років або туристичною освітою. Крім того, турагенти повинні здійснювати діяльність на підставі договорів з контрагентами та туроператорами; до обов'язків останніх, напевно, зараз відноситиметься перевірка усіх вимог до турагентів, які викладено у нормативно-правових актах.

Згідно з турецьким законодавством в області туризму, сертифікації підлягають послуги різних підприємств, до яких відносяться: засоби розміщення, підприємства харчування, спортивні, розважальні та гірськолижні центри, тематичні парки тощо. Для здійснення процедури сертифікації в Туреччині створено спеціальний Комітет із сертифікації у сфері туризму, рішення якого набувають чинності після схвалення міністром культури і туризму [3].

Варто зазначити, що в Туреччині існує чіткий розподіл між засобами розміщення, які одержали ліцензію на заняття готельним

бізнесом у Міністерстві культури і туризму, і засобами розміщення, зареєстрованими в місцевих органах влади (муніципалітетах).

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

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

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

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

- усі інші засоби розміщення, що отримали сертифікат Міністерства культури і туризму (фермерські будинки, гірські притулки, пансіони, хостели тощо) – не підлягають категоризації по зірках або класах.

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

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

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

Варто звернути увагу, що в Туреччині досить не вдосконалено порядок державного нагляду за підприємствами розміщення, які перебувають на території окремих муніципалітетів та не мають реєстрації у Міністерстві культури і туризму. Як правило, це засоби розміщення, побудовані до «туристичного буму», які не здатні надавати високоякісні послуги. У даний час збір інформації про діяльність таких підприємств є справжньою проблемою.

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

В Україні сертифікація послуг розміщення та харчування також проводиться на підставі вимог національних стандартів. При цьому процедура сертифікації даних послуг на безпеку провадження

є обов'язковою, а категорювання засобів розміщення та підприємств харчування здійснюється на добровільній основі. Так, згідно українському законодавству, усі готелі оцінюються по зірках (від 1 до 5), а всі інші колективні засоби розміщення – по рівнях (від 5 до 1). Серед закладів харчування певну категорію – клас (перший, вищий або люкс) – можуть отримувати тільки ресторани та бари.

Висновки. Провадження туристичної діяльності та засоби державного регулювання у сфері туризму України та Туреччини мають як спільні, так і відмінні риси. До спільних відносяться створення центрального органу державної влади у вигляді комбінованого міністерства культури і туризму, ліцензування туристичної діяльності та обов'язкова сертифікація послуг розміщення і харчування на безпеку провадження. Відмінними рисами слід вважати існування трьох видів ліцензій на здійснення туристичної діяльності в Туреччині (А, В і С) та одного вида (туроператорської) – в Україні; провадження категоризації засобів розміщення по зірках і класах в Туреччині та по зірках і рівнях – в Україні; сертифікацію по класах ресторанів і кафе в Туреччині та ресторанів і барів – в Україні, а також різні умови, за якими здійснюються ліцензування та сертифікація у сфері туризму обох країн.

#### Література:

1. Туристичний барометр Всесвітньої туристичної організації [Електронний ресурс] / режим доступу: <http://www.unwto.org/Barom10>
2. Міністерство культури і туризму Туреччини [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.turizm.gov.tr>
3. Про туризм: Закон України в редакції від 17 листопада 2010 року [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>