

Галасюк С. С.

кандидат економічних наук,

доцент кафедри економіки та управління туризмом

Одеського національного економічного університету

ПРОБЛЕМИ КАТЕГОРИЗАЦІЇ МОТЕЛІВ В УКРАЇНІ

Стаття присвячена аналізу системи категоризації готельних підприємств, зокрема мотелів. Проведено дослідження окремих нормативно-правових документів чинного законодавства України про категоризацію засобів розміщення. Зроблені висновки про основні проблеми встановлення категорій мотелям у зв'язку із протиріччями, виявленими у нормативно-правовій базі.

Ключові слова: мотель, категоризація, процедура сертифікації, послуги розміщення, знаки відповідності, нормативно-правова база.

Галасюк С. С. ПРОБЛЕМЫ КАТЕГОРИЗАЦИИ МОТЕЛЕЙ В УКРАИНЕ

Статья посвящена анализу системы категоризации гостиничных предприятий, в том числе мотелей. Проведено исследование отдельных нормативно-правовых документов действующего законодательства Украины о категоризации средств размещения. Сделаны выводы об основных проблемах установления категорий мотелям в связи с противоречиями, выявленными в нормативно-правовой базе.

Ключевые слова: мотель, категоризация, процедура сертификации, услуги размещения, знаки соответствия, нормативно-правовая база.

Galasyuk S. S. PROBLEMS OF THE MOTELS CATEGORIZATION IN UKRAINE

Article is devoted to the analysis of categorization system of the hotel enterprises, including motels. Research of separate standard and legal documents of the Ukraine current legislation on a categorization of tourism accommodation is conducted. Conclusions are drawn on the main problems of establishment of

categories to motels in connection with the contradictions revealed in standard and legal base.

Keywords: motel, categorization, procedure of certification, placement service, marks of conformity, standard and legal base.

Постановка проблеми. В усьому світі мотелі вважаються основним типом готельних закладів, призначених для обслуговування туристів, подорожуючих на автомобілях або автобусах. Для сприяння споживачам у свідомому виборі засобу розміщення, а також для інформування їх про комплекс надаваних послуг і рівень комфорту розробляються спеціальні стандарти по категоріях, та застосовуються правила категоризації готельних підприємств.

В Україні на даний час створено пакет нормативно-правових актів, необхідних для оцінки послуг мотелів з метою отримання ними певної категорії, однак між окремими документами існують суперечності, які перешкоджають розвитку процесу категоризації цих засобів розміщення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Узагальненням досвіду категоризації готелів займаються провідні вітчизняні вчені, які присвятили даному дослідженню окремі глави власних наукових праць [1, с. 57-133; 2, с. 204-220; 3, с. 176-188; 4, с. 86-99]. Проте, детальний аналіз розвитку процесу категоризації мотелів на підставі нормативно-правових актів чинного українського законодавства дотепер не проводився.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на існування певної нормативно-правової бази з категоризації засобів розміщення, її недосконалість унеможливорює провадження процедури категорювання мотелів в Україні.

Постановка завдання. Метою даної статті є аналіз системи категоризації мотелів на підставі вивчення окремих нормативно-правових актів чинного законодавства України про готельне господарство, та виявлення неузгодженості між ними з цього питання.

Виклад основного матеріалу дослідження. Нормативно-правові засади щодо встановлення категорій мотелям в Україні почали формуватися з 1979 р. згідно зі спільним для пострадянського простору «Положенням про віднесення готелів до розряду, а номерів до категорій», яке діяло разом із Прейскурантом № К-05 на послуги готелів [1, с. 111]. Залежно від рівня комфорту номерів, надання готельних послуг, організації роботи служб обслуговування, розмірів і типів громадських приміщень, усі мотелі поділялись на п'ять категорій: «Вища А», «Вища Б», «Перша», «Друга», «Третя». Діапазон категорій, встановлених для готелів, був ширше – крім перерахованих, вони мали можливість отримати ще дві категорії: «Люкс» (найвищу) та «Четверту» (найнижчу). Категоризація готелів та мотелів у той час здійснювалась у вигляді їх атестації, яку проводили міністерства та відомства, у підпорядкуванні яких перебували дані засоби розміщення. Таким чином, єдиних правил провадження процедури сертифікації послуг та категоризації об'єктів розміщення тоді не було.

Наступним кроком в удосконаленні вимог до категорій готельних підприємств стало прийняття міждержавного стандарту ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», уведеного в дію на території України з 1997 р. Категоризація готелів здійснювалась відповідно до комплексу вимог щодо матеріально-технічного забезпечення, номенклатури та якості надаваних послуг, рівня обслуговування. Згідно з цим стандартом, мотелі визначались як готелі, розташовані поблизу автомобільних доріг, та категорувались по «зірках», серед яких вищою була категорія «4*», нижчою – «1*». Проте саме для готелів вищою вважалась категорія «5*». Таким чином, жодних окремих вимог до мотелів не існувало, однак вони мали можливість отримати максимум чотири зірки.

Варто зазначити, що перші спроби встановлення єдиних вимог до категоризації об'єктів розміщення туристів з'явилися у 1999 р. з прийняттям «Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг», розроблених на підставі нормативних вимог, які містились у ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-

экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Так, «Правилами обов'язкової сертифікації готельних послуг» (1999 р.) передбачалось:

- здійснення обов'язкової сертифікації готельних послуг на відповідність обов'язковим вимогам стандартів та інших нормативних документів щодо безпеки життя і здоров'я людей, захисту їх майна, охорони навколишнього середовища;

- провадження добровільної сертифікації з ініціативи самих суб'єктів готельної діяльності на відповідність їх послуг вимогам стандартів, які не є обов'язковими, а мають тільки рекомендаційний характер (встановлення категорій готелям (зокрема мотелям) та аналогічним засобам розміщення, сертифікація на систему управління якістю тощо);

- надання права здійснювати сертифікацію готельних послуг тим органам, які акредитовані в установленому порядку в національній системі УкрСЕПРО;

- встановлення певного порядку провадження процедури сертифікації готельних послуг та категоризації об'єктів розміщення за однією з трьох можливих схем, розроблених із врахуванням особливостей надання готельних послуг різними типами засобів розміщення;

- організація технічного нагляду за сертифікованими об'єктами протягом дії сертифікату відповідності (від одного до п'яти років залежно від схеми сертифікації).

Таким чином, починаючи з 1999 р. усі колективні засоби розміщення повинні були проходити процедуру обов'язкової сертифікації своїх послуг щодо безпеки їх надання, а готелі та мотелі ще мали можливість на добровільних засадах отримати певну категорію відповідно до вимог ГОСТ 28681.4-95.

Зараз в Україні діє національний стандарт ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», згідно з яким вже немає відмінностей між готелями та мотелями в плані встановлення їм категорій. Крім того, національним стандартом України ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» підкреслено, що мотель – це

«готель, розташований за межами міста вздовж автошляху, як правило, в одно-двоповерховій будівлі або в частині будівлі з окремим входом, який має умови для паркування й технічного обслуговування автомобілів» [5, с. 6]. Таким чином, мотелі є одним із типів готелів, у разі чого на них мають розповсюджуватись правила категоризації, розроблені для готелів.

За умов прийняття ДСТУ 4269:2003 про категоризацію готелів в Україні оновились й вимоги щодо проведення оцінки їх відповідності нормам, указаним в стандарті. Так, у 2007 р. набули чинності «Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення» (зі змінам та доповненнями від 2010 р.), згідно з якими:

- об'єктом сертифікації встановлено послуги розміщення (які полягають у наданні місця для ночівлі та санітарно-технічних зручностей споживачу) замість готельних послуг, які мають більш різноманітну структуру (включно із розміщенням, харчуванням, збереженням майна і багажу, організацією розваг, спортивно-оздоровчих, торговельних, побутових послуг тощо, надаваних споживачам відповідно до категорії закладу);

- кількість схем сертифікації обмежено двома – по-перше, обов'язкове обстеження засобу розміщення щодо безпеки надання послуг та встановлення категорії готелям (мотелям) та аналогічним засобам розміщення з ініціативи їх власників (термін дії сертифікату відповідності – до трьох років); по-друге, сертифікація системи управління якістю щодо надання послуг з розміщення, яка виконувалась на бажання виконавця послуг з метою забезпечення впевненості органу із сертифікації у тому, що засіб розміщення здатен систематично надавати послуги, які задовольняють вимоги нормативних документів, а також додатково з метою підтвердження відповідності готелю (мотелю) або аналогічного засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003 до певної категорії (термін дії сертифіката відповідності – до п'яти років з урахуванням наявності чинного сертифіката на систему управління якістю);

- з'явилися оцінки якості надання послуг («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») для присвоювання певної категорії готелям або

аналогічним засобам розміщення (за матеріалами обстеження номерного фонду та інших приміщень);

- змінився склад комісії з сертифікації – кількість представників органу сертифікації послуг з розміщення (ОСПР) не повинна перевищувати трьох осіб; також підсилюється вплив органів управління туризмом шляхом залучення їх співробітників до складу комісії;

- оновились вимоги щодо технічного нагляду – так, плановий контроль за діяльністю засобів розміщення мав проводитись один раз на рік (раніше – за узгодженням сторін); позапланові перевірки – завчасно, з попередженням у письмовій формі (раніше – раптово, реагуючі на скарги щодо поганої якості надання послуг);

- скасовано норму щодо підписання Ліцензійної угоди на право застосування сертифіката відповідності та Знака відповідності;

- обов'язком органів із сертифікації послуг розміщення стало ведення обліку виданих сертифікатів відповідності, надсилання їх копій до Реєстру УкрСЕПРО та до центрального органу виконавчої влади у сфері туризму протягом п'яти днів після офіційної реєстрації [6, с. 157-174].

Таким чином, процедура категоризації готелів (мотелів) та аналогічних засобів розміщення зазнала змін у бік пом'якшення вимог до їх сертифікаційних перевірок.

Варто зазначити, що зараз в українському законодавстві діють досить суперечливі вимоги щодо категоризації мотелів. Так, наприклад:

- згідно із «Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації» на підставі внесення змін до Законів України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» та «Про туризм» в Україні з 13.09.2012 р. скасовано обов'язкову сертифікацію послуг з розміщення, тому здійснювати перевірки щодо дотримання вимог безпеки надання послуг готельними закладами не потрібно;

- статтею 19 Закону України «Про туризм» зазначено, що «встановлення категорії об'єктів туристичної інфраструктури (готелів, інших об'єктів, призначених для надання послуг з розміщення, закладів харчування, курортних

закладів тощо) здійснюється центральним органом виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері туризму та курортів. Забороняється надавати послуги з розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії» [7];

– разом із тим, у 19 статті Закону України «Про туризм» указано, що «встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, відповідної категорії здійснюється за заявою його власника» [7], тобто добровільно.

Таким чином, існує явне протиріччя: процедуру обов'язкової сертифікації скасовано; отримання категорії готелями та мотелями має проводитися за умов добровільної сертифікації, але працювати цим закладам розміщення без отримання певної категорії заборонено.

Ще більше питань викликала Постанова Кабінету Міністрів України № 803 «Про порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 29.07.2009 р. зі змінами та доповненнями (далі – «Порядок встановлення категорій засобам розміщення»).

Згідно із «Порядком встановлення категорій засобам розміщення»:

– Готелі мають бути категоризовані по «зірках» – від однієї до п'яти – відповідно до вимог ДСТУ 4269:2003. Однак, як визнають самі розробники даного нормативного акту, за роки, що минули з часу набуття чинності цього стандарту, він виконав своє завдання щодо підвищення рівня якості та комфортності вітчизняних готелів, але на даний час нормативна база потребує актуалізації та приведення у відповідність із вимогами часу. Тому слід зазначити, що критерії оцінювання матеріально-технічної оснащеності, комплексу надаваних послуг та кваліфікації персоналу українських готелів щодо присвоєння певних «зірок» значно відрізняються від європейських аналогів, що не сприяє наданню споживачеві достовірної інформації про якість послуг, створенню умов для просування на міжнародний туристичний ринок національного турпродукту [8, с. 262-267].

– Мотелям, які визначені у складі «інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення (пансіонатів, будинків відпочинку, туристичних баз, кемпінгів)», категорія має встановлюватись за рівнем обслуговування в них («Перший», «Другий», «Третій», «Четвертий» та відповідно «П'ятий» рівні) [9]. Як уже зазначалось, за українським законодавством мотелі є одним із 15 типів готелів; крім того, у попередніх «Правилах обов'язкової сертифікації готельних послуг» від 1999 р. мотелі класифікувались за чотирма категоріями – від 1 до 4 «зірок». Однак відповідно до «Порядку встановлення категорій засобам розміщення» мотелі не входять до групи готелів і повинні оцінюватися за певними «рівнями».

Викликає сумнів й саме оцінювання мотелів та інших засобів розміщення за «рівнями» обслуговування. В чинному законодавстві України про туризм немає жодних вказівок про застосування даної норми. Якщо у цьому разі також потрібно користуватися вимогами національного стандарту ДСТУ 4269:2003, слід мати на увазі, що класифікація мотелів та інших засобів розміщення по «зірковим» вимогам з присвоєнням їм «рівнів» внесе зайву плутанину в надто недосконалу процедуру категоризації [8, с. 262-267].

Недосконалість «Порядку встановлення категорій засобам розміщення» проявляється й в здійсненні процедури категоризації:

– органом із сертифікації, акредитованим в УкрСЕПРО, створюється комісія, яка здійснює «добровільну сертифікацію послуг з тимчасового розміщення стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля» [9] (тобто незважаючи на добровільність цієї процедури, вона повинна виконуватись в обов'язковому порядку спеціально створеною комісією при ОСПР);

– у разі наявності позитивних результатів проведення такої сертифікації послуг з розміщення даний орган із сертифікації утворює другу комісію – з питань оцінювання засобу розміщення на категорію – та призначає її голову. Склад комісії тотожний тому, що було визначено в «Правилах обов'язкової сертифікації послуг з розміщення» (2007 р.), тобто також включає аудиторів із

сертифікації, представників Мінекономрозвитку (як центрального органу виконавчої влади у сфері туризму), висококваліфікованих фахівців зі сфери готельного господарства та туризму. Роботи з оцінювання засобів розміщення виконуються відповідно до вимог ДСТУ 4269:2003;

– орган із сертифікації надсилає документи про результати оцінювання готелю (мотелю) або іншого засобу розміщення, а також пропозиції щодо встановлення йому відповідної категорії до спеціально створеної комісії із встановлення категорій готелям при Мінекономрозвитку України, яка протягом 14 днів розглядає їх і приймає рішення більшістю голосів.

Таким чином, замість однієї комісії з сертифікації (на безпеку надання послуг та на отримання категорії), до складу якої залучались представники профільного відомства, за даним «Порядком» потрібно формувати три комісії, що значно ускладнює процедуру встановлення категорій готелям. Щодо категорювання мотелів та інших засобів розміщення, які повинні отримувати так звані «рівні» обслуговування, то починаючи з 2009 р. жоден із таких закладів категорію не одержав, незважаючи на її обов'язковість згідно із Законом України «Про туризм».

Висновки з проведеного дослідження. Неузгодженість та протиріччя між нормативно-правовими документами про туризм та готельне господарство спричинили ситуацію, коли мотелі України протягом останніх семи років не мають можливості отримати певні категорії та правильно позиціонувати себе на ринку готельних послуг. Основними проблемами категоризації мотелів є такі: відсутність спеціальних вимог саме до них (рівень розвинення необхідної інфраструктури для задоволення потреб автотуристів, маркування автодоріг та під'їзних шляхів за ступенем якості тощо), закріплених у національному стандарті з категоризації готелів; невизначеність засобів знакування мотелів («зірки» або «рівні» обслуговування); неможливість отримання оцінки в балах для встановлення певної категорії; відсутність чітко визначеної процедури категоризації мотелів (непрозорість етапів порядку сертифікації); відсутність

дієвих інструментів контролю за категорованими засобами розміщення, зокрема мотелями.

Бібліографічний список:

1. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
2. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник / П. Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Смирнов І. Г. Логістика туризму: навчальний посібник / І. Г. Смирнов. – К.: Знання, 2009. – 444 с.
4. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку : монографія / за заг. ред. професора В. Г. Герасименка ; авт. кол. : В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов [та ін.]. – Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Введ. 01.10.2006 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2006. – 28 с.
6. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навчальний посібник / С. С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.
7. Про туризм: Закон України у поточній редакції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324/95>.
8. Галасюк С. С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні / С. С. Галасюк // Вісник ДІТБ: збірник наукових праць. Вип. 14. – Донецьк: ДІТБ, 2010. – С. 262-267.
9. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (поживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/803-2009>.