

ЯКІСТЬ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ВОЛИНІ

Н. Матвеева, начальник сертифікаційного центру,
ДП «Волиньстандартметрологія», м. Луцьк

КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ НА ВОЛИНИ
Н. Матвеева, начальник сертификационного центра,
ГП «Волиньстандартметрология», г. Луцк

HOTEL SERVICES QUALITY IN VOLYN' REGION
N. Matveyeva, Certification Centre Chief,
«Volynstandartmetrologiya» State Enterprise, Lutsk

У статті розглянуто основні питання проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення у Волинській області.

Початок літа зумовлює підвищену популярність готелей у населення. Та чи завжди надавані ними послуги є якісними? Схоже, що деякі готелі, бази відпочинку, приватні заклади розміщення, оздоровчі табори, які не мають сертифікатів відповідності, працюють за принципом — аби дах над головою.

З жовтня 1999 року, згідно з вимогами Декрету [1] та Закону [2], в Україні введена обов'язкова сертифікація готельних послуг та послуг харчування, які надають суб'єкти туристичної діяльності. Відповідно до Закону [2, ст. 5] до суб'єктів туристичної діяльності належать не лише туроператори й турагенти, які отримують відповідні ліцензії на таку діяльність, але й інші суб'єкти підприємницької діяльності та фізичні особи, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійні, розважальні та інші туристичні послуги.

Згідно з Постановою [3] послуги з тимчасового розміщення (проживання) — «... це діяльність юридичної та фізичної особи з надання місця для ночів-

лі у засобі розміщення за плату, а також інша діяльність, пов'язана з тимчасовим розміщенням (проживанням)...». Послуги з тимчасового розміщення (проживання) підлягають обов'язковій сертифікації з метою встановлення відповідності цих послуг, уключених до Переліку [4], обов'язковим вимогам нормативних документів (НД) та нормативно-правових актів.

Сертифікація послуг з тимчасового розміщення (проживання) здійснюється за відповідними Правилами [5], які встановлюють процедуру її проведення стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охороки довкілля у державній Системі сертифікації УкрСЕПРО. Правила є обов'язковими для виконання органами з сертифікації готельних послуг, а також засобами розміщування — суб'єктами туристичної діяльності.



Сьогодні в Україні діють стандарти [6—9], які визначають вимоги до засобів розміщення, а також охоплюють усі аспекти готельного господарства — від вимог щодо будівлі та прилеглої території до поведінки персоналу.

На Волині обов'язкову сертифікацію послуг з тимчасового розміщення (проживання) здійснює ДП «Волиньстандартметрологія», яке отримало Свідоцтво про призначення органу з сертифікації в Системі УкрСЕПРО за № ІА.Р.038, чинне до 01.04.2011. У своїй роботі ДП «Волиньстандартметрологія» тісно співпрацює з обласною державною адміністрацією, обласним управлінням у справах захисту прав споживачів, регіональним об'єднанням «Союз споживачів України», обласною Координаційною радою з питань захисту прав споживачів. Генеральний директор ДП «Волиньстандартметрологія» Адам Ханзерук є членом міжвідомчої комісії з питань відпочинку та оздоровлення дітей при облдержадміністрації. Щороку перед початком оздоровчого сезону фахівці підприємства разом з іншими органами контролю відвідують до місць відпочинку дітей, щоб перевірити готовність суб'єктів до надання якісних та безпечних послуг. Якість інших закладів, які надають послуги з тимчасового розміщення, зокрема готелів, також перебуває під державним наглядом територіальних органів Держспоживстандарту України.

З введенням сертифікації готелі й мотелі України стали поділятися, як і в більшості країн світу, на категорії за п'яти- та чотиризірковою системою згідно з вимогами національного стандарту [7], в якій найвища категорія — п'ять зірок, найменша — одна. Якщо замовник не може попередньо оглянути готель, в якому доведеться проживати, зірки у його найменуванні нададуть інформацію для споживача стосовно якості й рівня обслуговування у ньому.

Так, у закладі з трьома зірками має бути міський телефон та кольоровий телевизор у кожному номері, ліфт у приміщеннях, у яких більше трьох поверхів, центральне опалення. У чотиризірковому — прямий телефон з міжміською та міжнародною мережею, телевизор з прийманням програм основних телекомпаній світу, ліфт, якщо є два поверхи й більше, опалення з термостатом для індивідуального регулювання температури. Три й чотири зірки готелів вимагають наявності одномісних й двомісних номерів. Наприклад, на Волині готелі «Ягодина», «Зелений гай», «Срібні дельки» відповідають категорії «три зірки», «Профспілковий» та «Євро» — «дві зірки», готелі «Маєток» та «Лагуна» — «одна зірка».

На території регіону майже 200 закладів з тимчасового розміщення (проживання), з яких 45 (або 22,5 %) вже сертифіковано органом з сертифікації ДП «Волиньстандартметрологія»: із 70 готелів та аналогічних засобів розміщення сертифіковано 20,

із 100 баз відпочинку — 7, із 15 дитячих оздоровчих таборів — 13, із 11 санаторіїв — 5.

З квітня по червень 2009 року Волинською обласною організацією «Союз споживачів України», ДП «Волиньстандартметрологія» та Волинським обласним управлінням у справах захисту прав споживачів проведено спільні перевірки 33 готелів, баз відпочинку, дитячих оздоровчих таборів регіону. В результаті перевірок було виявлено ряд недоліків: надання послуг, що не відповідали вимогам НД з оснащення номерів меблями (відсутність необхідної їх кількості та використання зношеної білизни); порушення у використанні засобів вимірювальної техніки (під час надання послуг харчування); відсутність додаткового інвентарю на базах відпочинку. За реалізацію послуг з тимчасового розміщення без сертифіката відповідності до суб'єктів підприємницької діяльності застосовано штрафні санкції, передбачені Законом [10]. Із 33 перевірених закладів розміщення туристів 27 вже подали заявки на сертифікацію.

Можна з упевненістю стверджувати, що виконання єдиних для всіх готелів України вимог НД та обов'язкова сертифікація як засіб підтвердження їх дотримання надають суттєвого поштовху для захисту прав споживачів та підвищення якості готельних послуг. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Декрет КМУ «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.1993 № 46-93.
2. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР.
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» від 15.03.2006 № 297.
4. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затв. наказом Держспоживстандарту України від 01.02.2005 № 28, зареєстр. у Мініюсті України 04.05.2005 за № 466/10746.
5. «Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)», затв. наказом Держспоживстандарту від 03.09.2007 № 207, зареєстр. у Мініюсті України 27.12.2007 за № 1418/14685.
6. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
7. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
8. ГОСТ 28681.3—95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требование по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
9. ГОСТ 12.1.004—91. Пожарная безопасность. Общие требования.
10. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 № 3161-IV.