

## ДП «РІВНЕСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

ДОСВІД ІЗ СЕРТИФІКАЦІЇ  
ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

**В. Карпенчук**, директор,  
ДП «Рівнестандартметрологія», м. Рівне

ГП «РОВНОСТАНДАРТМЕТРОЛОГИЯ». ОПЫТ СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В. Карпенчук, директор,  
ГП «Ровнестандартметрология», г. Ровно

«RIVNESTANDARTMETROLOGIYA» STATE ENTERPRISE. EXPERIENCE IN HOTEL SERVICES CERTIFICATION

V. Karpenchuk, Director,  
«Rivnestandartmetrologiya» State Enterprise, Rivne

**Н**е за горами Євро-2012, коли мільйони закордонних футбольних фанів прибудуть до нас дивитися спектаклі майстрів шкіряного м'яча, і цю величезну армію вболівальників треба будедесь розмістити. І не лише у містах, що приймають Євро-2012, а й у транзитних областях, у тому числі і на Рівненщині.

За статистикою, Україна останніми роками приймає все більше туристів, тоді як наш готельний бізнес абсолютно не готовий зустріти їх поєвропейськи. За прогнозами, кожне із міст Євро-2012 повинне буде розмістити як мінімум 600 тис. гостей. І не як-небудь, а комфортно, відповідно до західноєвропейських норм.

Згідно з вимогами Декрету КМУ «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.1993 № 46-93 та Закону України «Про туризм» (Закон) від 15.09.1995 № 324/95-ВР в Україні з жовтня 1999 року введена обов'язкова сертифікація готельних послуг та послуг харчування, які надають суб'єкти туристичної діяльності. Відповідно до ст. 5 Закону України «Про туризм» до суб'єктів туристичної діяльності належать не лише туроператори й турагенти, які

У статті розглянуто стан справ щодо надання готельних послуг на Рівненщині. Висвітлено досвід ДП «Рівнестандартметрологія» стосовно сертифікації послуг проживання та харчування, надаваних суб'єктами туристичної діяльності.

отримують відповідні ліцензії на таку діяльність, але й суб'єкти підприємницької діяльності та фізичні особи, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійні, розважальні та інші послуги.

Сертифікація послуг з тимчасового розміщення (проживання) та харчування є підтвердженням незацікавленою стороною (органом з сертифікації) наявності умов безпечності проживання та харчування туристів.

Сьогодні на Рівненщині зареєстровано 53 готелі: 40 із них пройшли сертифікацію і лише 34 отримали сертифікати відповідності, 6 відмовлено через відсутність дозвільних документів МОЗ, органів пожеж-



ного нагляду та належного матеріально-технічного забезпечення.

Від рівня готельного сервісу залежить класифікація готелів за категоріями. Враховується комплекс вимог: матеріально-технічне оснащення, кваліфікація персоналу, рівень комфортності тощо. На Рівненщині три зірки мають лише три готелі, стільки ж і двозіркових. Ще п'ять підтвердили клас одностіркового. Решта надають послуги, без прив'язки до «зірковості».

## У реальному житті реальна «зірковість» відстає від задекларованої. Готель, що претендує на чотири зірки, насправді відповідає трьом

Усі засоби розміщення, введені в експлуатацію чи реконструйовані після набуття чинності ДСТУ 4268-2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», повинні мати пандуси для інвалідних візків, спеціальні ліфти, відповідним чином обладнані туалети і номери. Через необізнаність з вимогами стандартів, будівельних норм (ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі») власники готелів дану вимогу ігнорують. Отже для інвалідів наші готелі досі залишаються неприступними «фортецями».

У реальному житті реальна «зірковість» відстає від задекларованої. Готель, що претендує на чотири зірки, насправді відповідає трьом. Засоби розміщення, які прийнятним комісіям здавались як мотелі, насправді з мотелями не мають нічого спільного, бо розташовані не на трасі, не мають відповідного паркінгу й технічного обслуговування автомобілів. Майже всі власники готелів на Рівненщині «економлять» на обслуговуючому персоналі. Стало нормою через незавантажених номерів частину приміщень здавати в оренду. А орендарі перегороджують коридори та аварійні виходи, і в цьому разі говорити про безпеку проживання не доводиться. В області немало готелів радянської доби, в яких давно безнадійно застаріла сантехніка. Порівняно нові готелі не похваляться міні-сейфами, відомчою охоронною сигналізацією, електронними картковими замками з енергонезалежною пам'яттю. Наявність саме цих елементів гарантує збереження майна клієнта та убезпечує умови його проживання в готелі.

Лише тризіркові готелі області відповідно до ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» надають потрібну для туристів інформацію іноземною мовою (бодай англійською). Мало хто

з обслуговуючого персоналу готовий зустріти іноземця, тобто вільно з ним спілкуватися.

Щодо сертифікації закладів харчування — то на законодавчому рівні обов'язкова сертифікація послуг громадського харчування поширюється на суб'єкти туристичної діяльності, тобто заклади ресторанного господарства, розташовані в місцях розміщення туристів.

Власники ресторанів, барів, кафе, які не належать одному суб'єкту господарювання, що і готель (мотель) та розміщені не в одній будівлі з готелем, здійснюють обслуговування (харчування) туристів з порушенням вимог ст. 18 Закону України «Про туризм» щодо сертифікації послуг харчування.

Відсутність сертифікатів відповідності ставить під сумнів відповідність закладу харчування вимогам стандартів, правил пожежної безпеки та санітарних норм. Це стосується не лише закладів харчування міста, а і придорожніх кафе, барів, ресторанів, які без сумніву обслуговуватимуть туристів на шляху їх слідування під час проведення Євро-2012.

Для недопущення фактів порушення санітарного законодавства та Правил пожежної безпеки Органом сертифікації (ОС) проводиться роз'яснювальна робота з суб'єктами господарської діяльності, направлені листи в органи державної влади, прокуратуру.

## Відсутність сертифікатів відповідності ставить під сумнів відповідність закладу харчування вимогам стандартів, правил пожежної безпеки та санітарних норм.

Представники ОС ДП «Рівнестандартметрологія» під час проведення сертифікації послуг проживання та харчування надають власникам готелів, мотелів, кафе, барів та ресторанів компетентну допомогу, вказують на недоліки та шляхи їх усунення.

Для вирішення низки проблем, пов'язаних з незнанням нових вимог суб'єктами господарювання, ОС ДП «Рівнестандартметрологія» проводяться семінари-практикуми щодо нових вимог стандартів, нормативно-правових актів, які регламентують вимоги до послуг проживання та харчування, поширюється досвід кращих готелів та закладів харчування.

Сподіваємося, що за умови сприяння органів влади та органів сертифікації до 2012 року власники готелів зможуть привести свої заклади у відповідність до вимог чинного законодавства. ■