

**ДОВІДНИК ПРАЦІВНИКА  
ТУРИСТИЧНОГО КЛАСТЕРУ**

**УДК 33846**  
**ББК 65.5**

**Рецензенти:**

**Матвеев А. Ю.** – кандидат історичних наук, доцент, голова циклової комісії суспільних дисциплін Відокремленого структурного підрозділу "Хмельницький торговельно-економічний фаховий коледж Київського національного торговельно-економічного університету", член НСКУ

**Марусей Т.В.** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанного господарства КПНУ ім. Івана Огієнка

Довідник працівника туристичного кластеру / упоряд.:  
В.Д. Коцюк, О.С. Олійник, Н.В. Коцюк. Кам'янець-Подільський:  
Видавець Ковальчук О.В., 2022. 80 с.

У довіднику узагальнено практичні здобутки з організації сервісу в туристичному кластері, нормативно-правового регулювання реалізації підприємницьких ініціатив у туристичному кластері.

Видання призначене для науковців і практиків в галузі туризму, працівників органів державної влади та місцевого самоврядування, активістів громадських організацій.

**УДК 33846**  
**ББК 65.5**

© В. Д. Коцюк,  
О. С. Олійник,  
Н. В. Коцюк, 2022

## ЗМІСТ

1.	Правове забезпечення в сфері туризму .....	4
1.1.	Система правового регулювання туризму в Україні .....	4
1.2.	Ліцензування туристичної діяльності .....	9
1.3.	Стандартизація та сертифікація в галузі туризму .....	12
2.	Досвід зарубіжних країн в кластеризації туристичної галузі .....	27
3.	Огляд процедури відкриття закладу громадського харчування .....	34
4.	Готельний бізнес: організаційні моменти .....	39
5.	Підтримання необхідних стандартів чистоти .....	43
6.	Вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань в процесі надання туристичних послуг .....	47
7.	Форс-мажорні та непередбачувані ситуації в туризмі: види, попередження та шляхи їх подолання .....	54
8.	Абетка сільського зеленого туризму .....	68
9.	Корисні посилання .....	72
10.	Бібліографія .....	75

## 1. Правове забезпечення в сфері туризму

### 1.1. Система правового регулювання туризму в Україні

У сучасному світі туризм – це багатогранне явище, тісно пов'язане з економікою, історією, географією, архітектурою, медициною, культурою, спортом, з іншими науками та сферами життєдіяльності. Однак жодна з них не може повністю і вичерпно охарактеризувати його як об'єкт власних досліджень і жоден з існуючих соціально-економічних інститутів не спроможний самостійно розв'язати комплекс його проблем. У сучасних умовах розвитку туризму в Європейському Союзі головними пріоритетами є збільшення туристського попиту, удосконалення та розширення спектру туристичних продуктів і послуг, удосконалення їх якості, екологічності та доступності, використання інформаційно-комунікативних технологій, зміцнення соціально-економічної бази знань та інші завдання. В умовах обрання європейського напрямку розвитку Україна не може стояти осторонь на шляху реалізації поставлених цілей щодо адаптації до законодавства ЄС, тому важливим у цьому аспекті є визначення категорійного інструментарію у туризмі.

Аналізуючи дослідження багатьох авторів з питань юриспруденції та правового забезпечення туристичної діяльності, можна виділити чотири групи нормативно-правових актів у сфері туризму: Конституція України; законодавство України про туризм загальної дії; спеціальне законодавство України про туризм; в окрему (четверту) групу входять міжнародно-правові акти у сфері туризму. До першої групи належить Конституція України, що є основою законодавства про туризм, норми якої регламентують найважливіші відносини у сфері туризму. Другу групу становить законодавство, яке регулює як туристичні, так і інші суспільні відносини. Це так зване законодавство загальної дії, яке створює умови для реалізації людиною і громадянином права на свободу пересування, відпочинок та інших суміжних прав і свобод у туристичних подорожах. До третьої групи віднесено спеціальне законодавство України про туризм, що охоплює Закон України "Про туризм", постанови Верховної Ради України з питань туризму, укази Президента України та постанови Кабінету Міністрів України щодо туризму, відомчі акти державних компетентних органів з питань туризму. За роки існування туризму міжнародним співтовариством були напрацьовані принципи та норми, що регулюють питання у сфері туризму. Це зумовило виділення норм міжнародного права в окрему групу – четверту, яка включає в себе: міжнародні договори (двосторонні) України у сфері туризму; міжнародні конвенції, що регламентують порядок надання туристичних послуг, здійснення туристичних формальностей; рішення міжнародних недержавних організацій з питань туризму тощо. У таблиці 1 подано перелік нормативно-правових актів, що регламентують здійснення туристичної діяльності в Україні та правовий статус туристів [18].

**Таблиця 1.1. – Перелік нормативно-правових актів, які регламентують туристичну діяльність в Україні [18]**

Нормативно-праві акти	Сфера дії
Конституція України [1]	Регламентує основні права громадян: на свободу пересування, вільний вибір місця проживання, право вільно залишати територію України, за винятком обмежень, які встановлюються законом; право на відпочинок; право на підприємницьку діяльність, яка не заборонена законом
Цивільний кодекс України [7]	Установлює правовий статус фізичної особи – суб'єкта підприємницької (туристичної) діяльності та юридичної особи, порядок набуття ними правосуб'єктності; порядок укладання, зміни та розірвання договорів
Господарський кодекс України [2]	Установлює відповідно до Конституції України правові основи господарської діяльності, яка базується на різноманітності суб'єктів господарювання різних форм власності; визначає основні засади господарювання в Україні та регулює господарські відносини, що виникають у процесі організації та здійснення господарської діяльності між суб'єктами господарювання, а також між цими суб'єктами та іншими учасниками відносин у сфері господарювання
Митний кодекс України [4]	Установлює правила та порядок переміщення товарів і транспортних засобів через митний кордон України, процедур під час переміщення товарів через митний кордон України різними видами транспорту, особливості пропуску та оподаткування товарів, що переміщуються через митний кордон України громадянами
Податковий кодекс України [6]	Регулює відносини, що виникають у сфері справляння податків і зборів суб'єктів господарювання, в тому числі суб'єктів туристичної діяльності; зокрема визначає вичерпний перелік податків і зборів, що справляються в Україні, та порядок їх адміністрування, платників податків і зборів, їх права і обов'язки, компетенцію контролюючих органів, повноваження і обов'язки їх посадових осіб під час здійснення податкового контролю, а також відповідальність за порушення податкового законодавства

Кодекс України про адміністративні правопорушення	Визначає правопорушення під час здійснення підприємницької діяльності (в тому числі туристичної) та порядок і способи притягнення до адміністративної відповідальності
Кримінальний кодекс України [3]	Зазначає склад правопорушень і міру відповідальності осіб за вчинення ними злочинів проти: основ національної безпеки; господарської діяльності; довкілля; миру, безпеки людства та міжнародного правопорядку та ін
Закон України "Про туризм" [9]	Установлює поняття туризму, туристичного продукту, визначає суб'єктів туристичної діяльності, регламентує порядок здійснення ними діяльності у сфері туризму
Закон України "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань"	Визначає порядок реєстрації як юридичної, так і фізичної особи, яка має намір стати підприємцем, зокрема суб'єктом туристичної діяльності. Установлює порядок державної реєстрації припинення як юридичної особи, так і підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця
Закон України "Про ліцензування видів господарської діяльності" [14]	Визначає види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню (зокрема туроператорська діяльність, порядок ліцензування); встановлює державний контроль у сфері ліцензування, відповідальність суб'єктів господарювання та органів ліцензування за порушення законодавства у сфері ліцензування
Закон України "Про технічні регламенти та оцінку відповідності"	Визначає правові засади підтвердження відповідності продукції, персоналу, систем якості, систем управління якістю та систем управління довкіллям вимогам, установленим законодавством України
Закон України "Про стандартизацію"	Установлює правові та організаційні засади стандартизації в Україні; спрямований на забезпечення єдиної технічної політики у цій сфері
Закон України "Про страхування" [16]	Регламентує відносини у сфері страхування; спрямований на створення ринку страхових послуг, посилення страхового захисту майнових інтересів підприємств, установ, організацій та фізичних осіб
Закон України "Про порядок виїзду з України і виїзду Україну громадян України"	Регулює порядок здійснення прав громадян України на виїзд з України та в'їзд в Україну, а також порядок оформлення документів для зарубіжних поїздок, визначає випадки тимчасового обмеження

	права громадян на виїзд з України та встановлює порядок розв'язання спорів у цій сфері
Закон України "Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства"	Визначає правовий статус іноземців та осіб без громадянства, які перебувають в Україні, та встановлює порядок їх в'їзду в Україну та виїзду з України
Закон України «Про стимулювання розвитку регіонів»	Цей Закон визначає правові, економічні та організаційні засади реалізації державної регіональної політики щодо стимулювання розвитку регіонів та подолання депресивності територій. Зокрема дану політику можна проводити і в галузі туризму.
Закон України «Про особисте селянське господарство» [15]	Цей Закон визначає правові, організаційні, економічні та соціальні засади ведення особистого селянського господарства. Зокрема в законі зазначається інформація про те, що на базі особисто сільського господарства можливим є надання послуг з сільського зеленого туризму. В законі можна почерпнути досить багато інформації про правові особливості організації сільського зеленого туризму в Україні.
Закон України «Про курорти» [13]	Цей Закон визначає правові, організаційні, економічні та соціальні засади розвитку курортів в Україні та спрямований на забезпечення використання з метою лікування і оздоровлення людей природних лікувальних ресурсів, природних територій курортів, які є надбанням народу України, та їх охорони.
Наказ Держтурадміністрації України "Положення про порядок видачі дозволів на право туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу"	Визначає: порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу; перелік документів, що надаються фахівцями туристичного супроводу для отримання дозволу на право здійснення туристичного супроводу
Наказ Держтурадміністрації України «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»	Правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями та аналогічними засобами розміщення (далі - готелі) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелях або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями, виконавцями цих послуг.

<p>Наказ Держтурадміністрації України «Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання»</p>	<p>Даний наказ містить детальний опис бланка туристичного ваучера, інструкцію про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання</p>
<p>Постанова Кабінету міністрів України "Про затвердження Порядку продовження строку перебування та продовження або скорочення строку тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства на території України"</p>	<p>Визначає порядок в'їзду в Україну, виїзду з України та транзитного проїзду через її територію іноземців та осіб без громадянства; оформлення документів іноземцям та особам без громадянства на право перебування в Україні; пересування іноземців та осіб без громадянства територією України та вибору ними місця проживання в Україні; відповідальності іноземців та осіб без громадянства, юридичних і фізичних осіб, які їх приймають чи надають їм послуги, за порушення законодавства України</p>
<p>Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Ліцензійних умов провадження туropераторської діяльності"</p>	<p>Визначає вичерпний перелік вимог, обов'язкових для виконання ліцензіатами, які провадять туropераторську діяльність, та вичерпний перелік документів, що додаються до заяви про отримання ліцензії</p>
<p>Постанова Кабінету Міністрів України "Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України</p>	<p>Регламентує порядок оформлення та видачі паспорта для виїзду за кордон, визначає підстави для відмови у видачі паспорта; підстави для повернення паспорта державі, його вилучення, визнання недійсним та знищення</p>
<p>Про затвердження критеріїв, за якими оцінюється ступінь ризику від провадження туropераторської діяльності, що підлягає ліцензуванню, та визначається періодичність проведення планових заходів державного нагляду (контролю) Державним агентством розвитку туризму</p>	<p>В даній поставі детально розписано усі негативні наслідки від провадження туropераторської діяльності, що підлягає ліцензуванню. Кожен ризик згідно постанови оцінюється відповідними балами. Залежно від приналежності підприємств до тієї чи іншої групи ризику (за кількістю набраних балів), в постанові передбачена періодичність панових заходів державного нагляду (контролю) за дотриманням суб'єктами господарювання ліцензійних умов провадження туropераторської діяльності здійснюються</p>
<p>Постанова КМУ «Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про вид об'єкта туристичної інфраструктури та його категорію»</p>	<p>В постанові детально описано особливості донесення інформації до споживача туристичних послуг про категорійність певного типу туристичної інфраструктури</p>
<p>Наказ міністерства інфраструктури України «Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю»</p>	<p>В даному наказі розміщений діючий бланк свідоцтва про встановлення категорії готелю</p>



## 1.2. Ліцензування туристичної діяльності

Відповідно до ст. 1 Закону України про ліцензування [14], ліцензування – це засіб державного регулювання провадження видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню, спрямований на забезпечення реалізації єдиної державної політики у сфері ліцензування, захист економічних і соціальних інтересів держави, суспільства й окремих споживачів. Ліцензія – документ, що надається органом ліцензування, на право провадження суб'єктом господарювання визначеного ним виду господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, в електронному вигляді (запис про наявність ліцензії в такого суб'єкта господарювання в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців) або на паперовому носії. Згідно з п. 5 ст. 2 Закону про ліцензування [14] реалізацію державної політики у сфері ліцензування здійснює Кабінет Міністрів України, спеціально уповноважений орган з питань ліцензування, а також органи ліцензування.

Ліцензуванню в сфері туризму підлягають:

туристичні оператори,  
заклади харчування.

Сільські зелені садиби та готелі ліцензуванню не підлягають. Однак готелі чи садиби можуть проводити деякі види діяльності, на які потрібно придбавати ліцензію. Зокрема, це відноситься до операцій продажу алкоголю і тютюнових виробів, на які необхідно отримати ліцензію на роздрібну торгівлю (ст. 15 Закону № 481/95).

### ***Роз'яснення щодо ліцензування туроператорської діяльності [11]***

Відповідно до п. 24 Положення про Державне агентство розвитку туризму України, видає ліцензії на право провадження туроператорської діяльності та веде ліцензійний Реєстр суб'єктів туроператорської діяльності, видачу, розширення, звуження та анулювання ліцензії на право провадження туроператорської діяльності.

#### *Опис послуг*

Туристичні оператори – це юридичні особи, що мають виняткові права на діяльність з реалізації та надання туристичних послуг, забезпеченню створення та організації туристичного продукту, а також діяльність посередника з надання супровідних і характерних послуг. Туроператор може здійснювати як туроператорську, так і турагентську діяльність. Діяльність туристичного агента, який займається виключно реалізацією туристичних послуг, ліцензуванню не підлягає.

Ліцензія надає виключне право на надання послуг з оформлення документів для виїзду за межі України та право використовувати в назві слово «туроператор». Ліцензія на туроператорську діяльність є безстроковою.

#### *Строки надання послуги*

Видача та розширення – 10 робочих днів з дня одержання заяви.  
Звуження та анулювання – 5 робочих днів з дня одержання заяви.

*Вартість послуг*

Звуження та анулювання ліцензії – безоплатно.

Плата за видачу ліцензії проводиться у строк, не пізніше 10 робочих днів з дня оприлюднення рішення про видачу ліцензії на офіційному веб-сайті Міністерства культури та інформаційної політики (<https://mkip.gov.ua/>) у рубриці «Туризм».

*Видача ліцензії на право провадження туроператорської діяльності*

Ліцензія на туроператорську діяльність надається Державним агентством розвитку туризму України. Адміністративний збір: разова плата в розмірі одного прожиткового мінімуму, виходячи з розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб, що діє на день прийняття органом ліцензування рішення про видачу ліцензії (ст.14 Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»)

*Строк надання послуги:* 10 робочих днів з дня одержання органом ліцензування заяви про отримання ліцензії

*Результат надання:* Ліцензія на право провадження туроператорської діяльності. Наказ про видачу ліцензії на право провадження туроператорської діяльності. Внесення даних до Ліцензійного реєстру суб'єктів туроператорської діяльності.

*Способи отримання результату:* Повний пакет документів надсилається поштовим відправленням з описом вкладення або подається особисто:

1) особисто;

2) поштовим відправленням з описом вкладення (орган ліцензування надсилає поштові відправлення з повідомленням за місцезнаходженням здобувача ліцензії протягом одного робочого дня з дня оформлення відповідного документа, якщо інший строк надсилання не встановлено законом);

3) в електронному вигляді.

Адреса: вул.Івана Франка, 19, м. Київ, 01030

Електронна адреса: [tourism@mkip.gov.ua](mailto:tourism@mkip.gov.ua)

*Підстави для відмови:*

1) установлення невідповідності здобувача ліцензії ліцензійним умовам, установленим для провадження виду господарської діяльності, зазначеного в заяві про отримання ліцензії;

2) виявлення недостовірності даних у підтвердних документах, поданих здобувачем ліцензії. Виявленням недостовірності даних у підтвердних документах, поданих суб'єктом господарювання до органу ліцензування, є встановлення на момент подання документів здобувачем ліцензії чи ліцензіатом наявності розбіжності між даними, наведеними в них, та фактичним станом цього суб'єкта господарювання. Не вважаються

недостовірними дані, підстава наведення яких суб'єктом господарювання не могла бути для нього завідомо неналежною.

*Порядок оскарження:* Здобувач ліцензії може звернутись з апеляцією та іншою скаргою на дії органу ліцензування до Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування Державної регуляторної служби України (вул. Арсенальна, 9/11, м. Київ, 01011). Форма подачі апеляції є довільною. До апеляції додаються документи, що підтверджують її обґрунтованість.

*Нормативно-правові акти з питань надання адміністративної послуги:*

Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»

Закон України «Про адміністративні послуги»

Закон України «Про туризм»

Постанова КМУ №420 «Про внесення змін до Ліцензійних умов провадження туropераторської діяльності»

*Необхідні документи:*

- Заява про отримання ліцензії на право провадження туropераторської діяльності.

- Копії документів (їх витягів), що підтверджують освітньо-кваліфікаційний рівень, стаж роботи керівника здобувача ліцензії, необхідний для провадження туropераторської діяльності.

- Копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності перед туристами.

- Копія договору, укладеного зі страховою компанією, про обов'язкове (медичне та від нещасних випадків) страхування туристів, що здійснюють туристичні подорожі.

- Опис документів, що подаються для одержання ліцензії на право провадження туropераторської діяльності.

*Анулювання ліцензії на право провадження туropераторської діяльності*

Адміністративний збір: безоплатно.

Строк надання послуги: 5 робочих днів з дня отримання заяви про анулювання власної ліцензії.

Результат надання: Наказ про анулювання ліцензії на право провадження туropераторської діяльності.

Способи отримання результату: повний пакет документів надсилається поштовим відправленням з описом вкладення або подається особисто.

1) особисто;

2) поштовим відправленням з описом вкладення (орган ліцензування надсилає поштові відправлення з повідомленням за місцезнаходженням здобувача ліцензії протягом одного робочого дня з дня оформлення відповідного документа, якщо інший строк надсилання не встановлено законом).

Підстави для відмови: заява ліцензіата про анулювання його ліцензії, що подана після видання органом ліцензування розпорядчого документа про проведення перевірки додержання таким ліцензіатом вимог ліцензійних умов і до закінчення строку: перевірки та усунення порушень ліцензійних умов (у разі їх наявності); протягом тридцяти робочих днів після закінчення строку виконання ліцензіатом розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов (крім випадку видання протягом цього строку органом ліцензування розпорядчого документа про проведення позапланової перевірки виконання ліцензіатом розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов).

Порядок оскарження: ліцензіат може звернутись з апеляцією та іншою скаргою на дії органу ліцензування до Експертно-апеляційної ради з питань ліцензування Державної регуляторної служби України (вул. Арсенальна, 9/11, м. Київ, 01011). Форма подачі апеляції є довільною. До апеляції додаються документи, що підтверджують її обґрунтованість.

Нормативно-правові акти з питань надання адміністративної послуги:

Закон України «Про адміністративні послуги»

Закон України «Про туризм»

Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»

Постанова КМУ №420 «Про внесення змін до Ліцензійних умов провадження туropераторської діяльності» [11]

Необхідні документи: - заява ліцензіата про анулювання власної ліцензії на право провадження туropераторської діяльності

### **1.3. Стандартизація та сертифікація в галузі туризму**

Згідно з Законом України "Про стандартизацію" об'єктами стандартизації є продукція, процеси та послуги, зокрема: матеріали, складники, обладнання, системи, їх сумісність; правила, процедури, функції, методи чи діяльність; персонал і органи, а також вимоги до термінології, позначення, фасування, пакування, маркування, етикетування. Відповідно до національних і міждержавних стандартів об'єктами стандартизації в туризмі є туризм пригодницький, окремі туристичні послуги, послуги засобів розміщення, туристичні інформаційні центри, заклади ресторанного господарства, професійна підготовка кадрів, туристично-екскурсійне обслуговування, туристське спорядження [18].

**Таблиця 1.2. – Перелік національних стандартів сфери туризму  
[18]**

<b>Реквізити Національного стандарту</b>	<b>Назва стандарту</b>	<b>Зміст стандарту</b>
ДСТУ ISO 21101:2016 (ISO 21101:2014, IDT)	Туризм пригодницький. Системи менеджменту безпеки. Вимоги	У Стандарті викладені вимоги до системи управління безпекою для організаторів пригодницького туризму. Стандарт використовується з метою: підвищення рівня безпеки; задоволення очікувань учасників і безпеки персоналу; демонстрування безпечної практики; підтримування дотримання вимог законодавства. Стандарт може бути використаний для всіх організаторів, що працюють у різних географічних, культурних і соціальних умовах
ДСТУ ISO/TR 21102:2016 (ISO/TR 21102:2013, IDT)	Туризм пригодницький. Лідери. Особиста компетентність	Стандарт є основою для туристичної діяльності організаторів, що пропонують пригодницький туризм, щодо їх компетентності з метою організації максимально безпечної подорожі. Ефективне виконання положень цього міжнародного Стандарту допоможе споживачеві зробити усвідомлений вибір щодо діяльності організаторів пригодницького туризму
ДСТУ ISO 21103:2016 (ISO 21103:2014, IDT)	Туризм пригодницький. Інформація для учасників	Стандарт визначає мінімальну інформацію, яка підлягає передачі учасникам і потенціалу учасників до, під час і після діяльності з метою забезпечення їх безпеки
ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT)	Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг	Стандарт установлює загальні вимоги до промислового туризму, пропоновані постачальниками послуг, які мають намір передавати знання щодо виробництва, науково-технічної діяльності, засновані на виробничих процесах, ноу-хау, а також продуктів або послуг. Стандарт допоможе туроператорам і власникам різних промислових об'єктів (на кшталт шоколадної фабрики, виноробного заводу, електростанції або шахти) привернути увагу додаткових туристів. Водночас відвідувачі подібних індустріальних об'єктів отримають незабутній і приємний досвід. Цільовою аудиторією Стандарту виступають приватні промислові компанії і органи місцевого самоврядування, у віданні яких є старі індустріальні об'єкти

ДСТУ 7450:2013	Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування	Стандартом затверджується колірно-цифрова система знакування для активного туризму. Стандарт є інструментом для створення національної багаторівневої мережі туристичних шляхів, яка відповідає всім європейським рекомендаціям у цій сфері та найкращим напрацюванням європейських країн. Його створено у зв'язку з відсутністю нормативної бази інфраструктурного забезпечення активного туризму та негативними тенденціями, які намітилися у реалізації різного роду проєктів зі створення такої інфраструктури на основі застарілої нормативної бази сусідніх країн
ДСТУ ISO 18065:2016 (ISO 18065:2015, IDT)	Туризм і пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги	Стандарт установлює вимоги до туристичних послуг, що надаються безпосередньо на природоохоронних територіях, щоб задовольнити відвідувачів, надаючи пріоритетну увагу цілям збереження цих територій (за винятком морських районів), що перебувають під охороною
ДСТУ ISO 17680:2016 (ISO 17680:2015, IDT)	Туризм і пов'язані з ним послуги. Таласотерапія. Вимоги до послуг	Стандарт установлює вимоги до надання послуг у центрах таласотерапії з використанням благотворного впливу морського середовища з лікувальною або профілактичною метою, з метою забезпечення: хорошої якості послуг, що відповідають на прямі та непрямі потреби клієнта, шанобливого використання концепції таласотерапії, реалізації принципів гігієни та безпеки, комфорту для клієнтів. Стандарт не стосується лікувальних властивостей і не охоплює рішення, які відповідають медичній професії. Стандарт не поширюється на житло та послуги громадського харчування
ДСТУ ISO 17679:2017 (ISO 17679:2016, IDT)	Туризм і пов'язані з ним послуги. Велнес і спа. Вимоги до послуг	Стандарт установлює вимоги до обслуговування велнес і спа, основних допоміжних процесів і якості наданої клієнту послуги. Він може використовуватися усіма типами оздоровчих курортів, навіть якщо курорт є частиною іншої діяльності (наприклад, об'єктів розміщення, фітнес-центрів і лікарень). Стандарт не включає ніяких вимог до розміщення або споживання продуктів харчування і напоїв. Він не

		поширюється на лікувальні центри та центри таласотерапії; не охоплює рішення, що стосуються медичних професій, медичного навчання або будь-яких релігійних аспектів
ДСТУ ISO 13009:2016 (ISO 13009:2015, IDT)	Туризм і пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу	Стандарт установлює загальні вимоги та рекомендації щодо пляжу. У ньому містяться вказівки для тих, хто обслуговує пляжі та їх користувачів щодо сталого управління і планування, володіння пляжем, стійкої інфраструктури та потреб надання послуг (у тому числі безпеки пляжів, інформації та комунікацій, очищення і видалення відходів). Стандарт регулює діяльність на пляжах під час купального сезону
ДСТУ ISO 13687:2016 (ISO 13687:2014, IDT)	Туризм і пов'язані з ним послуги. Яхт-гавані. Мінімальні вимоги	Стандарт установлює мінімальні вимоги для комерційних і некомерційних гаваней, для прогулянкових катерів і яхт, за винятком стандартизації спортивних заходів. Стандарт не поширюється на особливості складу яхт, заправних станцій і прилеглих пляжів. Відповідність цьому Стандарту не гарантує повної безпеки або відсутності ризиків у разі аномальних погодних умов і екстремальних ситуацій на морі
ДСТУ 4527:2006	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення	Стандарт установлює терміни, обов'язкові для застосування в усіх видах нормативних документів, що стосуються сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), для встановлювання категорій готелів та інших об'єктів, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), а також для робіт зі стандартизування
ДСТУ 4268:2003	Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги	Стандарт установлює класифікацію засобів розміщування, загальні вимоги до засобів розміщування та до послуг, які надають у засобах розміщування. Вимоги цього стандарту застосовують суб'єкти господарювання, що надають послуги із засобів розміщування. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації засобів розміщування
ДСТУ 4269:2003	Послуги туристичні. Класифікація готелів	Стандарт установлює класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщування незалежно від форм власності та відомчої належності, а також вимоги до них. Стандарт придатний для застосування з метою сертифікації

ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT)	Туризм і пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів	Стандарт містить рекомендації щодо розроблення специфікацій, спрямованих на зниження негативного впливу та збільшення позитивного впливу закладів розміщення на навколишнє середовище. Стандарт не стосується кемпінгів
ДСТУ ISO 14785:2016 (ISO 14785:2014, IDT)	Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги	Стандарт установлює мінімальні вимоги до якості послуг, що надаються туристичними інформаційними офісами (ТІО) будь-якого типу та розміру, державних чи приватних
ДСТУ ISO 17049:2017 (ISO 17049:2013, IDT)	Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах	Стандарт визначає основні вимоги до шрифту Брайля, використовуваного для вивісок, устаткування і приладів, включаючи параметри розміру шрифту Брайля і характеристики використовуваних матеріалів, а також керівні принципи для практичної реалізації Стандарту та для його перекладу
ДСТУ ISO 23599:2017 (ISO 23599:2012, IDT)	Вироби для надання допомоги сліпим і людям зі слабким зором. Тактильні індикатори пішохідної зони	Цей міжнародний Стандарт забезпечує специфікації продукту для дотикових зовнішніх індикаторів і рекомендації щодо їх установки з метою допомоги у забезпеченні безпечного та самостійного пересування сліпих або людей зі слабким зором. Він конкретизує два види специфікації: з концентрації уваги та для безпечного пересування. Вони можуть бути використані як в приміщенні, так і в довкіллі, де можливі ризики для людей зі слабким зором
ДСТУ 4281:2004	Заклади ресторанного господарства. Класифікація	Стандарт установлює визначення закладів ресторанного господарства, їх класифікацію та загальні вимоги до них
ДСТУ 3862-99	Ресторанне господарство. Терміни та визначення	Стандарт установлює терміни та визначення стосовно закладів громадського харчування. Вимоги Стандарту чинні для застосування у роботі підприємств, установ, організацій, що діють на території України, технічних комітетів зі стандартизації, науково-технічних та інженерних товариств, міністерств (відомств)
ДСТУ EN 15565:2016 (EN 15565:2008, IDT)	Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів	Стандарт установлює вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів



ДСТУ EN 15700:2014	Безпечність стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму	Стандарт установлює вимоги до стрічкових конвеєрів для зимових видів спорту чи туризму з метою забезпечення безпеки туристів
ГОСТ 28681.3-95	Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги до забезпечення безпеки туристів і екскурсантів	Ці стандарти встановлюють вимоги до туристських і екскурсійних послуг, які забезпечують безпеку життя і здоров'я туристів і екскурсантів, методи їх контролю; призначені для обов'язкової сертифікації туристичних послуг
ГОСТ 28681.2-95	Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги	
ГОСТ 28681.1-95	Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг	Стандарт установлює порядок розроблення документації для проектування туристичних послуг і призначений для підприємств, організацій різних організаційно-правових форм і фізичних осіб-підприємців, які надають туристичні послуги
ГОСТ 28681.0-90	Стандартизація у сфері туристично-екскурсійного обслуговування	Стандарт установлює цілі, завдання, об'єкти стандартизації та структуру комплексу стандартів та інших документів зі стандартизації у сфері туристично-екскурсійного обслуговування. Стандарт розповсюджується на організації та підприємства з питань стандартизації в сфері туристично-екскурсійного обслуговування незалежно від їх підпорядкування
ДСТУ ISO 5912:2015 (ISO 5912:2011, IDT)	Палатки туристські	Стандарти встановлюють вимоги до безпеки, продуктивності та придатності для використання палаток (наметів кемпінгу)
ДСТУ ISO 5912:2008	Палатки туристські	
ГОСТ 28917-91 (ISO 5912-85)	Палатки туристські. Загальні технічні умови	Стандарт розповсюджується на палатки туристські, призначені для тимчасового проживання туристів у похідних умовах і на відпочинку. Стандарт не розповсюджується на палатки спеціального призначення (альпіністські, для експедицій, палатки-павільйони та ін.)
РСТ УССР 1280-83	Палатки туристські. Загальні технічні умови	Стандарт установлює загальні технічні умови для палаток туристських
ДСТУ 2584-94 (ГОСТ 30154-94)	Плити газові побутові туристські. Загальні технічні умови	Стандарт поширюється на плити газові побутові туристські, призначені для приготування їжі у похідних умовах на відкритому повітрі, що працюють від балона для зріджених вуглеводневих газів

***Сертифікація послуг з розміщення у Добровольній системі УкрСЕПРО здійснюється на відповідність [34]:***

Закону України «Про туризм»;

Закону України «Про захист прав споживачів»;

Закону України «Про підтвердження відповідності»;

ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»;

ДСТУ 4268-2003 «Засоби розміщування. Загальні вимоги»;

ГОСТ 28681.2-95 «Туристическо - экскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования»;

ДБН В.2.2 -20:2008 Державні будівельні норми «Будинки і споруди. Готелі»;

ДСТУ Б.2.2 -6-97 «Будинки і споруди. Методи вимірювання освітленості»;

Правилам пожежної безпеки в Україні (Наказ МНС України від 19.10.2004 р. № 126);

СанПіН 42-128-4690-88 Санітарних правил з охорони ґрунту від забруднень промисловими і побутовими відходами;

Правилам користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні (Наказ Державної туристичної адміністрації України от 16.03.04 № 19).

**ВИЗНАЧЕННЯ КАТЕГОРІЇ ГОТЕЛЮ**

Встановлення категорії об'єктів туристичної інфраструктури проводиться відповідно до ст.19 Закону України «Про туризм», а саме:

Стаття 19. Встановлення категорій об'єктів туристичної інфраструктури

«...Забороняється надавати послуги з розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії».

Оцінка відповідності послуг готелів та аналогічних засобів розміщення проводиться відповідно до ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

За результатами цих робіт ДП "Укрметртестстандарт" видає Звіт про оцінку відповідності певній категорії від 1 до 5 зірок готелям та іншим засобам розміщення і подає документацію в орган виконавчої влади – Мінекономрозвитку України – для отримання свідоцтва про присвоєння категорії готелю.

**Комплект документів для проходження сертифікації послуг  
розміщення [34]**

Керівнику органу з сертифікації  
ДП "УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ"  
03143, м. Київ, вул. Метрологічна, 4

**ЗАЯВКА**

**на проведення сертифікації послуг щодо тимчасового розміщення (проживання) у Добровільній системі УкрСЕПРО та/або оцінювання засобу розміщення**

1. \_\_\_\_\_  
(найменування та місцезнаходження засобу розміщення, найменування та ідентифікаційний код за

ЄДРПОУ юридичних осіб (прізвище, ім'я, по батькові та ідентифікаційний номер за ДРФО (за наявності фізичної особи))

в особі \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові виконавця послуги або уповноваженої ним особи та його посада)

заявляє, що послуги з тимчасового розміщення (проживання) з кодом \_\_\_\_\_

(код ДКПП за ДК 016:2010)

відповідають вимогам \_\_\_\_\_,

(нормативно-правові акти та нормативні документи)

і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів за правилами Добровільної системи УкрСЕПРО

2. Заявник зобов'язується:

забезпечувати стабільність показників (характеристик) послуг, що підтверджені сертифікатом відповідності;

інформувати органи з сертифікації про зміни умов надання послуг, що можуть вплинути на результати оцінювання засобу розміщення, підтверджені при встановленні категорії;

сплатити вартість проведення робіт із сертифікації послуг, визначену умовами договору, укладеного між заявником і органом з сертифікації.

3. Додаткові відомості \_\_\_\_\_

4. Заявник підтверджує, що одночасно з цією заявою не заявляв цю послугу для проведення робіт із її сертифікації в інші органи з сертифікації Добровільної системи УкрСЕПРО.

Керівник засобу розміщення  
Або уповноважена ним особа

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(ініціали, прізвище)

М. П. " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА**

**попереднього аналізу для проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) та/або оцінювання засобу розміщення**

1. Найменування засобу розміщення \_\_\_\_\_
2. Засіб розміщення належить на праві власності (перебуває в оренді) \_\_\_\_\_
3. Найменування суб'єкта управління засобом розміщення (для об'єктів державної власності)  
\_\_\_\_\_
4. Місцезнаходження \_\_\_\_\_,  
телефон \_\_\_\_\_, факс \_\_\_\_\_, e:mail \_\_\_\_\_
5. Прізвище, ім'я, по батькові виконавця послуги або уповноваженої ним особи засобу розміщення \_\_\_\_\_
6. Категорія готелю або аналогічного йому засобу розміщення на момент подання заявки \_\_\_\_\_, на яку претендує \_\_\_\_\_.
7. Загальні відомості про засіб розміщення.
  - 7.1. Рік введення в експлуатацію \_\_\_\_\_
  - 7.2. Рік реконструкції \_\_\_\_\_
  - 7.3. Кількість корпусів (будівель) \_\_\_\_\_
  - 7.4. Кількість поверхів \_\_\_\_\_
  - 7.5. Кількість засобів розміщення (котеджів, бунгало, наметів, караванів, караванів-будиноків) на території кемпінгу \_\_\_\_\_
  - 7.6. Сезонність експлуатації \_\_\_\_\_
  - 7.7. Загальна кількість обслуговувального персоналу \_\_\_\_\_
  - 7.8. Наявність закладу ресторанного господарства або умов для самостійного готування їжі (необхідне підкреслити)
8. Відстань від:  
центру міста \_\_\_\_\_  
залізничного вокзалу \_\_\_\_\_  
аеропорту \_\_\_\_\_  
узбережжя \_\_\_\_\_

9. Номерний фонд  
Номери вищої категорії

Номери	Кількість номерів	Кількість житлових кімнат	Кількість місць	Кількість одномісних номерів	Кількість двомісних номерів	
					з одним двоспальним ліжком	з двома односпальними ліжками
президентський апартамент						
апартамент						
люкс						
дуплекс						
напівлюкс (студіо)						
<b>разом</b>		-				

Однокімнатні номери (каюти):

Номери	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість одномісних номерів	Кількість двомісних номерів		Кількість багатомісних номерів (три і більше особи)
				з одним двоспальним ліжком	з двома односпальними ліжками	
першої категорії (стандарт)						
другої категорії						
третьої категорії						
четвертої категорії						
п'ятої категорії						
<b>разом</b>						

Номери	Кількість номерів	Кількість місць
з двох кімнат		
трьох і більше кімнат		
<b>разом</b>		

Разом у засобі розміщення: номерів - \_\_\_\_\_ місць - \_\_\_\_\_

10. Перелік документів, необхідних для оцінювання засобу тимчасового розміщення (проживання). Для індивідуальних засобів розміщення з урахуванням його особливостей перелік нижчезазначених документів може бути скорочений за рішенням органу з оцінювання засобів розміщення. Зазначте - "так" (є), "ні" (немає):

- 10.1. Документ приймання в експлуатацію завершеного будівництва (реконструкції) об'єкта, оформлений відповідно до вимог чинного законодавства, \_\_\_\_\_
- 10.2. Паспорт технічного стану будівлі (споруди), оформлений відповідно до вимог чинного законодавства (за наявності), \_\_\_\_\_
- 10.3. Дозвіл (сертифікат, декларація, договір страхування відповідальності власників (користувачів) майна, тощо) на початок роботи підприємств або оренду приміщень, оформлений відповідно до вимог чинного законодавства (за наявності), \_\_\_\_\_
- 10.4. Акт приймання ліфтів (за їх наявності), договір на їх технічне обслуговування з підтвердженням його виконання, журнал перевірки технічного стану ліфтів \_\_\_\_\_
- 10.5. Сертифікат відповідності на послуги харчування, оформлений відповідно до вимог чинного законодавства(за наявності), \_\_\_\_\_
- 10.6. Документи (договори, довідки, посадові інструкції), що підтверджують забезпечення функціонування засобу розміщення \_\_\_\_\_
- 10.7. Договір про охорону приміщень засобу розміщення (за наявності власної служби охорони – посадові інструкції її співробітників) \_\_\_\_\_
- 10.8. Сертифікат відповідності на технічні засоби телекомунікацій та радіоелектронні засоби \_\_\_\_\_
- 10.9.. Документи для засобів розміщення, облаштованих на морських та річкових суднах, видані відповідно до вимог чинного законодавства, \_\_\_\_\_
- 10.10. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки, \_\_\_\_\_
- 10.11. Журнали, що підтверджують проведення робіт з технічного обслуговування установок пожежної сигналізації та автоматичних установок пожежогасіння, \_\_\_\_\_
- 10.12. План дій персоналу за надзвичайних ситуацій (для колективних засобів розміщення) \_\_\_\_\_

Керівник засобу розміщення  
або  
уповноважена ним особа

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(ініціали, прізвище)

М. П.

***Сертифікація послуг харчування у Добровільній системі  
УкрСЕПРО здійснюється на відповідність [34]:***

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»;  
ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция,  
реализуемая населению Общие технические условия»;

ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования»;  
ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к  
обслуживающему персоналу»;

Правилам пожежної безпеки в Україні (Наказ МНС України від  
19.10.2004 № 126);

СанПиН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий  
общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия,  
вырабатывающие мягкое мороженое».

Сертифікація послуг закладів ресторанного господарства (ресторани,  
бари, кафе, їдальні, закусочні тощо) проводиться на відповідність:

санітарно-гігієнічних і технологічних умов виробництва і реалізації  
кулінарної продукції, умов обслуговування споживачів;

стану матеріально-технічної бази (технологічне та сантехнічне  
обладнання, ліфти, системи вентиляції, складські приміщення, посуд, меблі  
тощо) відповідно до асортименту кулінарної продукції;

наявності нормативних і технологічних документів на послуги та  
кулінарну продукцію відповідно до асортименту;

якості послуг та вимог до персоналу типу і класу підприємства.

Працюючи з нами, Ви отримаєте кваліфіковану допомогу з питань:

розробки нових рецептур напівфабрикатів, страв, кулінарних і  
кондитерських виробів та сучасних технологій виробництва продукції  
громадського харчування;

розробки технічних документів для підприємств громадського  
харчування для цілей сертифікації послуг, в т.ч. технологічних карт,  
техніко-технологічних карт, технічних умов, технологічних інструкцій на  
продукцію громадського харчування;

підготовки документів до проведення сертифікації послуг;

розробки технічних і технологічних документів для підприємств  
сфери послуг (стандарти обслуговування, стандарти організацій, технічні  
умови, технологічні інструкції тощо).

**Комплект документів для проходження сертифікації послуг харчування [34]**

Керівнику органу з сертифікації  
ДП "УКРМЕТРТЕСТСТАНДАРТ"

0 3 1 4 3 , м. Київ, вул. Метрологічна, 4

**Заявка  
на проведення сертифікації послуг щодо забезпечування харчуванням  
та підтвердження класу в Добровільній системі УкрСЕПРО**

1. \_\_\_\_\_ (назва  
підприємства виробника послуг (надалі-заявник), адреса, код за ЄДРПОУ)  
\_\_\_\_\_ в особі

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові керівника та його посада)  
заявляє, що послуги

\_\_\_\_\_ (назва виду послуги, код за ДКПП)  
відповідають вимогам

\_\_\_\_\_ (позначення та назва нормативних документів)

і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність вимогам зазначених нормативних документів за правилами Добровільної системи УкрСЕПРО та підтвердити тип і клас

2. Випробування з метою сертифікації прошу провести в \_\_\_\_\_ (назва  
акредитованої в випробувальній лабораторії та її адреса)

3. Заявник зобов'язується:  
виконувати всі умови сертифікації;  
забезпечувати стабільність показників (характеристик) надання послуг, що підтверджені сертифікатом відповідності;  
сплатити всі витрати за проведення сертифікації.

4. Додаткові відомості \_\_\_\_\_

(фінансові реквізити заявника та фактична адреса (місцезнаходження) підприємства-виконавця послуг)

**Керівник підприємства**

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище)

**Головний бухгалтер**

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище)

Печатка

\_\_\_\_\_ (дата)



**Опитувальна анкета**

(додаток до заявки на проведення сертифікації послуг щодо забезпечування харчуванням)

1. Назва підприємства, код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_
2. Тип \_\_\_\_\_ та клас підприємства \_\_\_\_\_  
(закусочна, їдальня, кафе, бар, ресторан) (для барів та ресторанів - перший, вищий, люкс)
3. Фактична адреса підприємства (місце знаходження) \_\_\_\_\_
4. Телефон підприємства \_\_\_\_\_
5. Прізвище, ім'я та по батькові керівника підприємства \_\_\_\_\_
6. Відповідальним за сертифікацію від підприємства призначений: \_\_\_\_\_
7. Назва сертифікованої послуги, код КВЕД \_\_\_\_\_
8. Позначення і назва НД, на відповідність якому повинна бути проведена сертифікація \_\_\_\_\_
9. Чисельність персоналу підприємства \_\_\_\_\_
10. Кількість місць для обслуговування замовників \_\_\_\_\_
11. Орієнтована кількість блюд, що виготовляється \_\_\_\_\_
12. Інформація щодо системи контролю якості надання послуг: \_\_\_\_\_
  - 12.1 Наявність системи контролю якості \_\_\_\_\_
  - 12.2 Наявність документів, які відображають вимоги до:
    - прийняття (вхідного контролю) сировини, напівфабрикатів, матеріалів, покупних, комплектуючих виробів тощо \_\_\_\_\_
    - обов'язкової наявності сертифікатів відповідності на продукцію, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні \_\_\_\_\_
    - контролю процесу обслуговування замовників \_\_\_\_\_
    - контролю процесу виробництва \_\_\_\_\_
    - контролю якості надання послуг (продукції, що підготовлена до реалізації) \_\_\_\_\_
    - контролю санітарного стану приміщень, технічного оснащення та персоналу \_\_\_\_\_
  - 12.3 Наявність нормативних, технологічних, методичних документів, які відображають методи контролю надання послуг \_\_\_\_\_
  - 12.4 Чи ведеться на підприємстві облік, зберігання та внесення змін в наявну нормативну та технологічну документацію \_\_\_\_\_
13. Метрологічне забезпечення виробництва \_\_\_\_\_
  - 13.1 Наявність обліку засобів вимірювання \_\_\_\_\_
  - 13.2 Наявність та ведення графіків повірки засобів вимірювання \_\_\_\_\_
  - 13.3 Забезпеченість технологічних процесів засобами вимірювань у відповідності з засобами вимірювань згідно з наявною технологічною документацією \_\_\_\_\_
  - 13.4 Наявність паспортів, атестатів, свідоцтв, клейм, які підтверджують своєчасність повірок чи атестації засобів вимірювань \_\_\_\_\_
14. Інформація стосовно кваліфікації основного персоналу: \_\_\_\_\_
  - 14.1 Відповідність кваліфікації основного персоналу типу і класу \_\_\_\_\_
  - 14.2 Наявність контролю професійного рівня виконавців \_\_\_\_\_
  - 14.3 Наявність планів заходів щодо підвищення кваліфікації та навчання кадрів \_\_\_\_\_
15. Чи відповідає асортимент та якість наданих послуг типу і класу підприємства \_\_\_\_\_
16. Чи відповідає технічне оснащення підприємства асортименту наданих послуг \_\_\_\_\_
17. Кількість претензій замовників до якості виконаних послуг на протязі року \_\_\_\_\_
18. Кількість перевірок підприємства державними організаціями на протязі року \_\_\_\_\_

Примітка. Інформація за п.п. 12-16 зазначається у вигляді "так" чи "ні".

**Вихідна документація, яка подається заявником для проведення попередньої оцінки підприємства під час сертифікації послуг:**

1. Статут підприємства.
2. Дозвіл на початок роботи підприємств або оренду приміщень, оформлений відповідно до вимог чинного законодавства.
3. Перелік наявних на підприємстві чинних нормативно-правових та технологічних документів, які відображають вимоги безпеки послуг, а також методи контролю та перевірок результатів надання послуг.
4. Узгоджений перелік послуг, що надаються.
5. Обґрунтування типу і класу підприємства (за необхідності підтвердження або присвоєння).
6. Опис діючої на підприємстві структури відповідальності за якість надання послуг.
7. Коротка характеристика підприємства (включаючи структурну схему та опис сполучень між структурними підрозділами).
8. Санітарно-мікробіологічні дослідження кулінарної продукції.
9. Документи (договори, довідки, посадові інструкції), що підтверджують забезпечення функціонування засобу розміщення.
10. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки.
11. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з пожежної безпеки.

**Керівник підприємства** \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали, прізвище)

## 2. Досвід зарубіжних країн в кластеризації туристичної галузі

Людство об'єктивно просувається до все більш тісної та всебічної єдності. Цей процес проходить вкрай суперечливо, але навіть в екстремальних проявах, таких, як нав'язування світовій спільноті однополярного світу і встановлення «нового світового порядку», або прагнення до релігійної монополії, виражаються доцентрові тенденції одного процесу – глобалізації. До цих пір не існує єдиної глобальної моделі розвитку, яка б влаштувала всі рушійні сили цього процесу. Тому реальний процес глобалізації протікає в украй суперечливих формах.

Сучасний туризм настільки ж суперечливий, що і процеси глобалізації, що йдуть в світі, так як крім доходів, туризм може нести деякі проблеми, а саме в туристських регіонах виникає багато проблем – екологічних (наприклад, забруднення природного комплексу, евтрофікування водойм), соціальних (наприклад, монозайнятість, проституція, наркоманія), економічних (незбалансованість народногосподарського комплексу) та інших. Але саме в ХХІ столітті туризм повинен стати одним з ефективних способів формування системи загальнолюдських цінностей. Туризм може сприяти формуванню єдності різноманіття світу, в якому вільний розвиток всіх є умова розвитку кожного.

У контексті бурхливого розвитку світової індустрії туризму, туристсько-рекреаційні кластери як інтегровані групи підприємств, організацій та установ у сфері туристичного бізнесу стали глобальним явищем. Кластери відіграють вирішальну роль у формуванні туристських центрів, залученні в них відвідувачів і підвищенні їх конкурентоспроможності. Вони характерні в першу чергу для розвинених країн, але також для країн, що розвиваються і країн з перехідною економікою, забезпечують значну частину доходів держави [17].

Зарубіжний досвід створення і функціонування туристсько-рекреаційних кластерів багатий і різноманітний. Він свідчить про те, що кластери дійсно сприяють високій ефективності економіки і, таким чином, підвищують добробут нації. Формування кластерів дозволяє отримати найбільшу віддачу від конкурентних переваг, які має країна. Основні характеристики кластера (структура, географічні границі, спеціалізація) можуть бути використані в ході ідентифікації кластера і проведення аналізу його стану (виявлення конкурентних переваг і проблем, негативних факторів, що перешкоджають розвитку кластера; аналіз поточного положення кластера в порівнянні з попереднім періодом або із кластерами-конкурентами).

Туристичні кластери мають різну структуру: «стрічковий», «зірковий» і «розсереджений» каркас, який залежить від транспортної інфраструктури, специфіки туристських ресурсів, наявності в кластері рівнозначних міст (курортів), історичних і географічних умов розвитку регіону. «Стрічковий»

географічний каркас мають туристичні кластери в країнах, що спеціалізуються на пасивному, пляжному відпочинку, коли кожний курорт (місто) є одночасно і центром прибуття туристів у кластер і ці курорти зосереджені на узбережжі моря або океану. «Зірковий» каркас характеризується наявністю яскраво вираженого «центру туристських потоків», через який туристи потрапляють до кластеру. Такі кластери функціонують за системою «центр-периферія». Через «центр» проходять основні транспортні і туристські потоки, які потім потрапляють на периферію кластера. За принципом «центр-периферія» побудовані туристські кластери Австрії, Угорщини, Чехії, Греції, Франції та ін. Історично склалося так, що в їх столицях («центрах») сконцентровані основні об'єкти, що представляють інтерес для туристів. Тому більшість маршрутів проходить, відповідно, через Відень, Будапешт, Прагу, Афіни та Париж [19].

«Розсереджений» каркас мають кластери Німеччини, США, Китаю та ін. Для цього каркаса характерна наявність рівнозначних міст і курортів, що становлять інтерес для туристів і мають розвинену транспортну інфраструктуру, тому туроператори мають можливість здійснювати заїзд туристів через будь-яку територію кластера. Такі кластери спеціалізуються на різних видах туризму [31].

За територіальною ознакою можна виділити кілька видів кластерів, які зараз сформувалися у світі: міждержавні; країна-кластер; регіональні. Культурно-дозвільний, пізнавальний, автобусний і круїзний туризм сприяють формуванню міждержавних кластерів, таких що виходять за межі адміністративних кордонів країни.

Міждержавний кластер на кордоні США і Канади утворився на берегах озер Ери, Гурон і Мічиган, ріки Огайо, а також на територіях, прилеглих до них [32].

Північноєвропейський туристичний кластер поєднує країни: Швецію, Норвегію, Фінляндію, Данію, Нідерланди. Західноєвропейський міждержавний кластер включає території Німеччини, Австрії, Швейцарії, Ліхтенштейну; Південноєвропейський – Іспанії, Португалії, Андорри. З'єднуючою ланкою між цими кластерами виступає Франція.

Відбувається інтеграція туристичних кластерів України, Болгарії, Угорщини, Хорватії, Румунії; Польщі, Чехії й Німеччини; південних штатів США і Мексики; південних районів Китаю, В'єтнаму і Таїланду [21].

На сьогодні можна виділити три "центри" кластерного розвитку, а саме: Північноамериканський, Європейський і Азіатський. Для Північноамериканського регіону характерна орієнтація, що історично склалася, на політику "малого втручання федерального уряду в процес кластерного розвитку". Згідно з оцінками експертів, взаємодія бізнесу і держави в США розцінюється як суперницьке, а не партнерське. Державні структури США не вважають себе зобов'язаними стежити за успіхом у бізнесі

підприємців, якщо це тільки не веде до стратегічно небезпечних ситуацій для економіки країни в цілому. Якщо оцінювати загальні особливості державної політики країн Північноамериканського регіону відносно розвитку кластерів, то слід зазначити, що офіційно вона не формується і не оформляється у вигляді державних документів що розробляються структурами, відповідальними за формулювання національної економічної стратегії [22].

У США, в долині Напа (шт. Каліфорнія) - головному виноробницькому районі країни - індустрія туризму почала розвиватися на межі 1970-1980 рр. як допоміжне виробництво. З відкриттям виноградників для відвідувань і проведення дегустаційних заходів район став приваблювати туристів. З'явилися перші засоби розміщення, що працюють за схемою "Bed&Breakfast". Велике значення для формування туристського тематичного кластера в долині Напа мав досвід успішної кооперації виноробів. Починаючи з 1960-х р., вони обмінювалися методами виноробства, брали участь в спільній маркетинговій діяльності та ін. Їх консолідація стала хорошим прикладом того, як досягти конкурентоспроможності [30].

Європейський регіон став певним "полігоном" для перевірки нових ідей в державній економічній політиці, що ґрунтується на кластерному підході. Сьогодні у Європі нараховується понад дві тисячі туристичних кластерів. ЄС розглядає кластерну політику як інструмент конкурентоспроможності галузей і регіонів, підвищення інноваційного потенціалу і економічного розвитку в середньостроковій і довгостроковій перспективі [30].

Нижче представлено окремі приклади європейських туристичних кластерів.

Таблиця 2.1. – Типові туристичні кластери Європи [32]

Назва кластера	Характеристика кластера
Лижний Кластер «Are» (Швеція)	- розташований біля кордону з Норвегією, складається з кількох сот суб'єктів, що пропонують послуги розміщення - рекреації - інструкторів з гірськолижного спорту; - співпрацює з Місцевим Товариством Підприємців, яке отримало багато повноважень місцевих влад; - співробітництво сектора кваліфікованого туризму з сектором бізнес туризму; - сферою дії кластера є спеціалізований туризм, бізнес-туризм, розміщення.
Кластер сільського туризму (Великобританія)	- розташований в регіоні Дармох (Північна Шотландія); - об'єднує 50 місцевостей з агротуристичними господарствами; - туристична пропозиція кластера спільна з пропозицією сільських господарств регіону
Кластер рекреаційного туризму	- розташований в Північно-Східній Шотландії, зосереджує кількох сот членів; - головними елементами туристичної пропозиції є: туристичні

(Великобританія)	об'єкти Шотландії (замки, готелі, сімейні пансіонати), шотландські танці, шотландське мистецтво, шотландська кухня
Кластер «Вино, гастрономія, туризм» (Греція)	- розташований в західній Греції, - кількасот суб'єктів що пропонують розміщення, гастрономічні послуги, послуги оздоровлення; - пропозиція зеленого туризму з девізом «багато доброго вина, доброї їжі і відпочинку» на основі традицій регіону
Туристичний кластер «Ande-Pays Cathare» (Франція)	- розташований в Cadice Carcassane; - створено об'єднання 14 замків, що ґрунтуються на застосуванні стратегії зміцнення якості продукту, розвитку комунікації і туристичних шляхів; - створено туристичний шлях, що охоплює всі замки, пропозиція доповнена послугами місцевих ремісників і можливістю пізнання історії регіону.
Туристичний кластер Adamello (Італія)	- розташований в околицях Ponte de Legno, поєднує 5 туристичних спілок; - очолює кластер консорціум, що діє на користь модернізації об'єктів і спільного маркетингу; - сучасна пропозиція готельних підприємств, привабливі велосипедні і лижні траси.
Панонський курортний кластер (Угорщина)	- розташований у Великій Угорській Низині – Задунайська країна; - 40 туристичних підприємств, в основному курортні; - стратегія, ґрунтується на спеціалізації курортів, спільному продукті, спільному маркетингу.
Туристичний кластер архіпелаг Шпіцберген (Svalbard) (Норвегія)	- розташований на архіпелазі Шпіцберген; - фінансування діяльності здійснюється за рахунок членських внесків і громадських внесків бюджету Міністерства промисловості Шпіцбергена; - просування і розвиток кластера: співпраця і випуск роликів на каналах National Geographic і Discovery; публікація в інтернеті навчальних посібників "Анатомія Шпіцберген" з методичними рекомендаціями і керівництвом для туристів по виживанню і акліматизації в умовах крайньої півночі з інформацією про місцевий побут, менталітет, культуру, звичаї і закони; - туристичний продукт (зимовий і літній): зимові експедиції на лижах, сафарі на снігоходах, їзда в собачих упряжках, крижані печери, зимовий велосипедний тур; літні експедиції і піший туризм, каякінг, верхова їзда
Туристичний кластер Рованіємі (Rovaniemi) (Фінляндія)	- у складі кластера 16 постачальників туристичних продуктів, близько 20 туроператорів, 13 готелів, 10 ресторанів і 8 круїзних судноплавних компаній (об'єднані в асоціацію Association for Arctic Expedition Cruise Operators (АЕСО)); - маркетинг: Реєстрація в ЄС товарного знаку "The official hometown of Santa Claus", просування за кордоном здійснюється в співпраці з Finnish Tourist Board; - залучення іноземних інвестицій і підприємств в регіоні в співпраці з державною організацією Invest in Finland; - туристичний продукт (зимовий і літній): сафарі на оленячих упряжках, сафарі на упряжках хаски, снігові екскурсії (фігури з снігу, снігові городки, снігові ресторани та інше), різдво і Санта Клаус в Рованіємі, гірськолижний спорт (гірськолижний центр); круїз на криголамах, літня санна траса, рафтинг, каное, скелелазання (скалодром і природні скелі), велосипедні тури

Одним з найбільш успішних прикладів розвитку туристичного кластеру вважається сьогодні кластерна модель організації туризму Хорватії. Хорватія підписала "Меморандум щодо Європейського кластера" і бере активну участь у створенні кластерної політики ЄС через Національний кластерний центр, заснований в рамках Асоціації хорватських роботодавців. Вона базується на тісній співпраці і координації дій Міністерства туризму, туроператорів, готелів, ресторанів, транспортних організацій, музеїв, освітніх установ та інших суб'єктів. Стратегією розвитку кластеру туризму в Хорватії є стратегія диверсифікації економіки. Шляхом диверсифікації індустрія туризму пропонує жителям Хорватії та її відвідувачам унікальний та високоякісний туристичний продукт. У рамках даної стратегії були визначені основні принципи розвитку туристичного кластеру: унікальність, диверсифікація, культурні цінності, стійкість, інтеграція ідеї розвитку туризму в суспільство, якість сервісу, добровільна участь кожного з учасників кластеру [32].

Для реалізації стратегії, були визначені стратегічні цілі:

- реалізація інтегрованого менеджменту ресурсів, узгодженість дій між приватним і державним секторами;
- гарантія участі всіх зацікавлених сторін, особливо місцевого співтовариства, і забезпечення можливості його участі в туризмі, тим самим покращуючи якість життя;
- розвиток творчого підходу до туризму і послуг посилює взаємодію між споживачем, бізнесом і суспільством;
- досягнення збалансованості в кооперації і конкуренції між регіонами.

Дані цілі були трансформовані у три основні національні ініціативи:

- розвиток креативності в туризмі, шляхом змін, що ґрунтуються на споживчих перевагах, згідно з принципом унікальності Хорватії;
- мережа для координації розширення можливостей, спрямованих на поліпшення і підвищення якості туристського продукту;
- використання інформаційних технологій для розвитку туризму.

Реалізація стратегії розвитку туристичного кластеру Хорватії здійснюється всіма учасниками кластеру. З цією метою створені робочі групи кластеру з питань маркетингу і брендингу, розробки продукту, кадрових питань, інфраструктури, законодавчої та регулятивної бази. Визначити точну кількість активних кластерів у Республіці Хорватія сьогодні не можливо, оскільки не існує центрального реєстру кластерів. Прикладами успішних туристичних кластерів є:

- кластер "Куна" – регіональний туристичний кластер. Створили даний кластер кілька сімейних фермерських садіб, що популяризують сільський туризм в містах Ліпик і Пакрац. Їх ініціативу також підтримали деякі спортивні асоціації. Кластер включає всіх, хто може здійснити вклад в розвиток сільського туризму. Ідея була підтримана Міністерством туризму

та Міністерством економіки. Юридичною формою кластеру є кооператив, тобто всі члени кластеру рівні і мають однакові права і обов'язки.

- кластер "Лонське поле". Це перший туристичний кластер в жупанії Сисак-Мославина і один з перших у Хорватії. Він був заснований в Крапє, і включає в себе близько 40 туристичних об'єктів природного парку "Лонське поле", зокрема постачальників туристичних послуг, виробників екологічно чистих продуктів харчування, виноробів та виробників сиру. Мета заснування даного кластеру – стимулювання сталого розвитку та використання природних і культурних ресурсів Сисак-Мославини з туристичною метою, а також для поширення інноваційних способів просування туристичного продукту. Він був заснований за підтримки Агентства з розвитку жупанії Сисак-Мославина, Департаменту ремесел, малого і середнього підприємництва та туризму, Ради з туризму в Сисак-Мославина.

- Кластер "Тіньян". Тіньян – це муніципалітет в жупанії Істрія, що також вирішив зробити крок вперед у розвитку свого регіону та ефективного використання його туристичних ресурсів. Асоціація здійснює свою діяльність в рамках Ради з туризму Істрії, а метою є створення туристичного бренду області Тіньян. Він включає в себе близько 20 підприємств громадського харчування, закладів розміщення та інших туристичних об'єктів.

- Туристичний кластер "Сутлі і Жумберак". Створений з ініціативи Департаменту економіки Загреба та включає сімейні готелі, ресторани, кавамагазини, селянські господарства та винні льохи, виробників сувенірної продукції, туристичні інформаційні центри. На думку засновників кластера, він повинен стати рушійною силою розвитку загальної туристичної зони під назвою "Сутлі і Жумберак".

Перспективним є вивчення досвіду формування туристичних кластерів безпосереднього сусіда і стратегічного партнера України – Республіки Польща. Інтеграція Польщі у ЄС, подібність природно-рекреаційного потенціалу, спільність історико-культурного розвитку, активне двостороннє економічне співробітництво дозволяє стверджувати про можливість використання досвіду кластеризації туристичної галузі для підвищення конкурентоспроможності вітчизняних туристичних продуктів [31].

Уряд Польщі в довгостроковій програмі розвитку країни визначив туристичну галузь однією з пріоритетних. Головною метою «Державної програми розвитку туристичної галузі до 2020 р.» є створення конкурентоздатної туристської індустрії для забезпечення стабільного економічного зростання за рахунок збільшення об'ємів внутрішнього і в'їзного туризму. В цьому контексті перспективним напрямом розвитку туристичної галузі визначено кластеризацію.

Перший туристичний кластер у Польщі був сформований у 2000 р. в Опольському воєводстві під назвою «Країна меду і молока». На



сьогоднішній день він нараховує вже 80 учасників і продовжує активно розвиватися. Сьогодні у Польщі функціонує 28 туристичних кластерів, які своєю діяльністю охоплюють 15 воєводств. Вони виникають у регіонах, що мають відповідні туристичні ресурси і є перспективними з точки зору їх подальшого розвитку. Існуючі туристичні кластери зосереджуються перш за все на співпраці за окремими видами туризму в сфері маркетингу і реклами, реалізують різноманітні проекти: інфраструктурні (наприклад будівництва спільного туристичного об'єкту) чи пов'язані з організацією великих туристичних (культурних, розважальних, спортивних) подій. У таблиці 1.3 наведений перелік і коротка характеристика туристичних кластерів, що функціонують в Польщі [32].

Кластерний підхід є сучасним дієвим інструментом для стимулювання регіонального розвитку: зростання зайнятості населення і заробітної плати, відрахувань до бюджетів різних рівнів, підвищення стійкості і конкурентоспроможності регіональної промисловості і сфери послуг. Кластерний підхід забезпечує ефективну взаємодію університетської науки, виробництва, сервісу, бізнесу і соціокультурної сфери. Кластерна форма організації призводить до створення інноваційного продукту, оскільки інтеграція компаній формує систему поширення нових знань і технологій. Соціокультурний і економічний розвиток регіону, що ґрунтується на підтримці кластерів, передбачає спільні зусилля представників бізнесу, науки, освіти, муніципальної та регіональної адміністрацій. Формування перспективних туристичних кластерів, планування їх створення є основою стійкого розвитку туризму в регіонах.

### 3. Огляд процедури відкриття закладу громадського харчування

Відповідно до Закону України “Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів” заклад громадського харчування – це ресторан, бар, кафе, їдальня, закусочна, піцерія, кулінарія, кіоск чи інший заклад, що забезпечує харчуванням невизначену кількість фізичних осіб, не залежить від територіальних ознак (місця) провадження господарської діяльності з громадського харчування та ступеня доступності харчування будь-яким особам [28].

#### *Організація бізнесу*

Відкрити заклад громадського харчування може лише суб’єкт господарювання. В іншому випадку – це може трактуватися контролюючими органами як здійснення господарської діяльності без державної реєстрації як суб’єкта господарювання, що передбачає накладення штрафу у розмірі від 17 000 до 34 000 гривень. Законодавчих обмежень щодо організаційно – правової форми (ФОП чи юридична особа) для здійснення господарської діяльності з надання послуг харчування немає, проте варто обирати з основних форм господарювання в Україні.

При здійсненні державної реєстрації суб’єкта господарювання обов’язковою вимогою є тільки зазначення в заяві про державну реєстрацію відповідного суб’єкта господарювання, яка подається суб’єкту держреєстрації, коду КВЕД – 56.10 “Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування”.

#### *Податковий облік*

З ціллю оподаткування результатів здійснення господарської діяльності з надання послуг харчування суб’єкт господарювання може перебувати як на загальній, так і застосовувати спрощену систему оподаткування з врахуванням вимог Податкового кодексу України. Варто пам’ятати при здійсненні реалізації алкогольних напоїв суб’єкт господарювання стає платником акцизного податку.

#### *Заклад*

Згідно інформації, викладеної в ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства класифікація (34057) [28]:

Тип закладу	Характеристика
Ресторан	Заклад РГ з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів.
Ресторан-бар	Різновид ресторану, до складу якого належить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою ресторану або барна стойка розміщена в торговельній залі ресторану
Кафе	Заклад РГ із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування

	офіціантами.
Кав'ярня	Різновид кафе з різноманітним асортиментом кави
Кафе-бар	Різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стойка розміщена в торговельній залі кафе
Кафе-пекарня	Різновид кафе, відмінною ознакою якого є виробництво і продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці
Чайний салон	Різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочні та борошняні кулінарні вироби
Кафетерій	Заклад РГ самообслуговування з асортиментом страв нескладного готування і напоїв, торговельна зала якого обладнана торговельно-технологічним устаткуванням, призначеним для роздавання їжі.
Закусочна; шинок	Заклад РГ самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного готування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.
Бар	Заклад РГ, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стойку.
Нічний клуб	Різновид бару або ресторану, який працює переважно в нічні години, з організуванням різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із музичним супроводом.
Пивна зала	Різновид бару або ресторану з широким асортиментом пива
Їдальня	Заклад РГ для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.
Буфет	Заклад РГ із обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос
Ресторан за спеціальними замовленнями (catering)	Заклад РГ, призначений готувати і постачати готову їжу та організовувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями.

### *Ліцензія*

Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності» не передбачено для здійснення господарської діяльності з надання послуг харчування отримання ліцензії, проте торгівля алкогольними напоями потребує ліцензії. Відповідно до статті 15 Закону України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів» від 19.12.1995 торгувати вроздріб алкогольними напоями (крім столових вин) можуть суб'єкти господарювання всіх форм власності, у т. ч. виробники, якщо мають ліцензії. З метою отримання ліцензії, уповноважена особа суб'єкта

господарювання має подати чи надіслати рекомендованим листом заяву до Головного управління ДФС за місцем провадження торговельної діяльності або передати заяву через центри обслуговування платників (ЦОП), створені в ДПІ. Ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами видають окремо на кожне місце торгівлі. У заяві про видачу ліцензій зазначають вид господарської діяльності (роздрібна торгівля алкогольними напоями або тютюновими виробами), адресу місця торгівлі та інші дані, зокрема перелік РРО (КОРО), які є в місці торгівлі, а також інформація про них. Ліцензію видають на один рік. Після закінчення строку дії ліцензії слід отримати нову. Плата за ліцензію на роздрібну торгівлю алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту), становить 8000 грн. на кожний окремий, зазначений в ліцензії електронний контрольно-касовий апарат (книгу обліку розрахункових операцій), що знаходиться у місці торгівлі.

#### *Дозвільні документи та процедури*

Декларація відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки. Починати роботу в приміщенні без дозволу органів державного пожежного нагляду забороняється (згідно статті 57 Кодексу цивільного захисту). Процедура видачі дозволу на початок роботи встановлена Порядком, затвердженим постановою КМУ від 05.06.13 р. № 440. За місцем знаходження об'єкта нерухомості державному адміністраторові або територіальному органу державної служби надзвичайних ситуацій подається або направляється рекомендованим листом декларація відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки. Починати господарську діяльність можна з дня реєстрації декларації. Декларація не подається: у разі використання торговельних місць, кіосків та контейнерів, якщо їх розміщено на ринку відповідно до схеми, погодженої з органом державного пожежного нагляду; орендарем об'єкта нерухомості (особою, яка використовує об'єкт нерухомості за цивільно-правовим договором, що не передбачає перехід права власності на такий об'єкт) за умови, що декларацію на об'єкт нерухомості зареєстровано його власником; у разі використання об'єктів, що в установленому законодавством порядку приймаються в експлуатацію після завершення будівництва, реконструкції, реставрації, капітального ремонту.

Проведення вимірювання опору ізоляції електромереж. Протокол вимірювання опору ізоляції є найважливішим документом Технічного звіту електролабораторії, інформаційний зміст якого викриває всі невідповідності стану ізоляції електромереж будь-якого об'єкту до діючих норм та правил Пожежної Безпеки України. Даний протокол вимірювання опору ізоляції є обов'язковою складовою документації, яка повинна надаватися на вимогу контролюючих органів під час кожної перевірки та містити в собі фактичні данні про стан електропроводки об'єкта [28].

*Отримання посвідчення суб'єктом господарювання за результатами навчання з питань пожежної безпеки.*

Погодження режиму роботи закладу. Згідно з підпунктом 4 пункту «б» статті 30 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» до делегованих повноважень органів сільських, селищних, міських рад в галузі житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, громадського харчування, транспорту і зв'язку віднесено встановлення за погодженням з власниками зручного режиму роботи розташованих на відповідній території підприємств, установ та організацій сфери обслуговування незалежно від форм власності.

Погодження розміщення вивіски здійснюється з органами місцевого самоврядування.

Дозвіл на зовнішню рекламу. Відповідно до Закону України “Про рекламу” надається органами місцевого самоврядування у порядку, визначеному чинним законодавством України.

Реєстрація потужності. Відповідно до Закону України “Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів” та наказу Міністерства аграрної політики України “Про затвердження Порядку проведення державної реєстрації потужностей, ведення державного реєстру потужностей операторів ринку та надання інформації з нього заінтересованим суб'єктам.

#### *Персонал*

Відповідно до Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджених наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року №219, працівники, які займаються виробництвом, зберіганням, а також продажем харчових продуктів і продовольчої сировини, зобов'язані мати професійну спеціальну освіту (підготовку). Усі працівники, зайняті в ресторанному господарстві, проходять медичне обстеження в установленому законодавством порядку, результати якого відображаються в їх особових медичних книжках.

#### *Продукція*

Заклади громадського харчування розробляють асортимент своєї продукції керуючись збірниками рецептур.

Асортимент продукції затверджується суб'єктом господарювання самостійно. Ціни реалізації виробів у ресторанному господарстві визначаються методом калькуляції. Згідно з пункту 3.4 Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджених наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року №219, у меню зазначаються перелік блюд, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів і напоїв власного виробництва, вихід та ціна однієї порції. Наявність меню обов'язкова в усіх закладах ресторанного господарства з будь-яким методом обслуговування відвідувачів (при самообслуговуванні, обслуговуванні офіціантами та комбінованому обслуговуванні). Пунктом 3.9 Правил роботи закладів

(підприємств) ресторанного господарства, затверджених наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року №219, заборонено встановлювати мінімум вартості замовлення та пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції [28].

Законодавча база:

1. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. № 435-IV.
2. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755-VI.
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV.
4. Закон України “Про захист прав споживачів” від 12.05.91 р. № 1023-

XII.

5. Закон України “Про захист персональних даних” від 01.06.2010 р. № 2297-VI.

6. Закон України “Про електронну комерцію” від 03.09.2015 р. № 675-VIII.

7. Закон України “Про електронний цифровий підпис” від 22.05.2003 р. № 852-IV.

8. Закон України “Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг” від 06.07.95 р. № 265/95-ВР.

9. Закон України “Про платіжні системи та переказ коштів в Україні” від 05.04.2001 р. № 2346-III.

10. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затверджений постановою Кабміну від 15.06.2006 р. № 833.

11. Правила продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджені наказом Мінекономіки від 19.04.2007 р. № 103.

12. Правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями, затверджені постановою Кабміну від 30.07.96 р. № 854.

13. Правила роздрібної торгівлі непродовольчими товарами, затверджені наказом Мінекономіки від 19.04.2007 р. № 104.

14. Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами, затверджені наказом Мінекономіки від 11.07.2003 р. № 185.

15. Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства, затверджених наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 року №219.

#### 4. Готельний бізнес: організаційні моменти

Готельний бізнес по праву належить до прибуткових вкладень, причому навіть у складні часи. Не дивно, що й зараз знаходяться інвестори, готові відкрити готель. І тоді виникає питання: з чого розпочати? У цьому розділі розглянемо організаційні моменти, пов'язані з відкриттям готелів

*Які суб'єкти господарювання можуть відкрити готелі [20]*

Основними нормативними документами, які регламентують специфіку ведення готельного бізнесу, є Закон № 324/95, Правила № 19, Порядок № 297, Порядок № 803.

Готель – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням (ст. 1 Закону № 324/95).

Готельна послуга – дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

Незважаючи на те, що в наведеному визначенні стосовно готелю йдеться про підприємство, жодних обмежень щодо складу суб'єктів господарювання та організаційно-правової форми власників готелів нормативні документи не містять. Тому власником готелю може виступати юридична або фізична особа – підприємець.

Так що підприємцю насамперед необхідно обрати організаційно-правову форму створюваного готельного підприємства та пройти держреєстрацію [20].

Відповідно до Класифікатора ДК 009:2010 готельні послуги потрапляють до групи 55 – 55.10 "Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування". Тому такий вид діяльності повинен бути зазначений в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб і фізичних осіб – підприємців.

Далі потрібно визначитися із системою оподаткування. Жодних податкових пільг для готельного бізнесу наразі не передбачено, тому натеper готелям вигідніше використовувати спрощену систему оподаткування зі сплатою єдиного податку. Як правило, готелі належать суб'єктам господарювання, які включаються до третьої групи платників єдиного податку.

Причому зараз готель вигідніше реєструвати на приватного підприємця – платника єдиного податку, оскільки такі особи звільнені від застосування реєстраторів розрахункових операцій (далі – РРО).

Так, згідно з п. 296.10 ПКУ РРО не застосовуються платниками єдиного податку другої та третьої груп (фізичні особи – підприємці)

незалежно від обраного виду діяльності, обсяг доходу яких протягом календарного року не перевищує 1000000,00 грн.

Нагадаємо, що до 01.01.2015 р. готелі могли не використовувати РРО на підставі пп. 1 ст. 9 Закону № 265/95. Але тепер на готелі ця пільга не поширюється, оскільки вони надають послуги, а не продають продукцію.

Юрособи та фізособи-підприємці на загальній системі оподаткування є платниками ПДВ на загальних підставах. Тобто їхня обов'язкова реєстрація платником ПДВ проводиться згідно з п. 181.1 ПКУ, якщо загальна сума від здійснення операцій з постачання товарів/послуг, що підлягають оподаткуванню ПДВ, у тому числі з використанням локальної або глобальної комп'ютерної мережі, нарахована (сплачена) такій особі протягом останніх 12 календарних місяців, сукупно перевищує 1000000,00 грн (без урахування ПДВ).

Відмітимо, що на облік у податкових органах підприємців ставить держреєстратор після проведення держреєстрації відповідного суб'єкта господарювання [20].

#### *Основні вимоги до готелів*

Відповідно до ст. 19 Закону № 324/95 забороняється надавати послуги з розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії. Тобто готелю обов'язково повинна бути присвоєна категорія, на що було звернено увагу в листі Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 22.11.2013 р. № 1462-07/06.

Категорії готелям устанавлюються за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) щодо безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна й охорони навколишнього середовища (п. 31 Порядку № 803). Обов'язкову сертифікацію готелів скасовано (див. наказ Мінекономрозвитку від 30.07.2012 р. № 876).

Готель повинен мати (п. 1.12, 1.13 Правил № 19):

- внутрішні правила проживання в готелі;
- книгу відгуків і пропозицій;
- журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці.

Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен мати відповідну професійну підготовку, володіти іноземними мовами в необхідному обсязі в залежності від категорії готелю, додержуватись правил службового етикету (п. 1.8 Правил № 19).

Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, повинен проходити медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках (п. 1.9 Правил № 19). Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.



Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії одна "зірка" (п. 1.11 Правил № 19) [20].

Вимоги до матеріального оснащення готелів залежать від категорії готелю та наведені в:

- ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів", затверджену наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225,
- ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщування", затверджену наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225.

Готель може надавати (п. 1.3 Правил № 19):

- основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором;
- додаткові послуги – обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

Готель самостійно визначає перелік, ціну основних послуг (які входять у ціну номера) і додаткових послуг (п. 3.5 Правил № 19). При цьому така інформація повинна бути в кожному номері готелю (п. 2.3 Правил № 19).

#### *Ліцензування*

Безпосередньо надання послуг з проживання постояльців ліцензуванню не підлягає. Однак готелі можуть проводити деякі види діяльності, на які потрібно придбавати ліцензію. Зокрема, це відноситься до операцій продажу алкоголю і тютюнових виробів, на які необхідно отримати ліцензію на роздрібну торгівлю (ст. 15 Закону № 481/95) [20].

#### *Документи*

Готельні послуги надаються споживачу на підставі договору, який вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладання договору і повинен містити (п. 3.6 Правил № 19):

- найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця – прізвище, ім'я, по батькові, інформацію про державну реєстрацію);
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер (місце в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері);
- інші необхідні дані на розсуд готелю.

На сьогодні не існує типової форми готельного рахунку, а також первинних документів, обов'язкових до застосування всіма суб'єктами господарювання. Відповідно до п. 12 Порядку № 297 зразки форм

документів первинного обліку у сфері надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) розробляє і затверджує Міністерство культури та туризму України, але їх до цих пір не затверджено.

Після того як було скасовано бланки суворого обліку в частині оформлення готельних послуг (спільний наказ Держбуду, Держкомітету молодіжної політики, спорту, туризму України від 24.07.2000 р. № 160/1261), залишилися лише рекомендовані форми, розроблені для ДП "Укркомунобслуговування" (наказ Держбуду від 13.10.2000 р. № 230).

Ці форми було рекомендовано для застосування готельними підприємствами незалежно від підпорядкування та форм власності Держбудом (лист від 06.03.2002 р. № 5/3-197) і Держтурадміністрацією (лист від 27.03.2002 р. № 14/08-78). Але оскільки зазначені документи саме рекомендовані, а не обов'язкові до використання, вони застосовуються не всіма готелями. Втім, їх зручно взяти за основу та доробити на розсуд готельного підприємства [20].

## 5. Підтримання необхідних стандартів чистоти

Як суб'єкт, який надає послуги поселення та тимчасового проживання у туристичній індустрії, Ви провадите свій бізнес. Розмір Ваших прибутків на пряму залежатиме від заповнюваності кімнат та їхнього класу. Досягнення високої заповнюваності кімнат за найбільш сприятливими цінами дає змогу забезпечити відповідне повернення вкладених інвестицій. Орієнтуйтеся на те, що показник середньорічної заповнюваності кімнат має становити не менше 50%. Тоді Ваш бізнес може вважатися прибутковим. Якщо цей показник становить 70% і більше - поздоровляємо. Ви успішний підприємець на цьому ринку. Як в усіх підприємствах, Ваш успіх або неуспіх залежатиме від вашої спроможності залучити достатню кількість клієнтів. Той факт, що клієнти постійно або цілеспрямовано звертаються до ваших послуг, є основним ключем до успіху вашого бізнесу. Що ж саме заставляє клієнтів знову повертатися саме до вас? Однієї складової успіху немає - їх багатьох [29]. До першочергових факторів належать такі:

- традиційний для даного регіону спосіб ведення домашнього господарства;

- наявність комфортних умов розміщення;
- кухня: смачні та оригінальні страви;
- приємне обслуговування, яке базується на дружніх стосунках з вашими гостями, контактність та ініціативність членів родини;
- місцезнаходження вашої садиби;
- відповідність наданих послуг їхній вартості, тобто оптимальність співвідношення «ціна-якість».
- місцеві пам'ятки, атракції, розваги.

Але, разом з тим, існує один важливий фактор, який змусить Вашого гостя, або кількох гостей, ніколи більше не повертатися до Вас. Не дивлячись на місцеві принади та пам'ятки, а також на те задоволення, яке можна отримати від ознайомлення з ними, ніхто не зможе переконати гостя повернутися у брудну кімнату або неприбране помешкання. Забезпечення та підтримання найвищих стандартів чистоти є першим необхідним кроком, який може змусити клієнта повернутися до Вас наступного разу. Запам'ятайте, що рівень чистоти є головним виразником ставлення Вашої гостинної садиби до її відвідувачів. Чистота заставляє Ваших відвідувачів поводитися з оточуючими предметами з відповідною повагою, аніж псувати та забруднювати їх, що в свою чергу зменшує затрати на їх утримання. Погодьтеся, що майже неможливо кинути недопалок на дуже чистий та вимитий тротуар. Погодьтеся, що складно ступити у брудному взутті на цілковито чистий килим.

До ваших обов'язків з підтримання чистоти входять: поточне щоденне прибирання, проміжне прибирання (при потребі або на прохання гостя), прибирання кімнат після виїзду гостей, генеральне прибирання

(здійснюється, як правило, раз на 10 днів у звільненій після від'їзду гостя кімнати) [29].

Послідовність прибирання така: розпочинають прибирання зі спальні, вітальні, передпокою і завжди завершують санітарним вузлом. Перед початком прибирання поливають дезінфікуючим розчином умивальник, ванну та унітаз. Після цього виносять рушники і сміттевий кошик у передпокій, зачиняючи двері санітарного вузла. Під час прибирання кімнати необхідно провітрити. Дуже бажано, щоб вікна у кімнатах мали фіксатор. Це вбереже їх від розбиття. Заміна постільної білизни здійснюється у такій послідовності:

- зняти і покласти на крісло ковдру, подушку, простирадло; перевернути на інший бік перину;
- зібрати брудну постільну білизну, включаючи рушник, і винести з кімнати;
- принести чисту білизну і покласти її на спинку стільця.

Прибирання обіднього столу:

- якщо гість залишив їжу, залишки покласти на тарілку і забрати в холодильник або залишити на столі, накривши серветкою;
- посуд, що належить Вам, ретельно вимити і забрати в тумбочку або залишити на столі, накривши чистою серветкою;
- попільницю винести з кімнати і залити водою в умивальнику.

Перед видаленням сміття з попільниці перевірити, чи не покладені туди випадково цінні речі.

Прибирання ліжка:

- замінити білизну, керуючись такими вимогами: перемінюють білизну не рідше одного разу на три дні;
- перевірити справність ліжка і чистоту матраца, перини;
- почистити пилососом матрац і перину, акуратно розкласти їх на ліжку;
- розстелити простирадло на ліжку, підігнувши один його край під перину до внутрішньої сторони ліжка, а другий, зовнішній, послати так, щоб він був підігнутий під матрац;
- вдягти пошивку, збити подушку і покласти її на простирадло клапаном до узголів'я ліжка;
- нічні сорочки, піжами кладуть до узголів'я під подушку;
- розправити ковдру в підковдрі, покласти її поверх простирадла і подушки, підігнувши краї з обох боків так, щоб виріз підковдри був по центру. Простежити, щоб до голови постійно був звернений той самий кінець ковдри;
- накрити ліжку покривалом так, щоб чітко вимальовувалися краї ліжка.

Прибирання столу:

- шухляду письмового столу, якщо в ній немає особистих речей гостей, витрусити і протерти зовні та зсередини ледь вологою ганчіркою;

- протерти поверхню столу і предмети, що на ньому, від пилу;
- попільницю промити, протерти насухо і покласти на стіл.

Вологе і сухе протирання:

- протерти вологою ганчіркою віконні рами, підвіконня і плінтуси;
- сухою ганчіркою протерти поперечки і ніжки столів, крісел, стільців, внутрішню поверхню шаф.

Контроль оснащеності та справності приладів і устаткування:

- перевірити у шафі для одягу наявність плічок: у двомісній кімнаті - 10 шт., одномісній - не менше 5 шт.;
- перевірити наявність у кімнаті щіток для одягу і взуття, ключа для відкривання пляшок.

Щітки для одягу і взуття знаходяться в передпокої. При потребі поповнити їх;

- перевірити роботу електроустаткування і світильників;
- пилососом почистити: драпірування, м'які меблі, килимове покриття;
- видалити пил зі стін і підлоги.

При проміжному прибиранні кімнат слід виконати такі роботи:

- видалити сміття з попільниць, із кошика та з підлоги; якщо харчування подавалося до кімнати, впорядкувати стіл; прибрати постіль, якщо гість відпочивав; помити ванну, якщо гість користувався нею протягом дня; вимити склянки.

Прибирання кімнат після виїзду гостя:

- перевірити, чи немає забутих гостями речей: у ліжку, письмовому столі, шафі, санітарному вузлі;
- уважно перевірити цілість майна;
- зняти з ліжка ковдру, простирало, перевернути перину.

Генеральне прибирання кімнат проводиться раз на 10 днів. При генеральному прибиранні кімнат потрібно виконати такі операції:

- вибити матраци і м'яке крісло, стільці через мокру ганчірку;
- видалити пил зі стін пилососом, застосовуючи круглу щітку з довгим ворсом, прочистити вентиляційні решітки;
- вимити віконне скло, крім зовнішнього боку, і двері;
- мінімум щомісяця слід протирати від пилу електросвітильники і люстри в кімнатах; випрати тюль;
- видалити, при необхідності, плями на килимі.

Необхідно знати:

- кімнати прибирають за відсутності гостей, за винятком випадків, коли в кімнаті перебуває хворий або живе сім'я, члени якої завжди в кімнаті;

- при цьому прибирання роблять з дозволу гостей;
- за бажанням гостя прибирання може здійснюватися в його присутності;

- перед тим, як відчинити ключем кімнату, постукайте в двері, навіть якщо впевнені, що в кімнаті нікого немає;

- кімнати прибирають при напіввідчинених дверях;
- під час прибирання санітарного вузла ви повинні чітко дотримуватися вимог санітарно-гігієнічних норм;
- якщо в кімнаті розкладені особисті речі гостей, після прибирання розкласти все на ті самі місця;
- не можна складати у валізу речі, вийняті з неї мешканцем;
- при виявленні в кімнаті ушкоджень майна, завданих гостем, негайно повідомте свої претензії[29].

## **6. Вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань в процесі надання туристичних послуг**

Незалежно від того, що всі Ваші зусилля спрямовані на забезпечення найкращого обслуговування, завжди будуть траплятися такі ситуації, коли Ви через певні причини не зможете запропонувати запланований Вами рівень послуг. Туристи - це насамперед споживачі, які платять гроші для того, щоб одержати приємний, максимально комфортний, цікавий і не втомливий відпочинок. Психологи, що спеціалізуються на туристській індустрії, в основному розрізняють передконфліктні й конфліктні ситуації. Передконфліктні ситуації в основному породжуються суттєвими розбіжностями між очікуваннями туриста і його конкретними враженнями, отриманими від подорожі загалом та її окремих складових. Наприклад, вартість послуг проживання видалася туристові надто завищеною за відсутності необхідних побутових і санітарно-гігієнічних умов (немає гарячої води, холодний туалет у дворі і т. п.). У цьому випадку власник агросадиби повинен виважено підходити до питання ціноутворення і дотримання співвідношення «ціна якість». Однак у більшості випадків досвідчені підприємці не допускають прояву конфліктних ситуацій, а у випадку виникнення таких намагаються вирішити проблемну ситуацію шляхом переговорів чи поступок за свій рахунок, тому що невелика поступка одному вибагливому клієнтові не принесе великих збитків справі[29].

Наприклад, якщо виникла ситуація із затримкою, ми радимо вам діяти таким чином:

1. Завчасно повідомте ваших клієнтів про можливу затримку.

2. Проінформуйте ваших клієнтів про чинники, що викликали цю затримку (незважаючи на те, чи вони залежать, чи не залежать від вас). Наступного разу робіть для туристів все вчасно, це справить на них добре враження.

3. Знайдіть можливість зацікавити туристів під час чекання. Роздратування людей як правило, викликане не самим фактом затримки, а тим, що затрачений на чекання час був даремно витрачений.

Іноді все ж мають місце конфліктні ситуації. У більшості випадків вони пов'язані з так званими «складними» клієнтами, до яких звичайно відносять надмірно вимогливих гостей. Однак у практиці зеленого туризму конфліктних ситуацій трапляється значно менше, ніж у готелях, оскільки вважається, що власники агроосель до гостей ставляться дуже уважно і виявляють гостинність. Необхідно пам'ятати, що агрооселя або приватний підприємець не є окремим суб'єктом туристської індустрії - вони, як будь-який інший готель чи ресторан, перебувають в тісній взаємодії з турагентами або туроператорами, що також відповідають за свої обов'язки. Підтримка репутації доброго й надійного партнера - запорука подальшого процвітання бізнесу у сфері зеленого туризму. Способи, до яких Ви вдаєтеся

при вирішенні складних ситуацій, є кінцевим випробуванням, яке свідчить про Ваш професіоналізм та вміння керувати взаємостосунками між людьми, особливо якщо проблема, що виникла, не є результатом допущеної Вами помилки, а результатом обставин, ініційованих кимось або чимось.

### Рекомендації щодо роботи зі скаргами

Скарги і незадоволення гостей - найчастіше результат не співпадання очікувань клієнтів і реальних умов. Іншими словами, очікування не співпадають із отриманими послугами. Якщо це не співпадіння значне, рішенням клієнта може стати скарга, або він яким-небудь іншим способом може виявити своє невдоволення. Скарги слід розглядати як можливість поліпшити якість туристичного продукту. Клієнти, які пишуть скарги, вказують на проблеми, про які вам необхідно знати. Якщо клієнт не скаржиться, а просто йде з почуттям незадоволення, як ви дізнаєтеся, що слід виправити? Невдоволений клієнт, який ні на що не скаржиться, обов'язково розповість про свій невдалий відпочинок Вашим потенційним клієнтам. Тому обов'язково пропонуйте гостям висловлювати свої претензії і цінують їх скарги і пропозиції. Вашим завданням є зробити все, щоб вирішити проблему і перетворити скаржника на задоволеного клієнта. Якщо ви цього не зробите, то скаржник ніколи більше до вас не повернеться і складе вам погану репутацію, без якої Ви, певна річ, могли б обійтися. Але якщо Вам вдасться зробити із скаржника знову задоволеного клієнта, то він розповідатиме всім своїм друзям про те, як у Вас до нього добре ставилися і як швидко і вправно на його скаргу відреагували.

Звертайте увагу на прояви незадоволення ще до того, як вони переростуть у скарги. Гість стукає пальцями по столу і виглядає роздратованим або стоїть посеред приміщення і виглядає нетерплячим та злим? Делікатно запитайте, що його не влаштовує.

√ Повністю вислухайте скаргу і упевніться, що Ви правильно її зрозуміли. Ретельно стежите за думками гостя.

√ Запишіть основні пункти проблеми, щоб Ви змогли повернутися до неї пізніше.

√ Поводьтеся спокійно і шанобливо по відношенню до клієнта. У жодному випадку не переривайте монолог гостя. Дайте можливість Вашому гостеві все детально розповісти. Не сприймайте скаргу як власну образу, навіть якщо ваш гість поводить з вами грубо.

√ Обов'язково подякуйте своєму гостеві за подану Вам скаргу. Вислухайте кожну скаргу, навіть найдрібнішу на Ваш погляд, з розумінням, покажіть, що Ви також стурбовані ситуацією і негайно приступайте до розв'язання проблеми.

√ Висловіть свої вибачення. Гостеві не потрібні вибачення, йому потрібне виправлення ситуації. Дайте зрозуміти Вашому гостеві, що Ви самі



дуже прикро засмучені, що так сталося. Довго не вибачайтеся, а краще дійте.

√ Ніколи не сперечайтесь і не показуйте, що Ви не згодні. Слухайте зосереджено те, що Вам розповідає Ваш гість. Це справить на нього враження, що Ви вдумливо ставитеся до його скарг.

√ Визначте, що необхідно зробити, і робіть це. Зупиніться на тому вирішенні проблеми, яке найбільш відповідатиме даній ситуації. Посприяйте тому, щоб те, що Ви вирішили, було зроблено швидко і точно. Пам'ятайте, що незадоволений гість потребує в першу чергу порядного поводження з ним та негайного виконання обіцяного.

√ Отримайте схвалення гостя на те, що Ви збираєтесь зробити. Запропонуйте альтернативні варіанти розв'язання проблеми і ні за яких обставин не пропонуйте того, що Ви не зможете виконати. Постарайтесь зробити із скаржника знову задоволеного клієнта. Поясніть йому, що ви збираєтесь робити і для чого.

√ Ще раз подякуйте гостеві. Те, що він поскаржився Вам, набагато краще, ніж те, що він мовчки припинить свій відпочинок у Вас і піде до іншого господаря. Поскаржившись, гість вказує вам на ті помилки, які можуть повторитися іншим разом і з іншим гостем.

√ Не забудьте отримати у клієнта його контактну інформацію для того, щоб при необхідності у Вас була можливість зв'язатися з ним пізніше.

√ Прослідкуйте, щоб причини, які викликали скаргу, були усунуті. Зробіть усе можливе, щоб така скарга більше не виникала і причини, що її породили, були усунуті.

Обдумайте і складіть список найбільш частих скарг або тих, які Ви можете собі уявити. Наприклад: «Дуже багато комарів», «В моїй кімнаті дуже жарко», «Їжа дуже гостра», «У мене не вийшло добре сфотографувати птаха», «Моїм дітям нудно», та ін. Етапи ефективного виправлення скарг клієнтів включають як поточні дії, так і визначення якихось дій, які необхідно буде зробити в майбутньому. Планування майбутніх дій потрібне для того, щоб добитися того, щоб клієнт не відчував дискомфорту. Насправді існує не так багато людей, які скаржаться для того, щоб тільки на щось поскаржитися. Більшість людей, яким доводиться скаржитися, змушені робити це через проблему, з якою вони зіткнулися і не здатні самостійно вирішити її без Вашої допомоги. Ви уникнете багатьох скарг, якщо зможете передбачити можливі проблемні ситуації та будете готові вирішувати їх. Ви також повинні знати, що коли Ви неспроможні виконати те, чого хоче Ваш гість, Ви завжди маєте можливість запропонувати йому інше альтернативне вирішення його бажання[29].

### Проблемні туристи і розв'язання проблемних ситуацій

Більшість Ваших гостей апріорі приємні, життєрадісні люди, з якими легко спілкуватися. Але обов'язково знайдеться і декілька таких, які

випробовуватимуть ваше терпіння. Сприймайте «незручних гостей» як випробування вашого професіоналізму - не розглядайте їх як Ваші проблеми. Проблемні туристи іноді створюють більше стресових ситуацій, ніж ті, які скаржаться. Дуже часто стається так, що незручні клієнти потребують тільки одного - щоб на них хтось звертав увагу. Проблемні туристи можуть поводитися таким чином, що це не відповідатиме Вашим моральним цінностям. Вони можуть зробити щось непередбачуване, або що взагалі шокує. Особливо таке може статися з представниками інших культур. Міжнародні туристи не завжди розуміють принципи поведінки місцевого населення і, таким чином, можуть поводитися грубо, неввічливо або здійснювати якісь соціально неприйнятні дії. Ці дії необхідно усвідомити і зрозуміти. Тому що поведінка, яка завдає шкоди іншим як емоційно, так і фізично, не має виправдання. Раціоналізм і логіка стануть хорошими помічниками в рішенні таких ситуацій. Також необхідно проявляти спокій, твердість характеру і авторитет.

Приклади проблемних ситуацій і проблемної поведінки клієнтів: неввічливість; відсутність прийнятих норм поведінки; сексуальне домагання; жорстокість/насильство; вживання нецензурних виразів; погрози і приниження; пияцтво; агресивність; скандали/бійки; неприйняття культурних норм поведінки.

Іншою причиною виникнення проблемної ситуації може стати непоінформованість гостей або незнання ними деяких особливостей, властивих цій культурі. Цю ситуацію можна передбачати і запобігти, якщо хазяїн заздалегідь забезпечить групу туристів або окремих туристів орієнтовною програмою та правилами поведінки. При цьому недостатньо дати інформацію письмово і бути упевненим, що гість обов'язково усе прочитає і зрозуміє написане.

Для запобігання проблемним ситуаціям, які витікають з незнання культури місцевого населення або неможливості швидкого реагування на різницю в культурах, потрібний усний вид подачі інструкцій, з можливістю давати відповіді на питання клієнта.

Рекомендації: як вийти з проблемної ситуації:

√ Звернутися до винного, чітко оцінити ситуацію і попросити відповіді, чи розуміє він/вона ситуацію і свою поведінку.

√ Дотримуйте спокій і підтримуйте зоровий контакт настільки, наскільки це можна.

√ Дотримуйтеся теми розмови. Не сперечайтесь. Сфокусуйте увагу на негідній поведінці гостя.

√ Уявіть собі вихід з ситуації.

√ При необхідності зверніться по допомогу до спеціальних служб або до інших представників влади. Проблемні люди, з одного боку, досить рідкісні, але зустрічаються. Рецепт їхньої «нейтралізації» простіший простого, але, разом з тим, чи не найскладніший: терпіння, терпіння і ще раз терпіння.

Процедура задоволення скарг, вирішення проблем та роботи із незадоволеними клієнтами потребує певних навиків у спілкуванні: будьте завжди готові поставити себе на місце гостя, будьте завжди готові вислухати, будьте завжди готові роз'яснювати йому альтернативні шляхи вирішення проблем.

Як оптимально можна вирішувати проблеми Ваших клієнтів.

Мати справу з вирішенням проблеми дуже подібне до ситуації, коли потрібно надати інформацію - з тією особливістю, що ситуація вимагає першочергового вирішення або більшої участі та ініціативи з Вашого боку:

√ Задавайте уточнюючі запитання, щоб точно визначити проблему.

√ Вирішіть проблему самі, якщо ви в змозі це зробити.

√ Якщо Ви не можете це зробити самі, знайдіть когось, хто зможе це зробити.

√ Не ігноруйте проблему і не ухиляйтеся від її вирішення. Вона дуже важлива для Вашого гостя.

√ Не звинувачуйте Вашого гостя ні в чому («Інструкція знаходиться за телефоном. Ви що, її не бачили?»).

√ Не смійтеся над проблемою. Можливо Вам здаватиметься смішним, що гість, втративши надію знайти Вас, закінчив пошук посеред поля. Але для гостя це, можливо, не здаватиметься смішним і він не зрозуміє жарту.

√ Не кажіть ніколи: «Я не знаю», «Я не можу вам допомогти», «Ми з цим справи тут не маємо». Як робити компліменти Вашим гостям Якщо Ви навчилися професійно вирішувати проблемні ситуації, то Вам ще необхідно навчитися правильно робити похвали та компліменти вашим клієнтам.

√ Посміхайтесь і завжди дякуйте.

√ Користуйтеся потенційними перевагами, які дають при продажу послуг компліменти.

√ Визначте, що подобається у Вас Вашим гостям. Зробіть усе можливе, щоб Ваші гості захотіли ще раз до Вас приїхати і порекомендували Ваш будинок своїм друзям.

### ***Поради, при відмові туристів від послуг після бронювання***

Представники агрооселі в договорі з туристом мають передбачити, що в разі відмови від туру турист повинен сплатити неустойку. Розмір неустойки залежить від того, за скільки днів до виїзду турист повідомляє про свою відмову і може становити від 25 до 100 відсотків вартості туру.

Тут залежить від того, які в договорі прописані зобов'язання обох сторін. Турист приймає зобов'язання, що він сплачує гроші й вирушає в цей тур. Якщо в договорі прописано, що скасування поїздки з ініціативи туриста тягне за собою певні штрафи чи неможливість повернення вартості послуги, тоді, на жаль, у цій ситуації турист втрачає гроші.

Засновники агрооселі та інші гравці ринку настільки відшліфували свої договори, що несуть мінімальні штрафи й втрати. Як правило, в договорі прописується, що якщо засновники агрооселі здійснює рейс, а людина фізично може туди доїхати, то вона має їхати. Якщо турист не хоче

їхати просто через здоровий глузд, то це тлумачиться, як скасування поїздки за ініціативи туриста [39].

### ***Вирішення конфліктних ситуацій***

Для попередження конфліктів потрібно пам'ятати два основні правила:

1. Намагайтеся не використовувати конфліктогени.
2. Не піддавайтеся на провокацію конфлікту (не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген).

Способи розв'язання конфліктів:

Відсторонення від конфлікту – людина висловлює небажання брати участь у його врегулюванні і захищати власні інтереси. Конфлікт залишається нерозв'язаним і через деякий час може спалахнути знову.

*Коли краще відсторонитися від конфлікту:*

- коли всім потрібно заспокоїтися;
- коли потрібно продумати аргументи; - коли немає шансів залагодити суперечку.

Поступка – це спроба пом'якшити конфліктну ситуацію та зберегти стосунки, поступаючи тискові опонента. Пристосування може бути застосовано до конфліктних ситуацій у стосунках між учнем і вчителем, дітьми і батьками, начальником і підлеглим, близькими друзями, подружжям, коли поступається сторона, яка не хоче засмучувати іншу. При цьому одна сторона почувається у програві, оскільки відмовляється від своїх інтересів, бажань, своєї позиції, а інша задоволена тільки результатом, але обидві сторони не задоволені стосунками.

*Коли варто поступитися:*

- коли розумієш, що не маєш рації;
- коли предмет спору важливіший для інших, ніж для тебе;
- коли розумієш, що втратиш від цього конфлікту набагато більше, ніж знайдеш;
- коли небезпечно будь-яке загострення стосунків (наприклад, у ситуації виживання).

Боротьба – це управління конфліктом через тиск, застосування влади або сили, щоб змусити прийняти свою позицію. До боротьби вдається той, хто має переваги у фізичній силі, в підтримці з боку інших, у статусі і правах, матеріальних та інших можливостях. Задоволення від такого рішення конфлікту отримує тільки сторона конфлікту, яка прагне добитися свого за будь-яку ціну, але й вона в результаті програє, адже таких людей уникають і не бажають з ними мати справу.

*Коли варто рішуче боротися:*

- якщо рішення конфлікту іншим способом може зашкодити тобі або близьким;
- якщо опонент може отримати несправедливі переваги;
- коли даєш відсіч зловмисникам.

Компроміс - це врегулювання конфлікту через взаємні поступки. На компроміс ідуть люди, які готові врахувати інтереси і бажання інших, щоб

отримати щось для себе. В результаті компромісу сторони не отримують повного задоволення, але зберігають стосунки.

Співпраця передбачає спільний пошук рішення, яке відповідає інтересам усіх сторін. Обидві сторони хочуть спільно розв'язати проблему, готові обговорювати суть конфлікту для пошуку рішення, яке влаштуватиме всіх. Як наслідок - стосунки зміцнюються. Співпраця - найкращий спосіб вирішення конфліктів.

Поради щодо ефективного розв'язання конфлікту

*З'ясуйте, що призвело до конфлікту:* дії іншої сторони або ваше нерозуміння ситуації. Припускайте краще, намагайтеся з'ясувати, що мав на увазі опонент. Ставте правильні і тактовні запитання.

*Відстоюйте свою позицію, але не тисніть на співрозмовника.* Не вимагайте, щоб людина змінилася. Тиск обмежує можливості обох сторін і не сприяє вирішенню конфлікту.

*Стежте за тим, що говорите.* Не принижуйте опонента, не узагальнюйте (не використовуйте слова «завжди» і «ніколи»), говоріть про конкретні речі, вирішуйте основну проблему, не чіпляйтеся за дрібниці.

*Стежте за своїми емоціями,* не ігноруйте їх, але й не дозволяйте їм керувати вашою поведінкою. Говорячи про те, що ви відчуваєте, ви пояснюєте опонентові вашу позицію («Мене дуже засмучує, коли люди порушують свої обіцянки. Будь ласка, краще не обіцяй того, чого не можеш зробити»).

*Не бійтеся йти на поступки.* Поступка не означає поразку, а дає змогу продовжити діалог. Гнучке і творче ставлення до ситуації – одна з умов управління конфліктом [40].

## 7. Форс-мажорні та непередбачувані ситуації в туризмі: види, попередження та шляхи їх подолання

Працюючи в туристичному бізнесі працівники та й туристи стикаються з цілою низкою проблем, які при збігу обставин можуть призвести до негативних наслідків для їх здоров'я та майна, погано вплинути на настрій та враження від поїздки. До безпечних для туризму умов належать: спокійна політична ситуація в країні, відсутність надзвичайних ситуацій і стихійних явищ, низька криміногенність чи її відсутність, чітка взаємодія державних органів і туристичних організацій з охорони туристичних об'єктів, дружелюбність і відкритість[23].

Термін "форс-мажор" у перекладі із французької мови (*force majeure*) означає "непереборна сила"[33]. В українському законодавстві під непереборною силою розуміють надзвичайні та невідворотні обставини за даних умов провадження діяльності (ч. 1 ст. 263 ЦКУ, ч. 2 ст. 218 ГКУ) [7,2].

Положеннями ч. 2 ст. 141 Закону № 671/97-ВР [10]. форс-мажорні обставини (обставини непереборної сили) визначено як надзвичайні та невідворотні обставини, які об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами договору (контракту, угоди тощо), обов'язків відповідно до законодавчим та інших нормативних актів[8].

Форс-мажор звільняє сторони від всіх прийнятих на себе зобов'язань. Чи означає це, що якщо на курорті стався землетрус і поїздка зірвалася, ви втрачаєте гроші? Як показало наше розслідування, форс-мажорні обставини ви все ж можете використовувати для захисту своїх інтересів[24].

Навіть в безвихідній на перший погляд ситуації у туристів є шанс повернути нехай і не всі вкладені в невдалий відпочинок гроші. Що для цього потрібно? Володіти достовірною інформацією про свої права, про зобов'язання, які беруть на себе українські турфірми, страхові компанії і приймаюча сторона, а також мати чіткий алгоритм поведінки в форс-мажорних обставин.

Пункт договору про зобов'язання сторін говорить: «Турфірма зобов'язується надати клієнтам всі замовлені послуги відповідно до Договору-путівки».

Зазвичай стандартний пакет послуг включає переліт, проживання, медичну страховку (турфірма виступає як посередник між туристом і страховою компанією), можливо, екскурсії. До тих пір, поки ніяких інцидентів не відбувається: віза оформляється вчасно, місце в літаку відповідає квитку, на курорті туриста зустрічає гід, розміщує в заздалегідь обумовленому готелі і т.д., - про цей рядок договору зазвичай ніхто не згадує.

Уявімо собі інший розвиток подій. Турист заздалегідь забронював номер в готелі, оплатив тур. І раптом надходить повідомлення, що в передбачуваному місці відпочинку стався землетрус. Турист, побоюючись

за своє життя, відмовляється летіти. А туроператор наполягає, що готовий виконати всі взяті на себе зобов'язання. І чартерний рейс не скасовується, і готель цілий і приймає відпочиваючих. Виходить, що оператор діє згідно з умовами договору, а турист, відмовляючись від поїздки, розриває угоду в односторонньому порядку.

Чи можуть отримати назад свої гроші туристи, які відмовилися відпочивати в зоні лиха?

Два варіанти відповіді. Перший - перенести поїздку на пізніший термін. Другий - вибрати інший напрямок. Якщо квитки збігаються за вартістю, то доплачувати нічого не треба.

1. При укладенні договору з оператором поцікавтеся, чи несе приймаюча сторона відповідальність за форс-мажор. Якщо так, можете бути впевненим, що в разі надзвичайної ситуації ви отримаєте компенсацію за невикористане проживання.

2. Якщо такий пункт не передбачений, компенсація не гарантована. Однак більше шансів отримати виплати у клієнтів досвідчених турфірм, не один рік працюють на ринку, - продовження співпраці з ними для приймаючої сторони важливіше, ніж подібні витрати.

А ось якщо туриста не влаштовує ні інший курорт, ні інший напрямок, то тоді він робить собі гірше ». Згідно із законом туроператор може гроші за поїздку не повертати, якщо підтвердиться, що з ним не розплатилися готель або авіакомпанія. У цьому випадку клієнт може розраховувати на повернення 10% вартості путівки. На страховку теж сподіватися не варто, оскільки стихійне лихо - це не страховий випадок. Тому, категорично рекомендується туристам прислухатися до порад і пропозицій турфірм і не чекати повернення грошей. Повернути гроші через суд - справа довга, марудна і складна. Крім того, суд може присудити клієнту ще менше грошей, ніж пропонує фірма, тобто менше 10%. До речі, слід знати: відповідно до Умов ануляції угоди розмір штрафних санкцій коливається від 10% вартості туру (якщо турист оголосив про відмову за 19 - 21 день до вильоту) до 100% (якщо відмова надійшла за 4 і менше днів до поїздки).

Однак не все так безнадійно, і цю ситуацію можна грамотно використовувати для отримання компенсації. В гіршому випадку турист отримає суму, еквівалентну винагороді компанії за проданий тур (оскільки основні засоби вже витрачені на номер в готелі і авіаквиток). Для цього потрібно апелювати до «істотної зміни обставин договору».

Отримання більш вагомих сум залежить від нюансів взаємовідносин українського оператора і його закордонного партнера. Якщо в договорі прописано, що при настанні форс-мажорних обставин відповідальність бере на себе приймаюча сторона, оператор отримує 100-відсоткову компенсацію за викуплені, але не використані готельні номери. І, в свою чергу, повертає ці гроші клієнтам (за вирахуванням 5%, вже витрачених на поточні витрати). Звичайно, замість грошової компенсації туристу можуть

запропонувати перенести дату вильоту на більш пізній термін, але він має право вимагати компенсацію.

Більшість з нас мріють про подорожі, проте, найближчим часом цим мріям не судилося здійснитися. Причиною цього є обмежувальні заходи, запроваджені державою з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2.

Багато туристів, які придбали тури, дати яких припадають на період дії карантину, опинилися в ситуації, коли вже і гроші заплатили, і поїздка стала неможливою.

Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню COVID-19» від 17 березня 2020 р. [10]. до переліку форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили) було внесено карантин, встановлений Кабінетом Міністрів України.

## **Практичні поради при форс-мажорних ситуаціях**

### **1. Дії у разі виникнення пожежі**

Пожежа – це неконтрольоване горіння поза спеціальним вогнищем, що розповсюджується. Щорічно від пожеж стається безліч нещасних випадків, завдаються значні матеріальні втрати.

Будь-яка пожежа починається із загорання, яке інколи може ліквідувати одна людина, якщо має відповідні навички та знає правила поведінки під час пожежі. Тому, у разі виникнення пожежі необхідно заздалегідь знати: де і які засоби пожежогасіння розміщуються та як ними користуватися.

Запам'ятайте: у всіх випадках, якщо ви в змозі, зателефонуйте «101» і викличте пожежну команду.

Ні в якому разі не слід панікувати.

Під час пожежі необхідно остерігатися високої температури, задимленості та загазованості, обвалу конструкцій будинків і споруд, вибухів технологічного обладнання і приладів, падіння обгорілих дерев, а також провалів. Небезпечно входити в зону задимлення.

Рятуючи потерпілих з будинків, які горять, слід пам'ятати:

перед тим, як увійти у приміщення, що горить, накрийтеся мокрою ковдрою, будь-яким одягом чи щільною тканиною;

двері в задимлене приміщення відкривайте обережно, щоб уникнути займання від великого притоку свіжого повітря;

у сильно задимленому приміщенні рухайтесь поповзом або пригинаючись;

для захисту від чадного газу необхідно дихати через зволожену тканину;

у першу чергу рятуйте дітей, інвалідів та старих людей;



звертайте увагу, що маленькі діти від страху часто ховаються під ліжку, в шафу та забиваються у куток;

виходьте із осередку пожежі в той бік, звідки віє вітер;

якщо на людині горить одяг, зваліть її на землю та швидко накиньте пальто, плащ або будь-яку ковдру чи покривало (бажано зволожену) і щільно притисніть до тіла, у разі необхідності викличте медичну допомогу;

якщо загорівся ваш одяг, падайте на землю і перевертайтеся, щоб збити полум'я, ні в якому разі не біжіть – це ще більше роздуває вогонь;

для гасіння пожежі використовуйте вогнегасники, пожежні гідранти, а також воду, пісок, землю, кошму, ковдри та інші засоби, пристосовані для гасіння вогню;

бензин, гас, органічні масла та розчинники, що загорілися, гасить тільки за допомогою пристосованих видів вогнегасників, засипайте піском або ґрунтом, а якщо осередок пожежі невеликий, накрийте його азбестовим чи брезентовим покривалом, зволоженою тканиною чи одягом;

якщо горить електричне обладнання або проводка, вимкніть рубильник, вимикач або електричні пробки, а потім починайте гасити вогонь.

Якщо пожежа застала вас у приміщенні, слід дотримуватись наступних правил:

якщо ви прокинулись від шуму пожежі і запаху диму, не сідайте в ліжку, а скотіться з нього прямо на підлогу;

до дверей приміщення слід повзти підлогою під хмарою диму, але не відчиняти двері відразу;

обережно доторкніться до дверей тильною стороною долоні, якщо двері не гарячі, то відчиніть їх та швидко виходьте;

якщо двері гарячі, не відчиняйте їх – дим та полум'я не дозволять вам вийти;

щільно закрийте двері, а всі щілини і отвори заткніть будь-якою тканиною, щоб уникнути подальшого проникнення диму. Повертайтеся поповзом у глибину приміщення і приймайте заходи до порятунку;

присядьте та глибоко вдихніть повітря, розкрийте вікно, висуньтеся та спробуйте покликати за допомогою;

якщо ви не в змозі розкрити вікно, розбийте віконне скло твердим предметом та зверніть увагу людей, які можуть викликати пожежну команду;

якщо ви вибрались через двері, зачиніть їх та поповзом пересувайтеся до виходу із приміщення;

обов'язково зачиняйте за собою всі двері;

зверніть увагу, що під час пожежі заборонено користуватися ліфтами;

якщо ви знаходитесь у висотному будинку, не біжіть вниз крізь вогнище, а користуйтеся можливістю врятуватися на даху будівлі.

Якщо ви опинилися в осередку пожежі:

не панікуйте та не приймайте поспішних, необдуманих рішень;

не тікайте від полум'я, що швидко наближається у протилежний від вогню бік, а долайте крайку вогню проти вітру, закривши голову і обличчя одягом;

з небезпечної зони, до якої наближається полум'я виходьте швидко, перпендикулярно напрямку розповсюдження вогню;

якщо втекти від пожежі неможливо, то вийдіть на відкриту місцевість або галявину, ввійдіть у водойму. Слід накритись мокрим одягом і дихати повітрям, що знаходиться низько над поверхнею землі – повітря тут менш задимлене. Рот і ніс необхідно прикривати одягом чи шматком будь-якої тканини;

для того, аби погасити полум'я невеликих низових пожеж, можна гілками листяних порід дерев забити полум'я, залити водою, закидати вологим ґрунтом та затоптати ногами;

під час гасіння пожежі не відходьте далеко від доріг та просік, не пускайте з виду інших учасників гасіння пожежі, підтримуйте з ними зв'язок за допомогою голосу;

будьте обережні у місцях горіння високих дерев, вони можуть завалитися та травмувати вас;

особливо обережними слід бути у місцях торф'яних пожеж, адже там можуть утворюватися глибокі вирви. За можливості, треба перевіряти палицею глибину слою, що вигорів;

після виходу із осередку пожежі повідомте місцеву адміністрацію та пожежну службу про місце, розміри та характер пожежі.

Якщо людина знає правила безпеки під час пожежі, вона в змозі не лише врятувати своє життя, а й надати допомогу іншим людям та врятувати матеріальні цінності від вогню.

Перша допомога при опіках:

посадіть або покладіть постраждалого;

обливайте місця опіків великою кількістю води (15 хвилин і більше, будьте обережні, щоб уникнути переохолодження постраждалого, особливо взимку);

якщо є можливість, то зніміть з уражених місць каблучки, годинники, паски, взуття до того, як утворились набряки;

зняти предмети одягу, які згоріли або ще тліють, можна лише у тому випадку, якщо вони не пристали до уражених місць постраждалого;

всі опіки необхідно захистити, прикриваючи їх чистою тканиною без ворсу (простирадло або наволока);

викликати швидку медичну допомогу за телефоном «103»;

Запам'ятайте! Не чіпайте нічого, що пристало до місця опіку!

Не змащуйте опіки ніякими кремами, лосьйонами, оліями або маслами! Не проколюйте пухирі![35]

## **2. Що робити при витоку газу?**

Якщо ви відчули запах газу в приміщенні, де встановлено газове приладдя:

негайно перекрийте вентилі на газовому приладді і крани подачі газу перед ними;

виведіть людей із загазованих та сусідніх приміщень;

організуйте провітрювання приміщень, відкрийте вікна та двері;

викличте аварійну службу газу за телефоном «104»;

з прибуттям бригади аварійної газової служби дійте за їхніми вказівками.

Якщо ви відчули запах газу в приміщеннях із значною кількістю людей:

повідомте людей, які знаходяться у приміщеннях, про необхідність негайного залишення приміщень;

повідомте аварійну службу газу;

організуйте провітрювання приміщень;

не допускайте людей у загазоване приміщення;

організуйте чергування біля входів загазованого приміщення до приїзду аварійної бригади газової служби;

з прибуттям аварійної бригади служби газу дійте за їхніми вказівками.

Якщо ви відчули запах газу у під'їзді або у підвалі житлового будинку:

повідомити аварійну службу газу;

організуйте провітрювання під'їзду (підвалу);

не допускати в загазовані приміщення людей;

організуйте охорону місця загазованості до прибуття аварійної бригади служби газу;

з прибуттям бригади аварійної газової служби дійте за їх вказівками.

Запах газу на вулиці (біля газового колодязя), біля газорозподільчого пункту, біля газобалонної установки:

повідомте аварійну службу газу;

організуйте охорону місця загазованості до прибуття аварійної бригади служби газу;

не допускайте людей в загазовану зону.

Вибух газу та пожежа в приміщенні:

негайно перекрийте вентилі на газовому приладді і крани подачі газу перед ними;

повідомте аварійну службу газу;

організуйте гасіння пожежі, викличте пожежну охорону за телефоном «101»;

надайте першу медичну допомогу потерпілим, при необхідності, викличте швидку медичну допомогу за телефоном «103»;

не дозволяйте входити стороннім у приміщення, де стався вибух;

до приїзду спеціалістів залишіть все на своїх місцях, зберігайте обстановку на місці вибуху (пожежі).

### **3. Поради при підвищенні температури тіла відпочиваючих**

Як визначити перші ознаки зростання температури?

Спершу треба запам'ятати, що температура тіла може відрізнятись залежно від статі, віку, часу доби, кількості випитого, з'їженого, місця вимірювання і типу термометра. Середня температура тіла людини коливається від 36,5 до 37,2 градусів. Найчастіше зростання температури супроводжується слабкістю, головним болем та незрозумілим дискомфортом у тілі. Якщо ви відчуваєте всі ці симптоми, а термометр уперто показує "ідеальні" 36,6 - почекайте годину-дві і міряйте ще раз. Якщо температура вперто продовжує підніматися і ви не розумієте чому – негайно йдіть до лікаря або викликайте його.

Ситуацій, коли піднімається температура, може бути багато. Ось найпоширеніші:

- Ви прокинулися вранці і відчуваєте легкий біль у горлі, який з часом посилюється. Через деякий час додався нежить, а ввечері трохи піднялася температура. Імовіріше, у вас звичайна застуда.
- У вас болить голова, з'явився біль у м'язах і суглобах, різко підскочила температура. Самопочуття швидко погіршується. Найвірогідніше – до вас "причепився" грип.
- Позавчора ви зробили щеплення і у вас уже другий день поспіль тримається невисока температура. Якщо окрім температури симптомів більше немає, то це нормальна реакція на вакцину.
- Нестерпний біль у горлі, який тримається більше 3-5 днів, опухлі мигдалини і височенна температура – ознаки ангіни.
- Якщо ви перехворіли на грип і температура спочатку впала, а потім через кілька днів повернулась, і вся ця "невимовна радість" супроводжується хрипом і задишкою – це може бути пневмонія.
- Температурите і болить вухо – можливо, це отит.
- Гарячка, яку супроводжує нудота, блювота і діарея без ознак застуди – свідчення кишкової інфекції, тощо.

*Що б це не було – треба одразу прийняти ліки, правильно?*

Ні. Вважається, що висока температура допомагає організму боротися з інфекцією. Коли у вас гарячка, хвороботворним мікробам ще гірше, ніж вам. Якщо термометр показує "смертельні" 38 і вам ще не зовсім зле – жарознижуючі препарати вживати не треба.

Ось декілька порад, які допоможуть легше перенести застуду:

- пийте більше води і трав'яних чаїв. Але не більше 3 літрів на добу. Гарячі напої обпікають слизові оболонки і додатково нагрівають тіло – ви ж не забули: у вас температура. Не варто наганяти додаткові градуси обпікаючими чаями;

- прийміть теплу, але не гарячу ванну. Це дозволить трохи знизити гарячку.

- обітріться вогким рушником. Покладіть прохолодний компрес на лоб і міняйте його кожні 10-15 хвилин;

- не кутайтесь в ковдру, як капуста! При температурі виробляється надлишкове тепло, і йому треба кудись виходити. Якщо одягти сто светрів, то це створить "парниковий ефект" (для організму він такий же шкідливий, як і для планети). Одягніть щось легеньке. Якщо вас знобить – вкрийтеся тонкою ковдрою;

- провітрюйте приміщення.

Якщо ви погано переносите будь-які коливання температури, 38,1 чекати не варто – випийте парацетамол або ібупрофен.

А ось аспірин лікарі приймати не рекомендують, тільки якщо немає інших засобів. Аспірин – не надто безпечний препарат. Він розріджує кров і може викликати внутрішню кровотечу.

Особливо небезпечний ефект ацетилсаліцилової кислоти при грипі. Вірус сам по собі збільшує проникність судин, а на додачу з аспірином ризик кровотечі виростає в рази. Також аспірин протипоказаний людям з виразкою шлунка і астматикам.

**ВАЖЛИВО!** Пити аспірин можна лише дорослим. У дітей може виникнути синдром Рея – причина печінкової недостатності, енцефалопатії і смерті.

*Коли викликати швидку допомогу?*

Викликайте, якщо на тлі температури у вас:

- відсутність потовиділення, шкіра суха і дуже гаряча на дотик;
- вам важко дихати, а грудину стискає біль;
- безперервна блювота і діарея;
- з'явилися червоні висипання, схожі на крововиливи під шкірою;
- сильно болить живіт;
- сильно болить або набрякає будь-яка частина тіла;
- тіло зводять судоми;
- ріже очі, коли дивитися на світло;
- ви прийняли жарознижуюче, а воно не подіяло [35].

#### **4. Травмування: види, перша допомога та поради**

##### **Забій**

Забій (забиття) - це травма шкірного покриву без його цілісності. Її можна отримати при падінні, ударі тупим предметом. Травмоване місце стає набряклим. На ньому з'являється синець. Через розрив великих судин під шкірою накопичується кров (гематоми).

Забої можуть порушувати функції пошкодженого органу. Забій м'яких тканин викликає лише біль і помірне обмеження руху кінцівок, натомість забої внутрішніх органів можуть стати навіть причиною смерті.

При забої потрібно забезпечити пошкодженій ділянці тіла спокій. Щоб припинити крововилив у м'які тканини треба накласти тугу пов'язку та підняти уражену ділянку тіла. Для того, щоб зменшити біль та запальні явища прикладіть до травмованого місця щось холодне. Дезінфікуйте забій, якщо на ньому є подряпини. При серйозних забоях внутрішніх органів одразу звертайтеся до лікаря.

#### Розтягнення

Вони можуть виникати через рухи у невластивий для суглоба напрям і рухах у суглобі, що перевищують його фізіологічний об'єм. Для розтягнень характерна поява різкого місцевого болю. При цьому значно порушуються функції суглобів.

Перша допомога при розтягненнях:

“I” (ice – лід) – прикладіть лід до місця травми. Це зменшить біль і набряк.

“C”(compression-тиск) - використайте тугу пов'язку на ушкоджений суглоб. Проте пам'ятайте, що вона не повинна порушувати звичайного кровообігу і чутливості шкіри ушкодженої кінцівки.

“E”(elevation-підняття) - тримайте травмовану кінцівку вище рівня серця, це допоможе зменшити приплив крові, що дозволить зменшити набряки.

Якщо постраждалий відчуває надмірний біль або травмоване місце дуже набрякло потрібно звернутися за кваліфікованою допомогою.

#### Вивих

Це зсув суглобових кінців кісток. Він може супроводжуватися розривом суглобової капсули.

Найчастіше вивихи бувають у плечовому суглобі, у суглобах нижньої щелепи та пальців рук.

Ознаки вивиху:

біль у кінцівці

деформація ділянки суглоба

відсутність активних і неможливість пасивних рухів у суглобі

кінцівка зафіксована у неприродньому положенні

зміна довжини кінцівки.

Перша допомога при вивиху повинна зменшити біль, тому прикладіть щось холодне до пошкодженого суглоба та випийте знеболювальне. Зафіксуйте пошкоджену кінцівку у тому положенні, яке вона набула вже після травмування. Якщо постраждала нижня кінцівка, потрібно знерухомити її за допомогою шин або підручних засобів. Якщо постраждала верхня - підвішати її на косинці.

Ні в якому разі не вправляйте вивихнути кінцівку. Це може зробити лише людина з медичною освітою.

#### Перелом

Він буває відкритим і закритим. Для відкритого перелому характерні біль, наявність рани у місці перелому та кровотеча, неприродне положення кінцівки, хрускіт у місці перелому та уламки кістки в рані.

Закритий перелом має ті ж симптоми, проте відсутня рана. На місці перелому утворюється гематома, кінцівка збільшується в об'ємі.

Перша допомога постраждалим з переломом: початку переконайтеся, що навколо безпечно; огляньте постраждалого. Оцініть чи потерпілий знаходиться при свідомості та частоту його дихання.; викличте екстрену медичну допомогу за номером 103; почніть серцево-легеневу реанімацію, якщо постраждалий не дихає.

Якщо ви побачили у потерпілого ознаки відкритого перелому, надайте першу допомогу у такому порядку: розріжте одяг над раною; накладіть на рану чисту, стерильну пов'язку; допоможіть травмованій людині прийняти положення, яке завдає найменше болю; зафіксуйте пошкоджену кінцівку (накладіть шину чи використайте підручні засоби); вкрийте людину термопокривалом/покривалом.

При закритому переломі повторіть теж саме.

До прибуття екстреної медичної допомоги постійно наглядуйте за травмованою людиною. Якщо стан постраждалого до приїзду швидкої почав погіршуватися зателефонуйте диспетчеру повторно.

Порядок надання домедичної допомоги можна знайти тут: <https://bit.ly/2siPoVn>

Як уникнути травм під час ожеледиці

Не поспішайте. Йдіть маленькими кроками

Будьте уважними на дорозі, адже гальмівний шлях скорочується за поганих погодних умов

Відкладіть чоботи на високих підборах, краще оберіть зручне взуття з рельєфною підошвою

Вдягніть зимові накладки на взуття, якщо на вулиці ожеледиця

Краще присядьте, якщо втрачаєте рівновагу. Це допоможе її втримати.

Не тримайте руки у кишенях

Будьте обачними й обережними, якщо температура різко падає нижче нуля[4].

#### 5. Підозра на отруєння: перша допомога

Причиною інфекційного харчового отруєння може стати їжа, заражена патогенними бактеріями (вживання прострочених продуктів; недотримання правил гігієни під час вживання їжі тощо).

Характерні симптоми отруєння: нудота, блювання, загальне нездужання та слабкість, лихоманка, підвищена температура тіла, діарея. Зазвичай, перші ознаки харчового отруєння з'являються через 2 години після вживання несвіжого продукту.

Перша допомога при отруєнні

Необхідно видалити зі шлунка їжу, що отрує організм (промити шлунок слабким розчином теплої води та харчової соди). Після цього слід прийняти активоване вугілля (сорбенти). Також потрібно пити багато чистої кип'яченої води, адже під час отруєння відбувається зневоднення організму. Оскільки хворий відчуває загальну слабкість, першу добу слід дотримуватись постільного режиму та вживати тільки рідкі каші[36].

## **6. Перша допомога при укусах комах**

*Отож, що робити, якщо вкусила комаха ?*

*Види алергічних реакцій на укуси комах та перша допомога*

До 5% людей мають схильність до загальних реакцій на укуси комах. Організм людини може бути дуже чутливим до ядів комах, і в таких людей можуть виникати алергічні реакції, які можуть впливати на весь організм – систематичні (вони найнебезпечніші для здоров'я) або локальні – проявлятися лише у місці укусу.

Місцеві симптоми: свербіж, припухлість та почервоніння шкіри, діаметер почервоніння більше 10 см і більше.

Перша допомога:

- прикласти холод на місце укусу, не менш ніж на 10 хв;
- нанести протиалергічну мазь (Феністил гель, Псилобальзам, гідрокортизонова мазь 1%);
- дати антигістамінний препарат загальної дії відповідно віку;
- якщо після нанесення мазі немає ніякого ефекту, доцільно використати гормональний протизапальний засіб.

Загальна, системна алергічна реакція: місцева реакція, сильний свербіж, висип по всьому тілу, набряк шкіри та слизових оболонок, утруднене дихання.

Перша допомога:

- прикласти холод на місце укусу, не менш ніж на 10 хв;
- якщо вкушена кінцівка:зробити туге бинтування на 5 см вище місця укусу, потрібно контуролювати накладену пов'язку і потрібно ослабити, якщо виникає набряк кінцівки.
- якщо укус був на голові чи шиї – придавіть місце укусу
- дати антигістамінний препарат загальної дії відповідно віку;
- використати гормональний препарат або звертатися за медичною допомогою

Якщо дорослого чи дитину комаха вкусила вперше, то ризик системної алергії – мінімальний, можлива місцева реакція у місці укусу. Однак вірогідність реакції зростає з кожним наступним укусом. Якщо після вжалення, наприклад, бджолою виникла тяжка алергічна реакція, варто бути дуже обережним, бо наступний укус може бути більш небезпечний.

### **Укус бджоли**

Отож, укус бджілки є дуже хворобливим. Укус цих комах може викликати алергію частіше, ніж від інших представників даного виду. До того ж, бджоли ніколи самі не нападають, поки їх не потривожити. Саме в



такому смугаста випадку комаха починає захищатися за допомогою жала. Причому жальце у цих працьовитих бджілок зазубрене, тому бідолахи не можуть витягнути їх після укусу, й відривають від нього нижню частину тільця. Саме тому бідаки швидко гинуть.

Оси ж бувають агресивнішими за бджіл, особливо, коли відчують голод. Різниця жала осі порівняно із бджолиним є великою, адже жальце у цієї гладке. Саме тому вона може вжалити людину аж кілька разів поспіль. Окрім цього, осі навіть частіше, ніж бджоли переносять різноманітні інфекції. Це відбувається тому, що їхньою їжею є продукти харчування в смітниках, різноманітні відходи. Якщо вас чи дитину вкусила бджола чи оса – після цього на місці укусу утворюється припухлість, вона стає червоною, нерідко – багровою, завжди болісною, з'являється свербіж. Отож, необхідно акуратно видалити жало нігтем, проте не можна видавлювати його. Далі промити ранку водою або протерти її спиртом. Також необхідно прикласти до місця укусу холодний компрес або шматок льоду.

Проте, якщо людину вкусило кілька бджіл, або ще гірше – ос, тоді може з'явитися реакція на токсини. Потерпілий скаржить на нудоту, слабкість в усьому тілі, навіть може блювати. Схожа реакція виникає, якщо людина страждає на алергію від укусу. Тоді потрібно негайно випити протиалергійні препарати, не чекати, поки постраждалому стане гірше. І якщо симптоми не минають, місце укусу розпухає, людині стає важко дихати, потрібно терміново звернутися до лікаря, можна навіть викликати екстрену медичну допомогу.

**Укуси комарів** – це, мабуть, найменш шкідливі ураження із всіх перелічених, проте й вони додають не меншого дискомфорту. З'являється свербіж, почервоніння. Тому варто помастити місце укусу спиртом або будь-яким іншим антисептиком, можна його намити (часто використовують господарське мило) або ж нанести спеціальний аптечний засіб після укусу комах. Часто використовують розчин питної соди. Важливо пам'ятати: дитина не повинна розчісувати ранку, щоб туди не потрапила інфекція.

Як же вберегтися від неприємного комариного дзижчання і не менш набридливих укусів?

Захиститись від комарів просто:

- користуватися *фумігаторами*, причому використовувати цей засіб можна й тоді, коли в кімнаті присутня дитина. Проте такий вид захисту необхідно застосовувати тоді, коли на вікні є москітна сітка, щоб повітря краще циркулювало і не зовсім корисні речовини швидко вивітрювалися;
- під час прогулянки із дитиною не варто вдягати яскраві сукенки, бо такі кольори завжди приваблюють комарів. Також треба уникати квіткових парфумів, бо вони також звертають увагу комарів;
- часто на вікнах вміщують москітну сітку, яка оброблена спреєм для відлякування комах;

- від кровопивць стають у нагоді *репеленти*. Якщо ви боїтеся і вагаєтеся, чи вік Вашої дитини дозволяє користуватися цими кремами, гелями а чи спреями – почитайте інформацію у додатку до засобу. Саме там зазначений вік дитини, з якого цими спреями можна користуватися. Треба стежити, щоб засіб не потрапив у очі малюку. Обов'язково необхідно прослідкувати, яким чином дитина нанесла крем, або ж використати крем чи гель по призначенню самому, не залучаючи маля.

- не варто розпилювати спреї в авто чи в транспорті.
- кровопивці бояться запаху лаванди, чайного дерева, евкалипту, базилику. Тому можна змочити хусточку олією із цих засобів та покласти її на підвіконня;

- коли крилаті ненажери дошкуляють вам у лісі, розведіть багаття і вкиньте у нього ялинові шишки чи гілки ялівця і побачите: комарі відступлять.

Антикомарина аптечка

Крем “Спасатель”, “Боро плюс”. У їхньому складі немає речовин, які можуть бути протипоказані немовлятам або вагітним жінкам. Зате вони містять термальну воду та мікроелементи, такі як цинк, купрум та інші, які знімають свербіж, запобігають інфікуванню і сприяють загоєнню.

Ще один цілком безпечний, але дієвий варіант – гомеопатичні креми, але фахівці попереджають: купувати їх треба не на ринку, а в аптеці, і бажано, після консультації з лікарем.

Найпоширеніші дитячі засоби від комарів та після їхніх укусів, якими користуються мами:

Ледум, Настойка Календули, Феністил, Сила бальзам, Непоседи, Некусайка, Москитол. Але не забувайте підбирати репелент тільки відповідно до віку дитини і користуйтеся ним виключно за інструкцією.

– Для грудних дітей найбезпечніший захист від комах – москітні сітки – на ліжечко, на коляску, на вікна в дитячій.

– Відмінний варіант – браслети від комарів, які виготовляються з еластичної полімерної тканини і просочуються натуральними гіпоалергенними рослинними складами, що відлякують комарів, але не містять токсичних речовин, а тому безпечним навіть для грудних дітей, вагітних і жінок, що годують. Дітям від року надягайте їх на ручку, а тим, хто молодший – вішайте на коляску, зовні, по одному з кожного боку – їх запах буде, відлякувати комах.

– У приміщенні можна використовувати фумігатори з дитячими рідинами або пластинами від комарів. Якщо дитині більше року – ставте їх на пару годин, а потім виймайте з розетки, якщо дитина старше трьох – фумігатор можна спокійно залишати і на всю ніч. А ось в кімнаті немовлят краще тримати пристрій не тримати. Години за три до відходу до сну включаєте, знищує комах, потім виключаєте. І через годину можете класти малюка спати.

– Дітям від року найкраще користуватися репелентами у формі крему, молочка, гелю або бальзаму – вони легко наносяться на шкіру, залишаючи

на ній захисний шар. До того ж багато дитячих репеллентніе креми і гелі (а молочко особливо) не тільки відлякують комах, але також захищають від сонця і доглядають за шкірою малюка.

– У дитини може виникнути місцева алергія на деякі репеленти, тому перш ніж використовувати якийсь новий засіб, обов'язково спробуйте його на невеликій ділянці шкіри.

– Користуючись будь-якими дитячими репелентами стежте, щоб дитина не пхала руки в рот, і не злизувала мазь з інших частин тіла.

– Не варто застосовувати репеленти в формі спреїв, оскільки у деяких дітлахів вони при вдиханні можуть викликати астматичні напади. Якщо так сталося, що інших засобів під рукою не виявилось – користуйтеся «пшикалкою» з обережністю. Розпилювати засіб здалеку, уникаючи попадання в обличчя, і краще наносити його не на шкіру, а на одяг дитини.

Відпочивайте, насолоджуйтесь літом, проте не забувайте брати із собою спреї чи гелі, які відлякують комах. Саме тоді відпочинок не зіпсує настрої, а навпаки – зарядить позитивом та енергією на увесь рік [37].

## **7. Що робити, якщо вкусила собака або хижа тварина?**

У разі потреби, викликайте невідкладну медичну допомогу.

Телефон швидкої медичної допомоги – 103 (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних).

Якщо немає необхідності у виклику невідкладної допомоги, можна самостійно звернутися до найближчого відділення медичної допомоги. Перед візитом до травмпункту слід зателефонувати та дізнатися, чи є в наявності потрібна вакцина чи вільний наразі лікар, тощо. Обов'язково слід повідомити лікаря, якщо більше року не було проведено антирабічної вакцинації та щеплення проти правця.

Згідно Порядку надання домедичної допомоги постраждалим при укусах тварин необхідно:

2. переконатися у відсутності небезпеки;
3. при укусах диких тварин – запам'ятати вид тварини, при можливості сфотографувати, домашніх тварин – спробувати ізолювати тварину;
4. провести огляд постраждалого;
5. викликати бригаду екстреної (швидкої) медичної допомоги або звернутись до закладу медичної допомоги;
6. якщо рана без кровотечі – промити рану мильним розчином та накласти чисту, стерильну пов'язку;
7. якщо рана сильно кровоточить – зупинити кровотечу та накласти на рану чисту, стерильну пов'язку;
8. забезпечити постійний нагляд за постраждалим до приїзду бригади швидкої допомоги;
9. при погіршенні стану постраждалого до приїзду бригади повторно зателефонувати диспетчеру екстреної медичної допомоги [38].

## 8. Абетка сільського зеленого туризму

Кожен вид людської діяльності має свою специфічну мову - термінологію. Сьогодні потребує створення своєрідної тематичної абетки (словника) термінів і понять, які використовуються у сфері сільського зеленого туризму. Цей словник містить найважливіші, як нові, так і давно відомі терміни. Мета його укладання - доступно пояснити значення термінів і передбачити подальший розвиток і поглиблення їх значень [28].

Агрооселя (агросадиба) - житловий будинок і господарські будівлі з прилеглими до них садом і городом, що разом є окремим господарством. Знаходиться у сільській місцевості, містить кімнати, пристосовані для проживання туристів і належить на правах приватної власності фізичній особі або членам її сім'ї, які займаються веденням особистого селянського господарства.

Агротуризм - відпочинковий вид туризму, зосереджений на сільських територіях, який передбачає використання сільського (фермерського) господарства з метою рекреації, освіти чи активного залучення до традиційних форм господарювання.

Біосферний заповідник - територія, що спеціально охороняється для збереження і розвитку генофонду біосфери, типового для тієї чи іншої природної зони, проведення науково-дослідних екологічних і ландшафтних робіт, охорони національної культурної спадщини.

Внутрішній туризм - тимчасовий переїзд громадян у межах території країни з місць свого постійного проживання для відпочинку, задоволення пізнавальних інтересів, занять спортом тощо.

Господар агрооселі (агросадиби) - фізична особа або члени її сім'ї, які здійснюють господарську діяльність, що проводиться без створення юридичної особи, з метою задоволення особистих потреб, шляхом виробництва, переробки і споживання сільськогосподарської продукції, реалізації її надлишків та надання послуг з використанням майна особистого селянського господарства, у тому числі й у сфері сільського зеленого туризму.

Екотуризм - вид сільського туризму, що передбачає відвідування туристами територій, що мають природничу, культурологічну, етнографічну цінність; екотуризм - це форма подорожі, сприятлива для навколишнього середовища. Вона відбувається на територіях, що мають природничу цінність (національні та ландшафтні парки).

Екскурсант - 1) тимчасовий відвідувач, який перебуває менше 24 годин на об'єкті відвідання; 2) суб'єкт, учасник екскурсії.

Заказник - природна територія (акваторія), оголошена природоохоронним об'єктом з метою збереження і відтворення природних комплексів чи їх окремих компонентів.

Зона комфорту - оптимальний для існування людського організму простір, поєднання певної температури, вологості, швидкості руху повітря

(набуває особливого значення при створенні умов для відпочинку в сфері сільського зеленого туризму).

Індустрія дозвілля - діяльність, спрямована на організацію розваг під час відпочинку людини.

Історико-етнокультурні агорекреаційні ресурси - це об'єкти та явища матеріальної і духовної культури життєдіяльності етносу на території його історичного розвитку. До цього виду ресурсів належать пам'ятки історії (фортеці, вали тощо), матеріальної етнокультури (традиційне бойківське, гуцульське житло, млини, колиби, продукція народних ремесел (ліжники, кераміка, різьба по дереву, вироби з лози тощо)), сакральної архітектури (монастирі, церкви, каплиці, старожитні пам'ятні хрести тощо), духовної етнокультури (побутові та культові обряди й народні традиції).

Категоризація (сертифікація) - віднесення будівель (споруд), садиби чи земель до певної категорії за визначеними затвердженими показниками (площею; якістю та цінністю земель чи ландшафтів; наявністю поблизу оздоровчих природних місць та об'єктів духовної, культурно-історичної спадщини; рівнем і якістю облаштування подвір'я; кількістю і якістю надання послуг; рівнем обслуговування туристів тощо) та присвоєння садибі певної категорії з видачею сертифікату, що враховується при ціноутворенні туристичних послуг.

Кластер - об'єднання споріднених організацій, підприємств або суб'єктів підприємницької діяльності і фізичних осіб з метою досягнення спільної мети. Майно, яке використовується для ведення особистого селянського господарства - це житлові будинки, господарські будівлі та споруди, сільськогосподарська техніка, інвентар та обладнання, транспортні засоби, сільськогосподарські та свійські тварини і птиця, бджолосім'я, багаторічні насадження, вироблена сільськогосподарська продукція, продукти її переробки та інше майно, набуте у власність членами господарства в установленому законодавством порядку.

Маркетинг сільського зеленого туризму - система просування туристичного продукту сільської місцевості на ринки, що здійснюється організаціями сільського зеленого туризму, місцевими органами влади та туристичними фірмами.

Маршрут - заздалегідь спланований план пересування туристів, що включає відвідання ряду міст та об'єктів з визначенням транспортних засобів.

На ринку маршрут подається у вигляді туру - основного туристичного продукту.

Національний природний парк - природоохоронна, рекреаційна, культурноосвітня, науково-дослідна установа загальнодержавного значення, що створюється з метою збереження, відтворення і ефективного використання природних комплексів та об'єктів, які мають особливу природоохоронну, оздоровчу, історикокультурну, наукову, освітню та естетичну цінність.

Обслуговування туристів - надання туристичних послуг, комплексне обслуговування (пансіон) і часткове (напівпансіон). Включає розміщення, харчування, програму перебування, трансфер, послуги гіда-перекладача та екскурсовода.

Особисте селянське господарство - це господарська діяльність, яка проводиться без створення юридичної особи фізичною особою індивідуально або особами, які перебувають у сімейних чи родинних відносинах і спільно проживають, з метою задоволення особистих потреб шляхом виробництва, переробки і споживання сільськогосподарської продукції, реалізації її надлишків та надання послуг з використанням майна особистого селянського господарства, у тому числі й у сфері сільського туризму. Ведення особистого селянського господарства не є підприємницькою діяльністю.

Пам'ятки природи - окреме унікальне природне утворення, що має особливе природоохоронне, наукове, естетичне і пізнавальне значення, оголошене природоохоронним об'єктом з метою його збереження.

Пам'ятки матеріальної та духовної спадщини - витвори рук людини, старовинні речі, знаряддя праці та споруди, що збереглися на земній поверхні, під шаром землі чи під водою: археологічні, архітектурні, декоративно-вжиткові, художньої творчості, природи.

Поїздка індивідуальна - туристична подорож, що проводиться за особистим запрошенням або за індивідуальною домовленістю туриста і за самостійно придбаним туром, путівкою.

Посередник у сільському зеленому туризмі - фізична або юридична особа, яка згідно до угоди з господарем агрооселі здійснює рекламу його продукту, спеціалізується на наданні маркетингових послуг, здійснює фінансово-кредитні операції.

Рекреаційна терапія - створення ландшафтів, які благотивно впливають на людей з певними хронічними захворюваннями.

Рекреація - відтворення сил людини (фізичних, інтелектуальних та емоційних).

Сільський зелений туризм - специфічна форма відпочинку в приватних господарствах сільської місцевості з використанням майна і трудових ресурсів особистого селянського, підсобного або фермерського господарства, природно-рекреаційних особливостей місцевості, культурної, історичної і етнографічної спадщини.

Соціальна інфраструктура - мережа об'єктів соціально-культурного призначення району, села: магазини, пошта, лікарня, оздоровчі заклади, об'єкти культури (музеї, виставкові зали, палаци культури чи трансформовані з них нові, театри та інші), стадіони, школи, позашкільні заклади, які розташовані поблизу і можуть використовуватись туристами.

Сувенір - художній виріб, будь-який предмет, придбаний чи подарований на згадку про туристичну мандрівку, зустріч. Тур —

туристична подорож визначеним маршрутом у певний обумовлений термін з визначеним набором послуг.

Турагент - юридична особа, створена згідно із законодавством України, а також фізична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг, і які в установленому порядку отримали ліцензію на туристичну діяльність.

Туризм - тимчасовий виїзд особи з місця проживання в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових чи інших цілях без здійснення оплачуваної діяльності в місці, куди особа від'їжджає.

Туристичний продукт - попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Туроператор - юридична особа, створена згідно до законодавства України, для якої виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, яка в установленому порядку отримала ліцензію на туроператорську діяльність.

## 9. Корисні посилання

№ п / п	Найменування організації	Контакти			
		Адреса	№№ телефонів	Ел.пошта	сайт
1	2	3	4	5	6
1	Міністерство культури та інформаційної політики України	01601, місто Київ, вулиця Івана Франка, 19	044 235 23 78  044 235 21 80  044 235 21 80	Електронна адреса для надсилання кореспонденції юридичних осіб: info@mkip.gov.ua  Електронна адреса для інформаційних запитів: zapyty@mkip.gov.ua,  Електронна адреса для електронних звернень громадян: zvernennya@mkip.gov.ua,	<a href="https://mkip.gov.ua/">https://mkip.gov.ua/</a>
2	Торгово-промислова палата України	вул. Велика Житомирська, 33 м.Київ 01601	+380 44 272-29-11; +380 44 279-47-48 (пресс-служба); Факс: +380 44 272-33-53	<a href="mailto:uccu@uccu.org.ua">uccu@uccu.org.ua</a>	
3	Львівська торгово-промислова палата	Стрийський парк,14, м. Львів 79011	(032) 2764611,(032) 2766640,(032) 2950157 Факс: (032) 2764611	<a href="mailto:lccu@cci.lviv.ua">lccu@cci.lviv.ua</a>	<a href="https://lccu.com.ua/">https://lccu.com.ua/</a>
4	"Національна Асоціація Адвокатів України"	вул. Борисоглібська, буд. 3, 5-й поверх, м. Київ, 04070	Телефон: (044) 392-73-71 Факс: (044) 392-73-70	<a href="mailto:info@unba.org.ua">info@unba.org.ua</a>	
5	Рада адвокатів Львівської	вул. Винниченка, 6/8 м.Львів,	Телефон: +38(032)2553664	<a href="mailto:lviv.rada.adv@gmail.com">lviv.rada.adv@gmail.com</a>	



№ п / п	Найменування організації	Контакти			
		Адреса	№№ телефонів	Ел.пошта	сайт
	області	79008			
6	ГО «Спілка сільського зеленого туризму України»				<a href="https://www.greentour.com.ua/">https://www.greentour.com.ua/</a>
7	Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму в Україні у Львівській області	вул. Дорошенка 41, м. Львів, 79000, Україна	+38 050 959 88 47; +38 068 699 29 08	<a href="mailto:zinkoyuriy@gmail.com">zinkoyuriy@gmail.com</a>	
8	Товариство з обмеженою відповідальністю «Корал Тревел»	вул. Бульварно-Кудрявська, 24, м. Київ, 01601	0(800)302929; (044) 495-82-80		<a href="https://www.coraltravel.ua">https://www.coraltravel.ua</a>
9	Green Tour Ukraine LLC	Вул. Чорногірська, 17/14, Київ, 02000	+38 (044) 254-28-91, +38 (093)587-29-15; +38 (068) 143-18-40 US: +16463691395	<a href="mailto:info@greentourua.com">info@greentourua.com</a>	<a href="https://greentourua.com/">https://greentourua.com/</a>
10	Координаційного центру з надання правової допомоги		0800 213 103	<a href="mailto:info@legaid.gov.ua">info@legaid.gov.ua</a>	<a href="http://www.legaid.gov.ua/ua/">http://www.legaid.gov.ua/ua/</a>
11	Особистий помічник туриста:Join UP		(0800) 21 05 79; +38 (044) 303-99-99	<a href="mailto:office@joinup.ua">office@joinup.ua</a>	<a href="https://joinup.ua">https://joinup.ua</a>
12	Balt Assistance Ukraine	вул. Ф.Пушиної, 30/32, м.Київ, 03115			<a href="https://travelfrog.com.ua">https://travelfrog.com.ua</a>
1	Компанія	Вул.Староко	+380931701202;	<a href="mailto:agent.itravel@">agent.itravel@</a>	<a href="https://www.i-">https://www.i-</a>

№ п / п	Найменування організації	Контакти			
		Адреса	№.№ телефонів	Ел.пошта	сайт
3	Itravel	зацька,22/1 м. Дніпро, 49000	6380675440048; +380504142824; +380567673687	gmail.com	travel.com.ua
1 4	Компанія TPG	вул. Велика Васильківська, 34, м.Київ, 03116	+38 (044) 545 44 44 факс: +38 (044) 545 74 26 +38 (050) 545 44 44 +38 (068) 545 44 44 +38 (063) 545 44 44 +38 (044) 500 06 10	info@tpg.ua	https://www.tpg .ua/
1 5	Міністерств а юстиції України	м.Київ, вул.Городецького, 13	+38044364-23-93 факс: +38 (044) 271- 17-83	<a href="mailto:callcentre@minjust.gov.ua">callcentre@minjust.gov.ua</a> ; <a href="mailto:themis@minjust.gov.ua">themis@minjust.gov.ua</a>	https://minjust.gov.ua/
	Приймальня громадян Міністерств а юстиції України	вул. Євгена Сверстюка, буд. 15, м. Київ	+38 (044) 233-65-02	факс: +38 (044) 271-17- 83	
1 6	Інформаційне забезпечення у сфері технічного регулювання ДП "Укрметрестандарт"	03680, м. Київ, вул.Метрологічна, 4	+38 044 526-52-29  Науково-технічний відділ з стандартизації +38 044 452-27-90	fondinform@ csm.kiev.ua	http://csm.kiev. ua/

## 10. Бібліографія

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради. – 1996. – №30. – С. 141.
2. Господарський кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 10.03.2021).
3. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 р. № 2341-III // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 25. – Ст.131.
4. Митний кодекс України від 11.07.2002 р. № 92-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2002. – № 38–39. – С. 288.
5. Повітряний кодекс України від 19.05.2011 р. № 3393-VI // Офіційний вісник України. – 2011. – № 47. – С. 27.
6. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755-VI // Верховна рада України : офіц. вид. – Київ : Парлам. вид-во, 2011. – 268 с.
7. Цивільний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення: 15.03.2021).
8. Закон України «Про торгово-промислові палати в Україні» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1998, № 13, ст.52) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/671/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 10.03.2021).
9. Закон України «Про туризм» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24) URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 15.03.2021).
10. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)». (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2020, № 16, ст.100) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/530-20#Text> (дата звернення: 15.03.2021).
11. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 р. № 991 // Офіційний вісник України. 2015. № 97. С. 11.
12. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 // Офіційний вісник України. 2009. № 58. С. 76.
13. Про курорти : Закон України № 2026-III від 05.10.2000 р. // Відомості Верховної Ради України. 2000. № 50. С. 435. 35. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України № 222-VIII від 02.03.2015 р. // Відомості Верховної Ради України. 2015. № 23. С. 158.

14. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України № 222-VIII від 02.03.2015 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 23. – С. 158.
15. Про особисте селянське господарство : Закон України № 742 від 15.05.2003 р. // Відомості Верховної Ради України. 2003. № 29. Ст. 232.
16. Про страхування : Закон України № 85/96-ВР від 07.03.1996 р. // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 18. С. 78.
17. Бочан І. О. Інтеграційні процеси кластеризації у туризмі: публічноприватне партнерство. Вісник Львівського інституту економіки і туризму. Львів: ЛІЕТ. 2016. № 11. С. 59–65.
18. Брусільцева Г. М., Зима О. Г. Правове регулювання туристичної діяльності: навчальний посібник. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 214 с.
19. Войнаренко М. Кластери як полюси зростання конкурентоспроможності регіонів / М. Войнаренко // Економіст. 2008. № 10. С. 27-30.
20. Готельний бізнес: організаційні моменти [Електронний ресурс]. URL: [https://bz.ligazakon.ua/ua/magazine\\_article/BZ008211](https://bz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/BZ008211)
21. Ганущак-Єфіменко Л. М. Конкурентні переваги кластерооб'єднаних підприємств на ринку / Л. М. Ганущак-Єфіменко // Актуальні проблеми економіки. 2010. № 3. С. 143-147.
22. Дейнека О.І. Кластери та конкурентоспроможність прикордонних територій / О.І. Дейнека, В.В. Демченко // Регіональна економіка. 2008. № 2. С. 276-279.
23. Дикий Д. Проблема безпеки в туристичній і готельній діяльності. ТЕРНОПІЛЬ 2019. С. 64. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/34538/1/%d0%94%d0%b8%d0%ba%d0%b8%d0%b9%d0%94.%d0%86.pdf> (дата звернення: 15.03.2021).
24. Дмитровська А. Форс-мажор на нашу голову. Журнал "Огонёк" №3 от 23.01.2005, с. 24. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/2294703> (дата звернення: 10.03.2021).
25. Колесник О.О. Кластерна модель розвитку туризму в Україні / О.О. Колесник. [Електронний ресурс]. URL: [http://www.nbuuv.gov.ua/e-journals/eui/2009\\_1/09kootvu.pdf](http://www.nbuuv.gov.ua/e-journals/eui/2009_1/09kootvu.pdf).
26. Навроцька-Бузюк Ю. Туристичний «форс-мажор» Міжнародна інформаційна агенція Вектор Ньюз URL: <https://www.vectornews.net/exclusive/167686-turistichniy-fors-mazhor.html> (дата звернення: 15.03.2021).
27. Намазбеков М. Кластерное развитие в условиях глобализации: опыт зарубежных стран // Analytic. 2005. №3. С. 8-14.
28. Огляд процедури відкриття закладу громадського харчування [Електронний ресурс]. URL: <https://www.victorija.ua/dovidnik/dovidnyk-biznesmena-yak-vidkryty-zaklad-hromadskoho-harchuvannya.html>

- 29.Порадник організатору та власнику агрооселі: методичні рекомендації / О.В. Кулініч, А.П. Аніщенко, А.В. Меляков, Д.Г. Дармостук. Харків: Інститут соціальної політики регіону, 2016. 84 с. URL: <http://dspace.knau.kharkov.ua/jspui/bitstream/123456789/1348> (дата звернення: 15.03.2021).
- 30.Созиева З.И. Формирование и развитие туристско-рекреационных кластеров региона (зарубежный опыт) // Региональная экономика: теория и практика. 2009. № 25 С. 64 – 70.
- 31.Сураганова С.К. Мировой опыт развития туристского кластера // Теория и практика инновационного менеджмента: отечественный и зарубежный опыт. 2013. № 4. С. 22 – 28.
- 32.Туристичний кластер Харківщини : монографія / Колектив авторів, гол. ред. О. В. Яковчук. Харків: ФОП Панов А. М., 2019. 432 с
- 33.Tourism of the XXI century: Clobal challenges and civilization values : II International scientific and practical conference (Kyiv, June 01, 2020). – Kyiv : KNUTE. – 726 p. URL: <https://www.restorator.ua/post/the-concept-of-force-majeure-in-the-quarantine-s> (дата звернення: 14.03.2021).
- 34.Інформаційне забезпечення у сфері технічного регулювання ДП "Укрметртестстандарт" [Електронний ресурс]. URL: <http://csm.kiev.ua/>
35. Дії у разі виникнення пожежі [Електронний ресурс]. URL: <https://old.kyivcity.gov.ua/content/pamyatka-shchodo-diy-u-razi-vynykennya-pozhezhi.html>
36. Харчове отруєння: перша допомога, профілактика [Електронний ресурс]. URL: <https://zdrav.ck.gov.ua/uk/content/harchove-otruyennya-persha-dopomoga-profilaktyka>
- 37.Профілактика та перша допомога при укусах комах [Електронний ресурс]. URL: <http://nvolynsk.health.org.ua/news/1559725365>
38. Що робити, якщо вкусила собака або хижка тварина? [Електронний ресурс]. URL: [https://kyivcity.gov.ua/likarni\\_ta\\_medytsyna/ukusy\\_tvaryn/scho\\_robiti\\_yaksc\\_ho\\_vkusila\\_sobaka\\_abo\\_khizha\\_tvarina/](https://kyivcity.gov.ua/likarni_ta_medytsyna/ukusy_tvaryn/scho_robiti_yaksc_ho_vkusila_sobaka_abo_khizha_tvarina/)
39. Як повернути гроші за подорож, якщо поїздку скасували? [Електронний ресурс]. URL: <https://www.slovoidilo.ua/2020/03/17/stattja/suspilstvo/yak-povernuty-hroshi-podorozh-yakshho-poyizdku-skasovano>
40. Навички запобігання ескалації та розв'язання конфліктів (короткий опис, приклади) [Електронний ресурс]. URL: <http://llt.multycourse.com.ua/ua/page/22/101>





**Наукове видання**

В. Д. Коцюк, О. С. Олійник, Н. В. Коцюк

# **ДОВІДНИК ПРАЦІВНИКА ТУРИСТИЧНОГО КЛАСТЕРУ**

Довідник

Підписано до друку ---.2022 р. Формат 60x84/16  
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Друк офсетний  
Ум. друк. арк. 4,65. Тираж ---. Зам. ---

Видавець Ковальчук О.В.  
32315, Хмельницька обл., м. Кам'янець-Подільський,  
вул. Васильєва, 13, корп. А, 37.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 7057 від 25.05.2020 р.