# Лекція № 8 ПОРЯДОК ЛІЦЕНЗУВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

План

[**1. Ліцензування в туризмі**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=430789#ch156140)

[**2. Сертифікація та стандартизація в туризмі**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=430789#ch156141)

[**3. Порядок надання туристичних послуг**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=430789#ch156142)

[**4. Правила проведення екскурсійної діяльності**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=430789#ch156143)

[**5. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=430789#ch156146)

[**6. Сертифікація закладів готельного та ресторанного господарства**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=430789#ch156145)

## 1. Ліцензування в туризмі

Метою ліцензування туристичної діяльності є створення рівних можливостей для туроператорів і турагентів на ринку туристичних послуг, захист навколишнього середовища і законних інтересів громадян, підвищення загального рівня туристичних послуг.

Туроператор, що отримав ліцензію, або турагент має виняткове має рацію на надання послуг з оформлення виїзних документів. Причому, туроперератору не потрібний окрема ліцензія на турагентську діяльність.

Будь-який СТД (суб'єкт туристичної діяльності) не має права називатися «туроператором» або «турагентом» до отримання ліцензії, а також мати назву що вже існує і зареєстрованого раніше іншого суб'єкта підприємницької діяльності.

*Відповідно до Закону України «Про туризм» ліцензуванню підлягає:*

туроператорська діяльність – виключна діяльність з організації та забезпечення створення туристичного продукту, реалізації та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг (тільки юридичні особи);

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 29.11.2000 № 1755 плата, яка вноситься суб'єктом господарювання за видачу та переоформлення ліцензії, видачу дубліката замість втраченої або пошкодженої ліцензії та копії ліцензії, зараховується до відповідного бюджету і вноситься на рахунки територіального органу Державної казначейської служби за відповідним кодом бюджетної [клас](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=289683&displayformat=dictionary)ифікації (код бюджетної класифікації 22011800).

Плата за ліцензію здійснюється після того, як прийнято рішення про видачу ліцензії – 1 мінімальна заробітна плата на момент прийняття рішення про видачу ліцензії (відповідно до Закону України «Про державний бюджет України на 2012 рік» - з 1 січня 2012 - 1073 гривень, з 1 квітня 2012 - 1094 гривень, з 1 липня 2012 – 1102 гривень, з 1 жовтня 2012 - 1118 гривень, з 1 грудня 2012 - 1134 гривні); плата за видачу кожної копії ліцензії (для підрозділів, філій, офісних приміщень)- 1 неоподаткований мінімум доходів громадян (=17 гривень).

*Для здійснення оплати суб’єкт господарювання повинен виконати наступні дії:*

1. Звернутись до  територіального органу Державного казначейства за місцем реєстрації суб’єкта господарювання (про номер телефону можна дізнатися з місцевої довідкової служби);

2. За кодом бюджетної класифікації 22011800 (Місцевий бюджет) вияснити розрахунковий рахунок та банк.

Для отримання ліцензії на туроператорську діяльність подаються такі документи:

1. Заява про видачу ліцензії на бланку встановленої форми (з[гід](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=289660&displayformat=dictionary)но з додатком 1 до пункту 1.2.4 Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності (додаток 1).

Особливості заповнення заяви:

— заява заповнюється на комп’ютері українською мовою (рукописна заява не приймається);

— підписується керівником суб'єкта господарювання, завіряється печаткою.

— в заяві вказується повне найменування суб`єкта господарювання згідно Виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;

— всі адреси в заяві вказуються в повному обсязі: індекс, область, місто/сел., район міста, вулиця, будинок, приміщення);

— в розділі – місцезнаходження філій/інших відокремлених підрозділів вказується адреса офісного приміщення (або адреса філії; відокремленого підрозділу) де буде здійснюватись діяльність;

— код території суб’єкта господарювання (КОАТУУ) - перші 5 цифр в Місцезнаходженні за КОАТУУ (знаходиться в довідці з ЄДРПОУ, в цьому ж документі знаходиться код організаційно-правової форми за КОПФГ).

2.  До заяви додаються такі документи:

- виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (оригінал жовтого кольору, який поверненню не підлягає, не «Витяг», а «Виписка»);

- нотаріально засвідчена копія довідки з банківської або іншої кредитної установи про підтвердження фінансового забезпечення відповідальності суб’єкта господарювання у розмірі, визначеному ст. 15 Закону України «Про туризм» (банківська гарантія);

- копія договору із страховою компанією про обов'язкове страхування (медичне та від нещасного випадку) туристів, що здійснюють туристичні подорожі (страхування туристів як за кордоном так і по Україні, кожний аркуш завірений підписом керівника «Згідно з оригіналом» та печаткою);

- відомості за підписом заявника - суб’єкта господарювання про наявність власного або орендованого службового приміщення (офісу) До внесення відповідних змін до Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності можуть прийматися: копії документів, що підтверджують право власності суб'єкта господарювання або оренди ним службового(вих) приміщення(ь) (офісу). Необхідно на першій сторінці (можна від руки) написати «Відомості про наявність службового приміщення (офісу)» поставити печатку та підпис керівника.

Необхідно звернути увагу, що:

1. Договір суборенди (піднайму), позички тощо не допускається.

2. В договорі оренди повинні бути вказані Істотні умови договору оренди:  строк, на який укладається договір оренди; орендна плата (ст. 284 Господарського Кодексу України)),

3. Кожний аркуш завіряється підписом керівника та печаткою (або прошивається і завіряється). При посвідченні документа керівником підприємства (установи, організації) слід керуватися вимогами Національного стандарту України «Вимоги до оформлювання документів» ДСТУ 4163-2003, затвердженого наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 07.04.2003 № 55, та завіряти документи із зазначенням назви посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів та прізвища, дати засвідчення копії з відміткою «Згідно з оригіналом», засвідченою печаткою.);

- опис документів (додаток 2).

Якщо заява і необхідні документи подаються в Держтуризмкурорт не керівником суб`єкта господарювання, а його довіреною особою, потрібно надати доручення (на бланку підприємства) з підтвердженням повноважень, в якому зазначається, що ця довірена особа уповноважена представляти інтереси заявника з питань його господарської діяльності та мати при собі посвідчення особи (наприклад, паспорт) Зразок доручення (додаток 3).

Подача документів:

Документи подаються керівником суб’єкта господарювання (при наявності посвідчення особи, напр. паспорт), довіреною особою (при собі мати доручення з підтвердженням повноважень  (Зразок доручення (додаток 3), посвідчення особи, наприклад, паспорт) в одному файлику. Документи без заяви та опису не приймаються.

Попередньо можна надіслати відскановані заяву та документи, що до неї додаються на адресу електронної пошти: license\_tourism@mtu.gov.ua

Рішення щодо видачі або відмови у видачі ліцензії приймається не більше ніж 10 робочих днів з дати прийняття заяви та відповідних документів.

Одержання ліцензії:

Ліцензію одержує керівник суб`єкта господарювання, а в разі його відсутності - уповноважений ним представник за наявності доручення з підтвердженням повноважень (Зразок доручення (додаток 3).

Особа, що отримує ліцензію, надає паспорт та копію платіжного документу що підтверджує оплату за видачу ліцензії (разом з оригіналом, який після перевірки повертається). (При електронних платежах - відмітка банку (мокра печатка та підпис особи, яка прийняла платіж) обов’язкова).

**2. Сертифікація та стандартизація в туризмі**

*Сертифікація*

Правила обов'язкової сертифікації туристичних, готельних і послуг громадського харчування розроблені Українським науково-дослідним інститутом стандартизації, сертифікації і метрології ще в 1997–1998  рр. і затверджені Держстандартом України в 1999 році.

У Законі України «Про туризм» сказано, що сертифікація товарів, робіт і послуг у сфері туризму здійснюється з метою

а) запобігання реалізації товарів, робіт і послуг, небезпечних для життя і здоров'я людей, майна і навколишнього середовища;

б) сприяння споживачам у виборі найбільш відповідних послуг, робіт і товарів;

в) забезпечення охорони навколишнього середовища і природних ресурсів, а також екологічної безпеки;

г) гармонізації національних стандартів з міжнародними в частині вимог до якості туристичних послуг і до об'єктів відвідин, взаємодії туроператорів.

Перелік туристичних послуг, що підлягають сертифікації, а також сам порядок сертифікації визначається Кабінетом міністрів України.

*Стандартизація*

Ще в 1997 році Держстандарт України без істотних змін запозичував і ввів в дію в Україні ряд стандартів колишнього Радянського Союзу. Наприклад, ГОСТ  Р 50690-94 «Туристичних послуги. Загальні вимоги». До теперішнього часу в Росії розроблений ряд нових стандартів, які також можуть бути використані Україною: «Туристські послуги. Засоби розміщення», «Туристські послуги. Загальні вимоги».

Взагалі кажучи, стандарти є на все – на склад повітря, освітлення, на санітарно-гігієнічні норми, забезпечення умов праці працівників туристичних підприємств.

Держкомстандартом України вже затверджено два перші національні стандарти:

а) ДСТУ 4268 «Послуги туристичні. Засобі розміщення. Загальні вимоги»;

б) ДСТУ 4269 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

Відповідно до Закону України «Про туризм» стандартизація у сфері туризму направлена на

а) захист інтересів споживачів і держави в частини забезпечення безпеки туризму, життя і здоров'я людей, охорону майна і навколишнього середовища;

б) класифікацію туристичних ресурсів України, їх охорону і встановлення граничних навантажень на об'єкти туризму і навколишнє середовище;

в) підвищення якості послуг, робіт і товарів;

г) забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідин;

д) уніфікацію послуг і товарів, направлену на їх сумісність і взаємозамінність;

е) створення нормативної бази систем стандартизації і сертифікації послуг, робіт і товарів.

**3. Порядок надання туристичних послуг**

Порядок надання туристичних послуг регулюється законодавством України, а саме Законом України «Про туризм» в редакції від 9 лютого 2012 р. № 4385-VI.

Згідно з ним, туристичні підприємства повинні **інформування споживачів про умови надання туристичних послуг.**

Будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), повинна містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.

**Інформація про умови надання туристичних послуг**, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, **має** доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та **містити відомості** про:

1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

3) характеристику готелів та інших об’єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

6) ціну туристичних послуг.

**Туроператор (турагент) зобов’язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач** до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору.

**До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про:**

1) основні вимоги до оформлення в’їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл ([**віза**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=289657&displayformat=dictionary)) на в’їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

4) керівника групи та засоби зв’язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв’язку з нею;

5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;

6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проводів, супроводу туристів;

7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;

8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;

9) порядок забезпечення туроператором обов’язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов’язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;

10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення".

**Договір на туристичне обслуговування** – є основним документом, який з правової точки зори регламентує відносини між покупцем (туристом) і продавцем (туристичним підприємством).

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов’язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов’язується оплатити його.

До договору на туристичне обслуговування застосовуються загальні положення договору про надання послуг, якщо інше не передбачено законом.

Договір на туристичне обслуговування укладається в письмовій чи електронній формі відповідно до закону.

У договорі на туристичне обслуговування зазначаються**істотні умови договору**:

1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного обслуговування;

2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);

3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строк і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування;

5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв’язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;

6) програма туристичного обслуговування;

7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;

8) інші суб’єкти туристичної діяльності (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;

9) страховик, що здійснює обов’язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов’язаних з наданням туристичних послуг;

10) правила в’їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;

11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;

12) форма розрахунку.

Зміна ціни туристичного продукту після укладення договору на туристичне обслуговування допускається лише у разі необхідності врахування зміни тарифів на транспортні послуги, запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів та інших обов’язкових платежів, зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена вартість туристичного продукту.

Зміна ціни туристичного продукту можлива не пізніш як за 20 днів до початку туристичної подорожі. При цьому збільшення ціни туристичного продукту не може перевищувати п’яти відсотків його початкової ціни. У разі якщо ціна туристичного продукту вища за початкову ціну на п’ять відсотків, турист має право відмовитися від виконання договору, а туроператор (турагент) зобов’язаний повернути йому раніше сплачену суму.

**Кожна із сторін договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі може вимагати внесення змін до цього договору** або його розірвання у зв’язку із зміною істотних умов договору та обставин, якими вони керувалися під час укладення договору, зокрема у разі:

1) погіршення умов туристичної подорожі, зміни її строків;

2) непередбаченого підвищення тарифів на транспортні послуги;

3) запровадження нових або підвищення діючих ставок податків і зборів, інших обов’язкових платежів;

4) істотної зміни курсу гривні до іноземної валюти, в якій виражена ціна туристичного продукту;

5) домовленості сторін.

Туроператор (турагент) зобов’язаний не пізніш як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніш як за три дні до початку туристичної подорожі повідомити туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.

Туроператор або турагент вправі відмовитися від виконання договору лише за умови повного відшкодування замовникові збитків, підтверджених у встановленому порядку та заподіяних внаслідок розірвання договору, крім випадку, якщо це відбулося з вини туриста.

Турист вправі відмовитися від виконання договору на туристичне обслуговування до початку туристичної подорожі за умови відшкодування туроператору (турагенту) фактично здійснених ним документально підтверджених витрат, пов’язаних із відмовою.

Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов’язаний надати йому без додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.

**Туроператор несе перед туристом відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування, крім випадкі**в, якщо:

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини туриста;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося з вини третіх осіб, не пов’язаних з наданням послуг, зазначених у цьому договорі, та жодна із сторін про їх настання не знала і не могла знати заздалегідь;

невиконання або неналежне виконання умов договору на туристичне обслуговування сталося внаслідок настання форс-мажорних обставин або є результатом подій, які туроператор (турагент) та інші суб’єкти туристичної діяльності, які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту, не могли передбачити.

Договір на туристичне обслуговування може передбачати компенсацію у разі спричинення шкоди туристу невиконанням або неналежним виконанням туристичних послуг, включених до туристичного продукту, відповідно до міжнародних конвенцій, що регламентують надання таких послуг.

Права і обов’язки, відповідальність сторін та інші умови договору між туроператором і турагентом визначаються відповідно до загальних положень про [**агентський договір**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=289644&displayformat=dictionary), якщо інше не передбачено договором, укладеним між ними, а також цим Законом.

Якість туристичних послуг має відповідати умовам договору на туристичне обслуговування, порядок і способи захисту порушених прав туристів визначаються Законом України "Про захист прав споживачів".

Відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров’ю та майну туриста, встановлюється законом, якщо договором на туристичне обслуговування не передбачена більша відповідальність туроператора".

**4. Правила проведення екскурсійної діяльності**

Організаційні, методологічні, технологічні, кваліфікаційні вимоги до проведення екскурсійної діяльності, а також питання впорядкування системи екскурсійного обслуговування, захисту прав і інтересів споживачів і суб'єктів екскурсійної  діяльності мають  відповідати вимогам,  обумовленим Законом України «Про туризм», Ліцензійними умовами.

**Екскурсійні послуги можуть надаватись суб'єктами  підприємницької діяльності**:

юридичними та фізичними (гіди-перекладачі та екскурсоводи) особами  - фахівцями туристичного  супроводу, які  отримали на  це дозвіл,

особи - працівники підприємств, установ чи організацій, яким   належать чи які обслуговують об'єкти відвідування і які обіймають відповідні  посади. Останні надають екскурсійне обслуговування лише на цих об'єктах відвідування.

Дозвіл на проведення екскурсійної діяльності можуть отримати і інші громадяни України,які знають та захистили екскурсії по місту відповідно до вимог чинного законодавства.

*Екскурсоводи, гіди-перекладачі, методисти екскурсійної справи  повинні раз на три роки проходити підвищення кваліфікації та атестацію згідно з вимогами чинного законодавства.*

**Підставою для проведення екскурсійної  діяльності є**наявність  дозволу та комплекту документів відповідно до вимог міждержавного стандарту «Проектирование туристских услуг», зокрема:

     - технологічної карти (методичної розробки) екскурсії;

     - контрольного тексту екскурсії;

     - матеріалів «Портфеля екскурсовода»;

     - схеми [**маршрут**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=289690&displayformat=dictionary)у екскурсії.

Схеми транспортних екскурсій мають бути узгоджені з Головним управлінням комунального і готельного господарств та  туризму виконавчого органу (міської державної адміністрації) та органами Державтоінспекції.

**Для проведення екскурсійної діяльності організатори повинні мати:**

- договори з транспортними підприємствами (при здійсненні транспортних екскурсій);

 - договори з закладами  культури та розваг (музеями, заповідниками, театрами, спортивними закладами тощо);

 - прейскурант цін на екскурсійні послуги.

Екскурсійне обслуговування має  включати  організацію подорожей,   що не перевищують 24 годин, у супроводі фахівця-екскурсовода за  заздалегідь складеними маршрутами з метою ознайомлення з пам'ятками історії,  культури,  природи, музеями, з визначними місцями тощо.

Екскурсоводами можуть працювати особи, які мають вищу базову (бакалавр) або повну вищу (спеціаліст, магістр) освіту та відповідний диплом чи посвідчення (сертифікат) про спеціальну підготовку екскурсовода.

Для проведення екскурсійної діяльності і отримання відповідних дозволів екскурсоводи і гіди-перекладачі повинні пройти атестацію відповідно до вимог чинного законодавства.

При проведенні екскурсій екскурсовод чи гід-перекладач повинен  мати табличку (бейдж), в якій зазначено назву суб'єкта туристичної діяльності та його телефон, а також прізвище, ім'я та по батькові екскурсовода.

Екскурсовод чи гід-перекладач має право проводити екскурсії за умови дозволу на конкретну затверджену методичною радою тему за наявності наряду-путівки ([**ваучер**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=289656&displayformat=dictionary)а), яка має **містити такі відомості**:

найменування суб'єкта туристичної чи екскурсійної діяльності;

номер  ліцензії  (для  туроператора);

дозвіл  на проведення екскурсійної  діяльності;

прізвище  екскурсовода  чи гіда-перекладача;

тема екскурсії;

маршрут  і  вид транспорту;

тривалість, години початку і закінчення екскурсії;

дата проведення екскурсії;

місце збору  екскурсантів;

чисельність  екскурсантів;

найменування  замовника  і  його телефон;

ціна екскурсії,  підпис особи,  яка виписала наряд-путівку  (ваучер);

печатка  або  номер реєстраційного свідоцтва суб'єкта підприємницької діяльності.

Після закінчення екскурсії наряд-путівка повертається суб'єкту туристичної (екскурсійної) діяльності, що веде їх облік.

Форму наряду-путівки встановлює і виготовляє суб'єкт туристичної (екскурсійної) діяльності.

*Екскурсовод чи гід-перекладач незалежно від місця роботи зобов'язані при виконанні обов'язків дотримуватись вимог посадової інструкції   та  Правил  використання автобусів на екскурсійних маршрутах .*

**5. Ліцензування та сертифікація транспортних перевезень**

Транспортну ліцензію  (на внутрішні та міжнародні перевезення) видає Міністерство інфраструктури України.

Відповідно до виду послуг, які надає фірма, видається ліцензія на внутрішні перевезення пасажирів та багажу або ліцензія на міжнародні перевезення пасажирів та багажу. **Термін дії ліцензій – 5 років**.

Ліцензійні умови цих видів діяльності фактично не відрізняються, за виключенням деяких позицій. На кожен автомобіль до ліцензії на перевезення пасажирів та вантажів автотранспортом загального користування додаються ліцензійні картки на термін дії ліцензії. *Однією з умов отримання будь-якої транспортної ліцензії є наявність укладеного договору з АТП, згідно якого перед відправленням у рейс необхідно проводити технічний огляд автомобіля, а водій повинен проходити медичний огляд.* Отже, АТП повинно мати належну матеріальну і технічну базу спеціалістів у штаті (включно з лікарем, який має спеціальну печатку). Цим ліцензійним умовам відповідає не кожне АТП, тому це може стати приводом для відмови в отриманні ліцензії.

За ліцензійними умовами, якщо підприємство має велику кількість автомашин, воно може мати власне АТП або автопарк, прийняти до штату підприємства автомеханіка та лікаря. Наступною умовою отримання транспортної ліцензії **є наявність двох страховок**:

страхування громадянсько-правової відповідальності

страхування від нещасних випадків на транспорті.

Для отримання ліцензії на міжнародні перевезення додатково  потрібен документ, якій підтверджує **проходження водіями курсів міжнародних перевізників**. *Спеціальні вимоги до перевезення пасажирів полягають, наприклад, у тому, що право на керування автобусами на міжнародних маршрутах мають водії, які мають трьохрічний стаж роботи водіями автобусів. Також водії, які здійснюють перевезення організованих груп дітей, повинні мати не менш, як три роки стажу керування транспортними засобами.*

Транспортні засоби повинні відповідати вимогам безпеки, охорони праці та екології, державним стандартам, мати відповідний**сертифікат.**

Порядок проведення сертифікації товарів, робіт, послуг на транспорті визначає Кабінет Міністрів України

**6. Сертифікація закладів готельного та ресторанного господарства**

Обов’язкова сертифікація готельних послуг, які надаються суб’єктами туристичної діяльності, проводиться на підставі:

-  Закону України «Про туризм» із змінами та доповненнями;

 -  Переліку продукції, що підлягає обов’язковій сертифікації в Україні, затвердженого Наказом Держспоживстандарту України від 01.02.2005 №28;

-  Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 №297;

- Правил користування готелями та аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг, зареєстрованих в Міністерстві Юстиції України 02.04.04р. за №413/9012 та затверджених в Державній туристичній адміністрації України Наказом №19 від 16.03.04р.

Обов’язкова сертифікація готельних послуг (в тому числі, присвоєння категорії) проводиться на відповідність вимогам, встановленим в: ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»; ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

Обов’язкова сертифікація послуг харчування, які надаються суб’єктами туристичної діяльності, проводиться на відповідність вимогам, які встановлені в:  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».

Порядок проведення сертифікації включає наступні етапи:

-  подання заявки на сертифікацію (готельних послуг, послуг харчування), опитувальної анкети;

-  прийняття рішення за заявкою і визначення схеми сертифікації (від обраної схеми сертифікації залежить обсяг робіт і термін дії сертифікату відповідності);

-  попередня оцінка процесу надання послуг;

-  проведення перевірки й оцінки послуг;

-  аналіз одержаних результатів і ухвалення рішення про можливість видачі сертифіката відповідності та укладання ліцензійної угоди;

-  реєстрацію сертифіката відповідності в Реєстрі системи, підписання ліцензійної угоди;

-  технічний нагляд за сертифікованими послугами.