

УДК 351.771:640.41.006.063

С. Г. Захарова

кандидат наук з державного управління
Класичний приватний університет

ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ШЛЯХОМ ЇХ СЕРТИФІКАЦІЇ

Досвід економічної діяльності останніх років у готельному господарстві України свідчить про повільне підвищення підприємствами галузі якісних параметрів оцінювання результативності праці підприємствами галузі. Одночасно сьогодні розвивається мережа готелів високої категорії обслуговування, які надають послуги розміщення згідно з вимогами світових стандартів. Сертифікація, як стандартизація і ліцензування, є способом державного регулювання туристичної діяльності.

Ключові слова: сфера послуг, готельні послуги, державне регулювання, стандартизація, сертифікація.

I. Вступ

Аналіз якості ринкових відносин зумовлений пошуком кращих управлінських рішень, удосконалення управління якістю у сфері готельного господарства.

Україна, ставши незалежною, здійснює сертифікацію продукції з 1993 р., коли набув чинності Декрет Кабінету Міністрів України "Про стандартизацію і сертифікацію", згідно з яким з'явилася система національної сертифікації УкрСЕПРО. У межах цієї системи розроблені керівні нормативні документи, а сертифікація продукції та послуг здійснюється на основі національних стандартів.

II. Постановка завдання

Мета статті – проаналізувати сучасний стан процедури сертифікації готельних послуг в Україні та запропонувати шляхи вирішення існуючих проблем на державному рівні.

III. Результати

Важливе значення для функціонування підприємств готельного господарства належить сертифікації готельних послуг. Сертифікація являє собою сукупність процедур і дій, які проводять з метою підтвердження відповідності туристичного продукту або послуги певним технічним умовам або стандартам.

Такі вчені, як В. Кардаш, Г. Крилова, Б. Мигачев, К. Трофимов, М. Хорозова розглядали проблему сертифікації систем якості сфери послуг, яка стимулює чітку організацію роботи підприємства щодо поліпшення якості. При цьому стандарти повинні визнавати можливість нововведень, що сприяють підвищенню якості продукції та вдосконалення самих систем, нові складові системи "законними" й такими, що не перешкоджають її сертифікації. Детально вивчила проблеми сертифікації в Україні С. С. Галасюк, яка не тільки проаналізувала стан проведення сертифікації державними органа-

ми, а й запропонувала шляхи вирішення деяких проблем удосконаленням нормативно-правової бази.

В умовах ринкових відносин в Україні сертифікація стає практично єдиним засобом захисту споживача. Наряду з традиційними методами й засобами забезпечення якості послуг все більш широке поширення набуває сертифікація.

Сертифікацію готельних послуг здійснює відділ сертифікації та розвитку систем управління відповідно до "Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг", затверджених наказом Держспоживстандарту України від 3 вересня 2007 р. Сертифікація туристських послуг і послуг готелів є одним з найважливіших механізмів управління якістю обслуговування, що дають можливість об'єктивно оцінити рівень послуг, підтвердити їх безпеку для споживача.

Сертифікація готельних послуг здійснюється з метою:

- не допустити реалізацію послуг, товарів, окремих видів робіт, небезпечних для життя, здоров'я споживачів, їхнього майна та навколишнього середовища;
- сприяти споживачам у свідомому виборі послуг, товарів та видів робіт;
- забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог з охорони навколишнього природного середовища, використання природних ресурсів і забезпечення екологічної безпеки;
- гармонізації стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами й правилами, що стосуються вимог до об'єктів розміщення і туристичних послуг [4].

На території України, згідно з Переліком продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, затвердженим наказом Державного комітету стандартизації, метрології і сертифікації України від 30 серпня 2002 р.

№ 498, послуги готельних підприємств і підприємства громадського харчування підлягають обов'язковій сертифікації [5].

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг в Україні мають право проводити підприємства (організації, установи) державної форми власності, уповноважені як органи сертифікації готельних послуг у системі УкрСЕПРО.

В Україні сертифікація здійснюється за трьома моделями:

- сертифікація системи якості;
- сертифікаційні випробовування;
- атестація надання послуг [11].

Сектор готельних послуг на сьогодні є найдинамічнішим сектором економіки України. У Запорізькій області на сьогодні налічується понад 400 об'єктів туристичної інфраструктури, які підпадають під внесені до Закону зміни. При цьому підтвердили свою категорію одиниці.

Недостатня активність підприємців в отриманні свідчень про встановлення відповідної категорії пояснюється кількома причинами:

- процедура встановлення категорії була добровільною і не спонукала підприємців до підтвердження своїх об'єктів нормативним вимогам;
- низький рівень знань підприємців у сфері готельного бізнесу;
- невідповідність об'єктів категорії, бажаної підприємцем (при фактичному стані готелю одна або дві зірки власник хоче мати принаймні чотири).

5 вересня 2012 р. Кабінет Міністрів України затвердив Постанову "Про внесення змін до порядків, затверджених постановами Кабінету Міністрів України від 15 березня 2006 р. № 297 та від 29 липня 2009 р. № 803", згідно з якою сертифікацію та оцінювання готелю будуть здійснювати органи з сертифікації, призначені Мінекономрозвитку для виконання у державній системі сертифікації УкрСЕПРО робіт із сертифікації.

Категорії готелям та іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюють за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) щодо безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля відповідно до договору між органом із сертифікації та власником або уповноваженою ним особою (далі – заявник) та оцінюванням відповідності готелів вимогам певної категорії (далі – оцінювання готелю).

Тобто цією постановою було змінена/спрощена схема отримання державного оцінювання засобів тимчасового розміщення туристів.

Коротко проаналізуємо та виявимо основні переваги й недоліки чинного нині законодавства в цій сфері.

Так, у п. 6, 7 Постанови Кабміну "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" від

15 березня 2006 р. № 297 вказано: 6. Фізичні особи – власники або орендарі колективних засобів розміщення надають послуги з тимчасового розміщення (проживання) за умови державної реєстрації їх як суб'єктів підприємницької діяльності; 7. Фізичні особи – власники або орендарі індивідуальних засобів розміщення надають послуги з тимчасового розміщення (проживання) без державної реєстрації їх як суб'єктів підприємницької діяльності [3].

Але немає чіткого визначення поняття засобів індивідуального й колективного розміщення. Поняття визначено в Правилах сертифікації, проте не чітко. Хто і як визначає та проводить чіткі межі в настільки тонких ситуаціях?

У п. 9 зазначено: плата за надані послуги з тимчасового розміщення (проживання) здійснюється на 12 годину поточної доби за місцевим часом.

Повинні бути поправки на форс-мажор, тому що багато готелів у зв'язку з відсутністю цих поправок у законі встановлюють індивідуальні правила, і клієнт може опинитися в неприємній ситуації, яка зіпсує йому настрої і враження про готель і країну загалом.

У п. 13 говориться, що відповідальність за надання споживачам достовірної інформації щодо послуг з тимчасового розміщення (проживання) та їх якості несуть юридичні та фізичні особи, що надають ці послуги, відповідно до закону.

Необхідно перекласти відповідальність на контролюючий орган. У такому разі він буде краще виконувати свої обов'язки й жорсткіше проводити перевірку на відповідність у підконтрольних засобах розміщення.

У п. 4 Постанови Кабміну "Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" від 29 липня 2009 р. № 803 зазначено: готелям встановлюють такі категорії: "п'ять зірок", "чотири зірки", "три зірки", "дві зірки" та "одна зірка". Іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), у тому числі мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорію встановлюють за рівнем обслуговування в них (перший, другий, третій, четвертий та відповідно п'ятий рівні) [2].

Для полегшення надання туристами рівня сервісу в тому чи іншому засобі розміщення необхідно уніфікувати всі засоби тимчасового розміщення та розробити єдину загальну прозору систему оцінювання обсягу та якості послуг, що надаються.

У п. 5–8 описано процедуру та виконавців сертифікації, відповідно до яких можна припустити, що ця процедура доволі тривала, витратна і включає в себе безліч зайвих ланок.

Для поліпшення ситуації можливо було б вигідніше створити комісію з оцінювання один раз або користуватися послугами фахівців тієї чи іншої консалтингової фірми. При цьому позбавитися проміжних оцінювань і одразу після подачі власником готелю заявки на сертифікацію відправляти до нього комісію, яка є офіційним представником органу з сертифікації, на місці все розгляне, оцінить і ухвалить рішення, про яке сповістить власника готелю та керівництво органу сертифікації. Якщо власника не влаштовує категорія, яку йому можуть присвоїти, йому надають рекомендації на півроку, якщо усуне недоліки – заново викликає комісію. Дані про перевірку не знищують, а зберігають в архівах і виставляються на офіційному сайті органу сертифікації, щоб кожна людина могла переглянути, як проведено оцінювання та які недоліки виявлені.

У п. 9 вказано, що для проведення значених робіт заявник зобов'язаний створити сприятливі для роботи комісії з питань оцінювання готелю умови, у тому числі безперешкодний доступ до необхідних документів і приміщень, де надають послуги.

Досить незрозуміло й можливо двозначно звучить "сприятливі умови". Це можна розцінювати як підкуп. Немає визначення цих умов. Для можливості перевірки чесності та якості роботи комісії необхідно вести відеозйомку, на якій видно, коли й де комісія оцінювала той чи інший об'єкт у готелі, яких дійшла висновків. У такому випадку орган сертифікації не зможе викрити комісію в необ'єктивності, а замовник не зможе заявити, що комісія щось неправильно оцінила або недооцінила в готелі. Відеофакт перевірки необхідно зберігати в архіві органу сертифікації до наступного підтвердження готелем своєї категорії, або до припинення її діяльності.

Пункт 14 говорить: заявник інформує органи із сертифікації про зміни умов надання послуг, що можуть вплинути на результати оцінювання готелю, підтверджені при встановленні категорії.

Власник може спокійно приховати дані про зміни, не маючи перед собою вимог закону, втім вони є, але вкрай розпливчасті й дають йому можливість ухилятися від відповідальності у разі невиконання цього пункту постанови.

Повинна бути чітко прописана система штрафів та інших стягнень за приховування даних. Також повинна існувати або створюватися комісія з перевірки сертифікованих підприємств, про час перевірки якої ніхто заздалегідь не попереджає.

У п. 17 написано: Органи із сертифікації та комісія із встановлення категорій забезпечують дотримання конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю.

Потрібен єдиний реєстр, щоб усю інформацію бачило Міністерство, а будь-яка лю-

дина могла переглянути інформацію про власника, розміри готелю, послуги, відповідність нормам санітарії та безпеки.

Пункт 18 зазначає: Спірні питання, що виникають під час встановлення категорії готелям, розглядають комісія з апеляцій, положення про яку затверджується Мінінфраструктури за погодженням з Мінекономрозвитку.

Набагато простіше мати державного підрядника – консалтингову фірму, яка в цій ситуації може надати своїх кращих фахівців, послуги яких буде оплачувати сторона, що програла.

З 8 жовтня 2012 р. набув чинності наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, який виключив з переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, готельні послуги й послуги харчування, що надають суб'єкти туристичної діяльності. Альтернативою була введена добровільна сертифікація послуг і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії на основі договору між органом з сертифікації і власником. Тобто, присвоєння "зірок" готелям стало можливим за результатами добровільної сертифікації. Зовні таке рішення виглядало як лібералізація контролю держави за веденням туристичної діяльності.

Ряд країн, зокрема Польща, Литва, Латвія, напередодні вступу до ЄС привели свої нормативні документи в галузі готельного господарства до єдиних європейських стандартів, які не передбачають обов'язкової сертифікації.

Головною проблемою стало те, що скасовано сертифікацію послуг щодо безпеки для життя і здоров'я людей, хоча це найважливіша вимога для роботи готелів. Враховуючи, що іноземці обережно ставляться до поїздок Україною, цей факт може відіграти негативну роль у розвитку українського туризму. Анулювання єдиної системи сертифікації без впровадження нової системи є нелогічним, правильніше розробити новий, сучасний механізм контролю, який нівелює можливі ризики, але рішення прийнято й результати не змусили себе чекати.

Європейські держави, які відмовилися від обов'язкової державної сертифікації, прийняли єдині стандарти класифікації готелів HOTREC, затверджені Європейською готельно-ресторанною конфедерацією, та з метою бути конкурентоспроможними, стали використовувати нові стандарти для підтвердження своєї категорії.

Деякі українські готелі, відчувши свободу, стали самостійно присвоювати собі необхідну кількість зірок, без додаткових турбот і зайвих витрат. У результаті цього, окрім готелів, що самостійно оцінили свій рівень і втратили врешті-решт лівову частку клієнтів, збитки понесли й туроператори, оселивши своїх гостей у готелі з неофіційними "зірочками".

Запропонована свобода сертифікації не стала поштовхом до розвитку готельного бізнесу, не наповнила бюджет, не підняла туристичний рейтинг України. Нині державні органи говорять про необхідність обов'язкової категоризації як про важливий крок на шляху до впорядкування індустрії гостинності в Україні. Крім того, необхідно кардинально змінити існуючі критерії класифікації готелів та привести їх у відповідність європейським стандартам.

У силу змін до закону про туризм об'єкти туристичної інфраструктури, що не мають свідоцтва про встановлення відповідної категорії (далі – Свідоцтво), повинні негайно виселити всіх проживаючих і закрити двері до його одержання.

Враховуючи складну, багатоступеневу процедуру його видачі, процес може зайняти тривалий період часу, тому деякі терміни не обмежені законодавчо, а термін для розгляду документів, закріплений у Порядку встановлення категорій готелям (далі – Порядок), становить 14 днів.

Саме по собі введення дворівневої процедури присвоєння категорії готелям в українських реаліях є правильним рішенням. Така процедура дає можливість забезпечити максимальну відповідність нормативним вимогам в умовах, коли недотримання вимог стало нормою життя. Комісія, яка отримує документи, абсолютно захищена від внутрішніх компромісів і зовнішнього тиску.

Найістотнішим недоліком є різке збільшення часу процедури. Не є секретом інформація про те, що вступ готелів до громадської організації і придбання у неї послуги проміжної перевірки документів висококваліфікованими юристами значно підвищує шанси на позитивний результат при їх розгляді.

Крім того, необхідно відзначити, що з прийняттям нових вимог вартість робіт органу сертифікації збільшилася. До сертифікації послуг проживання (для всіх категорій), послуг харчування (для 3–5 зірок) додано два нові види: сертифікація перукарні (для 3–5 зірок) та оцінювання відповідності категорії. Вартість кожної роботи становить від 2 до 5 тис. грн відповідно до бажаної категорії і розмірів засобів розміщення.

Якщо розглядати недоліки в регуляторному законодавстві, то одним з головних є відсутність багатьох термінів, які присутні в законах, положеннях та актах, а також недостатня чіткість, ясність в існуючих визначеннях. Через це такі документи можна трактувати неоднозначно. Не налагоджено зв'язок між державними органами, підприємствами, ВНЗ, що готують фахівців цього напрямку, які б допомогли у визначенні термінології.

Таким способом була б урегульована проблема нечіткого викладення матеріалу в законах, неясність у їх розумінні безпосередніми виконавцями та відсутність діалогу представників сфери із владою.

В одній з постанов Кабміну зазначено, що готелям при категоризації призначають зірки, а інші засоби розміщення класифікують за рівнем обслуговування. Така система не ефективна та не дає потенційним клієнтам “неготелів” інформації про рівень якості та кількості послуг, які вони отримають при розміщенні.

Уніфікувавши систему категорій об'єктів розміщення, можна спростити схему оцінювання категорій та збільшити кількість як внутрішніх, так і зовнішніх туристів, оскільки не варто ускладнювати те, що можна зробити загальнозрозумілим для жителів країни та іноземців, які до нас приїждять.

Значним недоліком для Держкомтуризму є відсутність повного офіційного інтернет-переліку сертифікованих готельних підприємств. Доки в країні залишається чимало “тіньових” засобів розміщення та тих, які самостійно завищують собі зоряність, необхідно було б створити та популяризувати подібний ресурс. Це свідчило б про невинну роботу Держкомтуризму та інших законних органів для покращення якості готельних послуг і забезпечення їх споживачів повною інформацією.

Саме таким чином можна було б показати, що країна піклується про своїх громадян і оберігає від недобросовісних надавачів готельних послуг. Крім того, цей ресурс міг би підвищити інтерес тіньових готелів до отримання категорії.

Щодо Правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), затверджених Державним комітетом зі стандартизації, метрології та сертифікації від 03.09.2007 р., був проведений аналіз, який виявив ряд недоліків.

Процедура сертифікації невинновідно затягнута, в Україні не так багато готелів і не так мало співробітників органу сертифікації, щоб розглядати одну заявку протягом місяця. Необхідно змінювати строки сертифікації. Так, для прискорення прийняття рішення щодо проведення або відмови в проведенні сертифікації необхідно, щоб замовник разом із заявкою на сертифікацію подавав і опитувальну анкету. Таким чином можна скоротити час розгляду заявки до 14 днів. Крім того, крім письмової заявки необхідно, щоб всі документи пересилалися електронною поштою від органу до замовника, це також істотно скоротить час і дасть змогу запобігти затримці й втраті документів.

Крім того, необхідно скоротити строк повідомлення замовником при відмові в проведенні сертифікації про наміри усунути недоліки з 10 днів до 5 максимумо.

Фахівцями, що проводять сертифікацію, можуть бути відповідні співробітники з консалтингових фірм або, за підписаним договором на співпрацю, фахівці різних напрямів у галузі готельного господарства. Фінансові витрати скорочують, тому оплата буде здійснюватися за рахунок замовника.

снюватися за фактом роботи. Так, можна скоротити співробітників органу сертифікації і залишити їх тільки для ведення документообігу без виїзду на об'єкти.

Склад членів комісії з категоризації апеляції має бути опублікований на сайті. У комісії не повинно бути зацікавлених осіб.

В опитувальній анкеті, яку заявник надсилає органу з сертифікації для розгляду, наявні зайві питання та додатки, що не несуть ніякої важливої інформації для органу сертифікації. Через це заповнення та розгляд анкети затягується.

IV. Висновки

Сьогодні всі країни світу переймаються проблемою підвищення якості виробництва, у тому числі й виробництва послуг. Для підприємств сфери послуг переважне значення має те, що і як потенційний споживач визнає якість на ринку послуг, тобто під час розгляду поняття "якість" у центрі – особистість споживача. Тому безумовно необхідно покращувати й пристосовувати процедуру сертифікації готельних послуг та засобів розміщення.

У статті проаналізовано сучасний стан процедури сертифікації готельних послуг в Україні та надано деякі пропозиції щодо вдосконалення її на державному рівні, а саме: запропоновано внести зміни в Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) щодо термінології, відповідальності контролюючого органу з сертифікації, в порядок проведення процедури сертифікації, інформування власниками підприємств про зміни умов надання послуг, створення єдиного реєстру інформації про готельні підприємства; для вирішення спірних питань із сертифікації запровадити державного підрядника – консалтингову фірму, замість комісії з апеляції, затверджену Мінінфраструктури за погодженням з Мінекономрозвитку. Крім того, запропоновано уніфікувати систему категорій об'єктів розміщення та створити єдиний повний офіційний інтернет-перелік сертифікованих готельних підприємств.

Схоже, сьогодні державні методи не надто стимулюють розвиток готельного бізнесу в Україні. Незважаючи на це, представники туристичної галузі самостійно приваблюють туристів в Україну, намагаються надавати якісні послуги, при цьому дотримуватися правил, встановлених державою, своєчасно наповнюючи бюджет.

Список використаної літератури

1. Про стандартизацію і сертифікацію: Декрет Кабінету Міністрів України від 10.05.1993 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 27.
2. Про порядок 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. // Офіційний вісник України. – 2009. – № 58.
3. Про порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 11.
4. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання): Наказ Держспоживстандарту України від 03.09.2007 р. // Офіційний вісник України. – 2008. – № 1.
5. Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні: Наказ Держспоживстандарту України від 01.02.2005 р. // Офіційний вісник України. – 2005. – № 19.
6. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 14.
7. Про затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю: Наказ Міністерства культури і туризму України від 10.03.2010 р. // Офіційний вісник України. – 2010. – № 23.
8. Анисимов В. П. Метрологія, стандартизація і сертифікація (в сфері туризму): учеб. пособ. / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. – Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2006. – 252 с.
9. Галасюк С. С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні / С. С. Галасюк // Вісник ДІТБ: зб. наук. праць. – Донецьк: Донецький інститут туристичного бізнесу, 2010. – Вип. 14. – С. 262–267.
10. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учеб. пособ. / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. – Москва: Финансы и статистика, 2006. – 144 с.
11. Шаповал М. І. Основи стандартизації управління якістю і сертифікації: навч. посіб. / М. І. Шаповал. – Київ: УФІМБ, 2000. – 167 с.

Стаття надійшла до редакції 17.02.2015.

Захарова С. Г. Государственное регулирование качества гостиничных услуг путем их сертификации

Опыт экономической деятельности последних лет в гостиничном хозяйстве Украины свидетельствует о медленном повышении качественных параметров оценки результативности труда предприятиями отрасли. Одновременно сегодня развивается сеть отелей вы-

сокой категории обслуживания, которые предоставляют услуги размещения согласно требованиям мировых стандартов. Сертификация, как стандартизация и лицензирование, является способом государственного регулирования туристической деятельности.

Ключевые слова: сфера услуг, гостиничные услуги, государственное регулирование, стандартизация, сертификация.

Zakharova S. Government Regulation of the Quality of the Hotel Services Through Certification

Experience in economic activity in recent years shows a slow increase of quality parameters estimation of labor productivity in the hotel industry of Ukraine. A network of high-class hotels that provide accommodation services in accordance with international standards is developing at the same time. Certification, as well as standardization and licensing, is a way of government regulation of tourism activities.

Quality analysis is driven by necessity in today's transition to a market economy, finding the best management decisions, improving quality management in hospitality sector.

When Ukraine obtained its independence it began to engage in product certification since 1993, when Decree of the Cabinet of Ministers "Standardization and certification" enacted. According to the decree a system of national certification was established. Under this system, firstly the governing regulations developed, and now certification of products and services is based on national standards.

Current state of certification procedures of hotel services in Ukraine is analyzed in the article and some suggestions for the improvement on state-level are provided. The propositions are the following: amend regarding terminology in a Procedure for the provision of temporary accommodation; responsibilities of key certification agencies; amend the procedure of certification; informing by business owners about changes in terms of service; creating single registry information of hotel companies.

For resolving contentious issues in certification implement a state contractor – a consulting firm instead of Appeal Committee, approved by the Ministry of infrastructure in coordination with the Ministry of Economic Development. Also in article there is a proposition to unify the system of categories of accommodations and create a single complete online list of certified hotel companies.

Key words: services sector, hotel services, government regulation, standardization, certification.