

УДК 347.77:379.85

DOI <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series18.2024.43.08>

Предместніков О. Г., Гулевич С. Ю.

ПРАВОВИЙ ЗАХИСТ ТУРИСТІВ: БЕЗПЕКА В ГОТЕЛЯХ ТА РЕСТОРАНАХ

Стаття присвячена правовому захисту туристів у сфері забезпечення безпеки в готелях та ресторанах. Мета дослідження – показати особливості правового забезпечення безпеки туристів у готельній та ресторанній сфері. В ході наукового дослідження використовувалися загальнонаукові методи пізнання, зокрема аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація нормативно-правових актів. Результати дослідження показують, що організація безпеки в готелях та ресторанах є складним процесом, який охоплює широкий комплекс заходів з метою забезпечення фізичного та правового захисту туристів. Для досягнення належного рівня безпеки необхідне створення відповідних умов проживання, дотримання пожежної безпеки та санітарно-гігієнічних стандартів. Велика увага приділяється підготовці персоналу для адекватного реагування на можливі ризики та інформуванню гостей про правила безпеки й потенційні загрози. Розроблене законодавче поле забезпечує захист прав споживачів туристичних послуг, визначаючи стандарти, що стосуються збереження здоров'я та життя відвідувачів. Досліджено, що правове регулювання безпеки в готельному та ресторанному секторі України базується як на національних законодавчих актах, таких як Конституція України, Закон «Про туризм» і Закон «Про захист прав споживачів», так і на міжнародних документах, серед яких Хартія туризму, Кодекс туриста, Гаазька декларація і Глобальний етичний кодекс туризму. Ці нормативи встановлюють мінімальні вимоги та гарантії, спрямовані на забезпечення високого рівня безпеки туристів. Важливо зазначити, що в Україні досить поширеною є судова практика у сфері готельного та ресторанного бізнесу, де більшість спорів пов'язані з недотриманням стандартів безпеки. Водночас, альтернативний метод позасудового врегулювання конфліктів, зокрема медіація, поступово набуває популярності як перспективний механізм вирішення конфліктів, однак потребує подальшого розвитку та вдосконалення нормативно-правової бази. Практичне значення дослідження полягає у можливості застосування його результатів для підвищення безпеки туристів та вдосконалення правового регулювання в туристичній галузі.

Ключові слова: безпека туристів, готелі, ресторани, правове регулювання, споживачі.

Постановка проблеми. Туризм в Україні є динамічною галуззю економіки, яка активно розвивається. Пріоритетним завданням є розвиток в'їзного та внутрішнього туризму, оскільки це сприяє підвищенню якості життя населення, створенню нових робочих місць, зміцненню валютних резервів країни та покращенню її міжнародного іміджу. У зв'язку з цим, туристична галузь потребує чіткого та ефективного правового регулювання для забезпечення стабільного розвитку та захисту прав туристів [7].

Правовий захист туристів, особливо в аспекті безпеки в готелях та ресторанах, є критичною темою в контексті зростаючого міжнародного туризму. Численні інциденти, пов'язані з порушенням прав та безпеки туристів, вимагають ретельного аналізу існуючих правових рамок, які регулюють надання послуг у цій сфері. Основна увага зосереджена на забезпеченні стандартів безпеки, які можуть ефективно захистити туристів від можливих ризиків і забезпечити їх комфортне перебування.

З розвитком туристичної індустрії важливість правового регулювання збільшується, оскільки сфера послуг стикається з необхідністю адаптації до постійно змінюваних умов і нових викликів безпеки. Вивчення законодавства дозволить зрозуміти прогалини та можливості для поліпшення правової захищеності туристів.

Аналіз останніх наукових досліджень та публікацій. Питання правового регулювання туристичної діяльності та забезпечення безпеки в цій галузі є достатньо дослідженим у вітчизняній науковій літературі. Значний внесок у розвиток теми зробили такі автори, як Г.М. Брусільцева та О.Г. Зима [1], які систематизували ключові правові засади туристичної діяльності та зосередили увагу на національному законодавстві, що регулює галузь. Л.П. Василенко [3]

акцентує увагу на захисті прав споживачів, аналізуючи нормативні документи та практичні рекомендації, що сприяють підвищенню захищеності туристів від порушень їх прав. А.Є. Келембет [5] розглядає організацію служби безпеки в готелях і висвітлює практичні аспекти реалізації безпеки для туристів. В.М. Торяник та В.В. Джинджоян [8] у своєму посібнику охоплюють аспекти правового регулювання безпеки туризму. У дослідженнях В. Чорненького [9] з адміністративно-правового виміру безпеки в сфері туризму розглядаються правові механізми, що регулюють діяльність суб'єктів туристичного ринку з огляду на захист прав туристів.

Окрім того, сучасна експертна література, представлена у публікаціях таких видань, як *Hotel Solution* [10] та *Protocol* [6], висвітлює актуальні питання щодо практичних аспектів забезпечення безпеки туристів і працівників готельних підприємств, що підвищує ефективність практичного застосування правових норм у галузі.

Попри значний обсяг літератури з цієї теми, відчувається нестача систематизованих матеріалів, які об'єднують усі аспекти правового регулювання та безпеки туризму в Україні. Тому в межах дослідження було проведено систематизацію наявних даних, що дозволило надати глибше розуміння правового та практичного аспекту забезпечення безпеки в туризмі.

Мета статті – показати особливості правового забезпечення безпеки туристів у готельній та ресторанній сфері.

Виклад основного матеріалу. В контексті правового захисту туристів, особливе місце займають небезпеки, пов'язані із перебуванням в готелях та ресторанах. Розглядаючи дані з публікації *South China Morning Post*, найпоширеніші причини нещасних випадків серед туристів включають ДТП, вживання наркотиків, інциденти на воді, алкоголь, напади тварин та небезпечні селфі [2]. Такі інциденти можуть мати місце і в умовах готелів і ресторанів, де неправильне управління безпекою може збільшити ризик.

Серед специфічних ризиків, які мають місце саме в готелях і ресторанах, можна виділити пожежі та інфекційні захворювання, що передаються через їжу. Неналежне обслуговування систем протипожежної безпеки або несанкціоноване використання відкритого вогню в готелях може призвести до пожеж [4], тоді як в ресторанах основна увага приділяється контролю за якістю продуктів і гігієнічним нормам, щоб уникнути розповсюдження інфекцій.

Концепція «безпеки» включає комплексні заходи, що забезпечують захист не тільки від злочинів, але й від пожеж, вибухів, інфекцій та інших потенційних небезпек [6]. В сфері готельного господарства та ресторанного бізнесу це означає впровадження технічних і організаційних заходів для запобігання надзвичайних ситуацій та мінімізації їхніх наслідків.

Правова безпека туристів полягає в створенні законодавчого поля, яке регулює стандарти безпеки в готельному та ресторанному бізнесі, забезпечуючи дотримання правил і стандартів, котрі відповідають вимогам здоров'я та безпеки. Це включає також правове регулювання відповідальності за порушення умов безпеки, що забезпечує права та інтереси туристів як споживачів послуг.

Стандарти безпеки в готельному та ресторанному бізнесі охоплюють широкий спектр заходів, спрямованих на забезпечення здоров'я та безпеки як гостей, так і персоналу. В готелях важливе місце займають регуляції з пожежної безпеки, які включають встановлення детекторів диму, наявність вогнегасників та регулярне проведення навчань з евакуації персоналу. Крім того, велике значення мають стандарти гігієни харчування, що передбачають правильне зберігання, обробку та подачу їжі для запобігання харчовим захворюванням. Окремо стоять заходи щодо контролю шкідників, що включають застосування безпечних пестицидів та ретельне чищення приміщень.

Стандарти навчання персоналу. Працівникам регулярно проводять тренінги з питань безпеки, надають інструкції з користування захисними засобами та засобами першої допомоги. Також важливим є ведення чітких записів про інциденти та вжиті заходи щодо їх запобігання.

Стандарти чистоти. Американська готельна асоціація (AHLA) запровадила програму "Safe Stay" для підвищення стандартів чистоти та безпеки у відповідь на пандемію COVID-19. Ця ініціатива включає забезпечення посиленого прибирання, використання дезінфектантів та сприяння соціальному дистанціюванню серед гостей та співробітників.

В Україні діяльність у сфері туризму регулюється такими державними стандартами:

– ДСТУ 28681.1-95 «Проектування туристських послуг» – визначає порядок розробки документації під час планування туристичних послуг.

– ДСТУ 28681.2-95 «Загальні вимоги» – встановлює обов'язкові та рекомендовані вимоги до якості туристичних послуг. Обов'язковими є безпека життя, збереження майна туристів та захист довкілля. Рекомендації стосуються зручностей, точності, комфортності, етичності обслуговування та престижності послуг.

– ДСТУ 28681.3-95 «Вимоги з забезпечення безпеки туристів та екскурсантів» – встановлює вимоги щодо забезпечення безпеки туристів та екскурсантів, а також методи контролю. У стандарті перелічено шкідливі фактори, включаючи ризики травмування, небезпеки від довкілля, пожежі, біологічні та хімічні фактори, фізичні та психічні перевантаження.

Забезпечення безпеки туристів у готелях та ресторанах є комплексним завданням, яке вимагає від суб'єктів туристичної діяльності активних дій на кількох рівнях. Ці заходи включають не тільки фізичні аспекти безпеки, але й правове регулювання, що забезпечує належний захист прав та інтересів туристів. Згідно з Ліцензійними умовами ведення туроператорської діяльності, затвердженими наказом Міністерства інфраструктури України від 10 липня 2013 р. № 465, суб'єкти туристичної діяльності повинні виконувати такі організаційні вимоги:

– зобов'язані забезпечувати і надавати своєчасну допомогу постраждалим і організацію їх транспортування у разі необхідності. Це вимагає від персоналу відповідної підготовки та наявності чітко визначених процедур для реагування на різні типи інцидентів. Оперативне інформування місцевої влади та відповідних органів про надзвичайні ситуації також є критично важливим для ефективного управління кризами [1].

– готелі та ресторани зобов'язані інформувати своїх гостей про потенційні ризики, які можуть виникнути під час їхнього перебування. Це охоплює все: від природних загроз до можливості виникнення техногенних катастроф або кримінальних втручань [1]. Така прозорість є критично важливою для формування довіри та відчуття безпеки серед відвідувачів.

– важливим є створення безпечних умов в готелях та ресторанах. Це включає належне облаштування житлових та харчувальних приміщень, що передбачає дотримання санітарних норм та будівельних кодексів. Особлива увага приділяється системам пожежної безпеки та евакуації, що має бути організована таким чином, щоб забезпечити швидке та безпечне виведення людей у разі надзвичайних ситуацій [1].

Туристичні оператори та агентства зобов'язані дотримуватися ряду заходів для забезпечення прав туристів та відповідності правовим нормам [5].

– Укладення договорів. Договори з туристами мають бути письмовими, містити умови послуг, права, обов'язки сторін та механізми вирішення спорів.

– Якість послуг. Послуги повинні відповідати стандартам, а регулярний контроль забезпечує задоволення клієнтів.

– Протидія дискримінації. Забезпечується рівний доступ до послуг та інклюзивне середовище для всіх туристів.

– Безпека туристів. Забезпечується інформування про ризики, страхування та підготовка персоналу до надзвичайних ситуацій.

– Медична допомога та страхування. Передбачено доступ до медичної допомоги, включаючи першу допомогу, лікування та евакуацію [5].

Законодавство в багатьох країнах встановлює строгі вимоги щодо безпеки дитячого відпочинку та санітарних норм у готелях і ресторанах, зобов'язуючи туроператорів забезпечувати безпечні умови протягом всього періоду подорожі [3].

У міжнародному та внутрішньому туризмі запроваджуються заходи для забезпечення безпеки туристів під час автобусних турів та дотримання стандартів обслуговування. У багатьох країнах здійснюється ліцензування автобусних перевезень для туристів та екскурсантів. Європейська транспортна комісія встановила вимогу обов'язкового оснащення всіх туристичних автобусів із понад 9 місцями, включно з місцем водія, тахографами. Цей пристрій, подібний до «чорної скриньки» в літаках, фіксує дані про роботу автобуса та водія під час маршруту [8].

Також важливими є медичні обмеження для подорожей до окремих країн. Вони можуть включати протипоказання через певні захворювання, фізичні вади чи вік туристів. Крім того, враховуються умови безпеки в країні чи місці тимчасового перебування [8].

Цей комплексний підхід до організації безпеки туристів у готелях і ресторанах вимагає від усіх суб'єктів туристичної діяльності не тільки дотримання фізичних стандартів безпеки, але й активного застосування правових інструментів для захисту прав та інтересів клієнтів.

Надання допомоги туристам у надзвичайних ситуаціях на території України забезпечується спеціалізованими державними, комунальними, приватними службами та рятувальними командами, створеними згідно із законодавством. Порядок організації рятувальних заходів визначається Кабінетом Міністрів України. Держава гарантує захист прав та інтересів іноземних туристів відповідно до національних законів та міжнародних договорів України [1].

Правовий захист безпеки туристів у готелях і ресторанах здійснюється через систему законодавчих та нормативних актів, які регулюють цю сферу в Україні. Ключовими елементами є Конституція України, спеціалізовані закони, такі як Закон України «Про туризм», та міжнародні угоди, що стосуються безпеки та захисту прав туристів [9].

Конституційні гарантії. Безпека туристів в Україні ґрунтується на основних конституційних правах, включаючи право на відпочинок, охорону здоров'я, безпечне довкілля та доступ до інформації. Конституція вимагає від держави захищати права громадян та забезпечувати безпеку їхнього життя.

Закон «Про туризм». Цей закон встановлює основні принципи і правила, які регулюють надання туристичних послуг, включаючи готелі та ресторани. Він визначає права та обов'язки туристів та туристичних операторів, забезпечуючи їх безпеку і захист прав споживачів.

Закон «Про захист прав споживачів» надає туристам право на належну якість послуг, включно з готельними і ресторанными послугами. Туристи мають право вимагати відшкодування за неналежну якість послуг [9].

Згідно зі статтею 9 Конституції України, міжнародні договори, ратифіковані Верховною Радою України, є частиною національного законодавства. Тому важливе значення для регулювання безпеки туризму мають такі міжнародні документи:

– Хартія туризму (1985 р.) зобов'язує держави забезпечувати безпеку туристів і їх майна, запобігати інфекційним захворюванням і використанню туризму для експлуатації. Важливо також протидіяти дискримінації туристів та інформувати їх про місцеві звичаї.

– Кодекс туриста (1982 р.) підкреслює обов'язок туристів дотримуватися законів і поважати культурні традиції країн перебування, а також протидіяти проституції та наркоторгівлі.

– Гаазька декларація (1989 р.) закріплює принципи міжнародного туризму, наголошуючи на необхідності поєднання заходів спрощення подорожей із заходами безпеки та захисту туристів. Особлива увага приділяється боротьбі з тероризмом, який розглядається як загроза туризму, і необхідності переслідування терористів незалежно від строків давності.

– Глобальний етичний кодекс туризму (1999 р.) закликає надавати туристам правдиву інформацію про умови подорожей, забезпечувати їх безпеку та гігієну, а також гарантувати компенсацію у разі порушення договірних зобов'язань. Держава має інформувати своїх громадян про ризики під час подорожей за кордон, проте така інформація не повинна шкодити туристичній галузі.

Таким чином, система правового захисту безпеки туристів в готелях і ресторанах в Україні базується на комплексному підході до регулювання, що охоплює як національне, так і міжнародне законодавство, спрямоване на забезпечення високого рівня безпеки та захисту прав споживачів [9].

У сфері готельного та ресторанного бізнесу в Україні судові питання часто стосуються недотримання стандартів безпеки, що призводить до травм або збитків. Відповідальність за забезпечення безпеки в таких закладах лежить на адміністрації, яка зобов'язана створювати безпечні умови для гостей та персоналу. Законодавство передбачає регулювання цих питань, включаючи необхідність належного контролю і підготовки персоналу для забезпечення внутрішньої і зовнішньої безпеки. Судові спори можуть виникати у разі нещасних випадків через

ігнорування встановлених правил та норм, особливо коли це призводить до значних матеріальних збитків чи особистих травм.

В Україні також вже діє механізм позасудового врегулювання спорів через медіацію, хоча його використання поки що обмежене. Проте спостерігається тенденція до зростання кількості випадків вирішення спорів таким шляхом. Для ефективної реалізації таких способів захисту прав споживачів туристичних послуг необхідні зміни в чинному законодавстві про туризм [3].

Висновки. Таким чином, організація безпеки в готелях та ресторанах є комплексним процесом, що включає ряд заходів для забезпечення фізичного та правового захисту туристів. Це охоплює створення належних умов проживання, забезпечення пожежної безпеки та гігієни, навчання персоналу, а також інформування гостей про потенційні ризики. Законодавче поле регулює дотримання стандартів безпеки, забезпечуючи дотримання правил, які захищають здоров'я і безпеку споживачів послуг. Договори у туристичній сфері є фундаментальними для забезпечення виконання правових норм, гарантуючи права та обов'язки обох сторін, якості послуг, та механізми вирішення спорів.

Правове регулювання безпеки в готелях та ресторанах в Україні базується на комплексі національних та міжнародних законодавчих актів. Основні з них включають Конституцію України, яка гарантує основні права та безпеку громадян, Закон України «Про туризм», який регулює туристичні послуги та права споживачів, та Закон «Про захист прав споживачів», який надає право на належну якість послуг. Міжнародні договори, Хартія туризму, Кодекс туриста, Гаазька декларація та Глобальний етичний кодекс туризму, також мають велике значення для регулювання сфери. Ці нормативи встановлюють вимоги та гарантії для забезпечення високого рівня безпеки туристів.

В Україні, судові спори у сфері готельного та ресторанного бізнесу часто виникають через недотримання стандартів безпеки, а механізм позасудового врегулювання спорів, такий як медіація, поступово набуває популярності як альтернативний спосіб вирішення конфліктів, хоча потребує подальшого розвитку та законодавчого вдосконалення.

Використана література:

1. Брусильцева Г.М., Зима О.Г. Правове регулювання туристичної діяльності: навчальний посібник. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 214 с. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/22468/1/2019-%D0%91%D1%80%D1%83%D1%81%D1%96%D0%BB%D1%8C%D1%86%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%93%20%D0%9C%2C%20%D0%97%D0%B8%D0%BC%D0%B0%20%D0%9E%20%D0%93.pdf>
2. Валінкевич Н.В., Тищенко С.В. Забезпечення безпеки та страхування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*, № 40, 2022. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-64>
3. Василенко Л.П. Захист прав споживачів у сфері надання туристичних послуг. *Юридичний науковий електронний журнал*, №11, 2022. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2022-11/37>
4. Захист прав туристів: правові аспекти, нормативне регулювання та практичні рекомендації. *Консультант Юридичний Маркетинг*. URL: <https://consultant.net.ua/consultant-article/10248>
5. Келембет А.Є. Організація роботи служби безпеки в готелі. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С. 581-584. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kelembet.htm
6. Лисенко Я. Правові аспекти туристичної діяльності в Україні. Захист прав та інтересів туристів. *Protocol*, 2024. URL: https://protocol.ua/ua/pravovi_aspekti_turistichnoi_diyalnosti_v_ukraini_zahist_prav_ta_interesiv_turistiv/
7. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. П-685. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 232 с. URL: https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/6351/%D0%9D-135_Korol_Skutar_Anipko_Pravove_28-12-2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Торяник В.М., Джинджоян В.В. Безпека туризму : навчальний посібник / за заг. ред. доктора юридичних наук, професора, заслуженого юриста України О.В. Негодченка. Дніпро : ВНПЗ «ДГУ», 2018. 284 с.

9. Чорненький В. Забезпечення безпеки у сфері туризму: адміністративно-правовий вимір, 2018. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2019/sep/18346/16.pdf>
10. Як забезпечити безпеку гостей та співробітників. *Hotel Solution*. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/how-to-ensure-the-safety-of-guests-and-employees>

References:

1. Brusiltseva, H.M., & Zyma, O.H. (2019). *Pravove rehuliuвання turychnoi diialnosti: navchalnyi posibnyk* [Legal regulation of tourism activities: a study guide]. Kharkiv: KhNEU im. S. Kuznetsia. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/22468/1/2019-%D0%91%D1%80%D1%83%D1%81%D1%96%D0%BB%D1%8C%D1%86%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%93%20%D0%9C%2C%20%D0%97%D0%B8%D0%BC%D0%B0%20%D0%9E%20%D0%93.pdf> [In Ukrainian].
2. Valinkevych, N.V., & Tyshchenko, S.V. (2022). *Zabezpechennia bezpeky ta strakhuvannia pidpriumstv hotelno-restorannoho biznesu* [Ensuring safety and insurance for hospitality businesses]. *Ekonomika ta suspilstvo*, (40). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-64> [In Ukrainian].
3. Vasylenko, L.P. (2022). *Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi nadannia turychnykh posluh* [Consumer rights protection in the field of tourism services]. *Yurydychni naukovyi elektronnyi zhurnal*, (11). <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2022-11/37> [In Ukrainian].
4. Konsultant Yurydychni Marketynh. (n.d.). *Zakhyst prav turytsiv: pravovi aspekty, normatyvne rehuliuвання ta praktychni rekomendatsii* [Tourist rights protection: legal aspects, regulatory framework, and practical recommendations]. URL: <https://consultant.net.ua/consultant-article/10248> [In Ukrainian].
5. Kelembet, A.Ye. (2022). *Orhanizatsiia roboty sluzhby bezpeky v hoteli* [Organization of the security service in hotels]. In *Proceedings of the International Scientific and Practical Conference "World Achievements and Current Trends in the Development of Tourism and Hospitality"* (pp. 581–584). Zaporizhzhia: NU "Zaporizka politekhnik". URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kelembet.htm [In Ukrainian].
6. Lysenko, Ya. (2024). *Pravovi aspekty turychnoi diialnosti v Ukraini. Zakhyst prav ta interesiv turytsiv* [Legal aspects of tourism activities in Ukraine. Protection of tourists' rights and interests]. *Protocol*. URL: https://protocol.ua/ua/pravovi_aspekti_turistichnoi_diyalnosti_v_ukraini_zahist_prav_ta_interesiv_turistiv/ [In Ukrainian].
7. Chernivtsi National University. (2022). *Pravove rehuliuвання turychnoi diialnosti: navchalnyi posibnyk P-685* [Legal regulation of tourism activities: study guide P-685]. Chernivtsi: ChNU im. Yu. Fedkovycha. URL: https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/6351/%D0%9D-135_Korol_Skutar_Anipko_Pravove_28-12-2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y [In Ukrainian].
8. Toryanyk, V.M., & Dzhindzhoyan, V.V. (2018). *Bezpeka turyzmu: navchalnyi posibnyk* [Tourism safety: a study guide]. Dnipro: VNPZ "DGU" [In Ukrainian].
9. Chornenskyi, V. (2018). *Zabezpechennia bezpeky u sferi turyzmu: administratyvno-pravovyi vymir* [Ensuring safety in tourism: an administrative and legal perspective]. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2019/sep/18346/16.pdf> [In Ukrainian].
10. Hotel Solution. (n.d.). *Yak zabezpechyty bezpeku hostei ta spivrobitnykiv* [How to ensure the safety of guests and employees]. URL: <https://hotel-solution.com.ua/news/how-to-ensure-the-safety-of-guests-and-employees> [In Ukrainian].

Predmestnikov O. G., Hulevych S. Yu. Legal protection of tourists: safety in hotels and restaurants

The article addresses the legal protection of tourists in ensuring safety in hotels and restaurants. The study aims to highlight the specifics of legal provisions for tourist safety in the hotel and restaurant sectors. The research employed general scientific methods of cognition, including analysis, synthesis, comparison, generalization, and systematization of regulatory acts. The findings indicate that organizing safety in hotels and restaurants is a complex process involving a wide range of measures to ensure the physical and legal protection of tourists. Achieving an adequate level of safety requires the creation of proper living conditions, adherence to fire safety protocols, and sanitary-hygienic standards. Significant attention is given to training staff to respond adequately to potential risks and informing guests about safety rules and possible threats. The developed legislative framework protects the rights of consumers of tourism services by establishing standards related to the health and safety of visitors. The study shows

that legal regulation of safety in Ukraine's hotel and restaurant sector is based on national legislation, including the Constitution of Ukraine, the Law "On Tourism," and the Law "On Consumer Protection," as well as international documents, such as the Tourism Charter, the Tourist Code, the Hague Declaration, and the Global Code of Ethics for Tourism. These regulations set minimum requirements and guarantees aimed at ensuring a high level of tourist safety. It is noteworthy that in Ukraine, there is extensive judicial practice in the hotel and restaurant business sector, with most disputes related to non-compliance with safety standards. Meanwhile, the alternative method of out-of-court conflict resolution, particularly mediation, is gradually gaining popularity as a promising mechanism for resolving conflicts; however, it requires further development and improvement of the regulatory framework. The practical significance of the study lies in the potential application of its results to enhance tourist safety and improve legal regulation in the tourism sector.

Key words: *tourist safety, hotels, restaurants, legal regulation, consumers.*