

УДК 347.211

**ҚОНАҚ ҮЙ ҚЫЗМЕТТЕРІН КӨРСЕТУ ЖӨНІНДЕГІ ҚЫЗМЕТТІ
МЕМЛЕКЕТТІК РЕТТЕУ**

Мұстафина Р.Т.¹

¹Қонаев университеті, Алматы қ., m.ruzana@mail.ru

Андатпа. Автор қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі қызметті мемлекеттік реттеу мәселелерін ашуға әрекет жасады. Мақалада мемлекеттік реттеу қажеттілігі туралы пікір негізделеді, өйткені кәсіпкерлердің өрт қауіпсіздігі, санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылық, қоршаған ортаны қорғау және терроризмге қарсы қорғауды қамтамасыз ету саласындағы талаптарды орындауын мемлекеттік бақылау өте маңызды. Жалпы, Қазақстанда қонақ үй қызметтерін көрсету жөніндегі қызметті мемлекеттік реттеу қонақ үй бизнесін дамыту үшін қолайлы жағдайлар жасауға, қызмет көрсетудің жоғары сапасын қамтамасыз етуге және тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған. Тиімді реттеу тартымды туристік бағыт ретінде елдің оң имиджін қалыптастыруға және қазақстандық қонақжайлылық индустриясының әлемдік нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға ықпал етеді. Қазақстан заңнамасының кемшіліктерінің бірі қонақ үйлердің, мотельдердің, кемпингтердің, турбазалардың, қонақ үйлердің, демалыс үйлерінің, пансионаттардың, жатақханалардың заңды анықтамаларының болмауы болып табылады. Соңғылары көбінесе мемлекеттік органдар арасында да, жатақханалар жиі орналасқан тұрғын үй кешендерінің тұрғындары арасында да назар аударатын объектілер болып табылады. Бұл мақалада автор жатақханалардың қызметіне қатысты сот тәжірибесін келтіріп, талдады.

Түйінді сөздер: мемлекеттік реттеу, қонақ үй қызметі, қонақ үй қызметтерін көрсету, қонақ үй, жатақхана, қауіпсіздік, қонақ үй.

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПО ОКАЗАНИЮ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Мустафина Р.Т.¹

¹Университет Кунаева, г. Алматы, m.ruzana@mail.ru

Аннотация. Автором предпринята попытка раскрыть вопросы государственного регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг.

В статье обосновывается мнение о необходимости государственного регулирования, поскольку государственный контроль за выполнением предпринимателями требований в области пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологического благополучия, охраны окружающей среды и обеспечения антитеррористической защищенности имеет важное значение.

В целом, государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в Казахстане направлено на создание благоприятных условий для развития гостиничного бизнеса, обеспечение высокого качества обслуживания и защиты прав потребителей. Эффективное регулирование способствует формированию позитивного имиджа страны как привлекательного туристского направления и повышению конкурентоспособности казахстанской индустрии гостеприимства на мировом рынке.

Одним из недостатков законодательства Казахстана является отсутствие легальных определений гостиницы, мотелей, кемпингов, турбаз, гостевых домов, домов отдыха, пансионатов, хо-

стелов. Последние нередко являются объектов повышенного внимания как среди государственных органов, так и жителей жилых комплексов, в которых хостелы нередко располагаются. В данной статье автором приведена и проанализирована судебная практика, касающаяся деятельности хостелов.

Ключевые слова: Государственное регулирование, гостиничная деятельность, оказание гостиничных услуг, гость, хостел, безопасность, гостиница.

STATE REGULATION OF HOTEL SERVICES ACTIVITIES

Mustafina R.T.¹

¹Kunaev University, Almaty, m.ruzana@mail.ru

Abstract. *The author has attempted to reveal the issues of state regulation of hotel services. The article substantiates the opinion on the need for state regulation, since state control over the fulfillment by entrepreneurs of requirements in the field of fire safety, sanitary and epidemiological welfare, environmental protection and ensuring anti-terrorist protection is important. In general, the state regulation of hotel services in Kazakhstan is aimed at creating favorable conditions for the development of the hotel business, ensuring high-quality service and consumer protection. Effective regulation contributes to the formation of a positive image of the country as an attractive tourist destination and to increasing the competitiveness of the Kazakh hospitality industry in the global market. One of the drawbacks of Kazakhstan's legislation is the lack of legal definitions of hotels, motels, campgrounds, campgrounds, guest houses, holiday homes, boarding houses, and hostels. The latter are often the objects of increased attention both among government agencies and residents of residential complexes, in which hostels are often located. In this article, the author presents and analyzes judicial practice concerning the activities of hostels.*

Keywords: *Government regulation, hotel activity, provision of hotel services, guest, hostel, security, hotel.*

DOI 10.61995/bela/2024.3.3

Государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в Казахстане является важным инструментом обеспечения качества обслуживания, защиты прав потребителей и формирования позитивного имиджа страны как туристического направления. Правовую основу регулирования составляют Конституция Республики Казахстан, Закон «О туристской деятельности в Республике Казахстан», а также подзаконные нормативные правовые акты, определяющие стандарты и требования к гостиничным объектам.

Согласно положениям статьи 28 Закона Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях» организация гостиничного бизнеса не включена в перечень лицензируемых видов деятельности, а для ведения предпринимательской деятельности следует указать соответствующий ОКЭД.

Ключевым аспектом государственного регулирования является классификация гостиниц

и других средств размещения. Процедура классификации позволяет установить соответствие уровня сервиса заявленной категории (звезды) и является обязательной для всех гостиничных объектов. Это способствует прозрачности рынка и помогает потребителям сделать осознанный выбор. Органы, уполномоченные в сфере туризма, осуществляют контроль за соблюдением гостиницами установленных требований и стандартов.

Помимо классификации, государство регулирует вопросы безопасности гостиничных услуг. К гостиницам предъявляются требования в области пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологического благополучия, охраны окружающей среды и обеспечения антитеррористической защищенности. Соблюдение этих требований является обязательным условием для осуществления деятельности по оказанию гостиничных услуг.

Например, пожарная безопасность требует, чтобы отели имели четко обозначенные пожарные выходы, исправные дымовые извещатели,

огнетушители и спринклеры (при необходимости). Кроме того, отели должны разработать четкие процедуры эвакуации и обучить персонал эффективному реагированию на чрезвычайные ситуации. Безопасность пищевых продуктов – еще одна важная область для отелей с собственными ресторанами или службами общественного питания. Отели должны соблюдать санитарно-гигиенические нормы, установленные органами по безопасности пищевых продуктов, обеспечивая хранение, приготовление и подачу продуктов питания в соответствии с установленными правилами. Регулярные проверки со стороны местных органов здравоохранения – обычное дело, и любые нарушения могут привести к штрафам или временному закрытию служб общественного питания. В отелях с бассейнами, тренажерными залами или спа могут действовать дополнительные санитарные нормы, включая санитарные нормы для воды и оборудования, а также требование о наличии квалифицированного персонала для контроля за работой. Регулярные аудиты и проверки имеют решающее значение для обеспечения соблюдения норм охраны труда и техники безопасности [1].

Важным направлением государственного регулирования является поддержка развития гостиничной индустрии. Государство предоставляет льготы и преференции для инвесторов, реализующих проекты в сфере туризма, в том числе в сфере гостиничного бизнеса [2]. Это способствует привлечению инвестиций, строительству новых гостиничных объектов и повышению конкурентоспособности казахстанского туристского продукта.

В целом, государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в Казахстане направлено на создание благоприятных условий для развития гостиничного бизнеса, обеспечение высокого качества обслуживания и защиты прав потребителей. Эффективное регулирование способствует формированию позитивного имиджа страны как привлекательного туристского направления и повышению конкурентоспособности казахстанской индустрии гостеприимства на мировом рынке.

Эксплуатация отеля сопряжена с множеством юридических вопросов, которые должны учитывать владельцы, операторы и управляющие. От прав сотрудников до безопасности гостей, от соблюдения местных законов о зонировании до экологических норм – гостиничная индустрия подчиняется широкому спектру юридических требований, влияющих на повседне-

ную деятельность. Эти требования не только обеспечивают бесперебойную работу отеля, но и защищают его от потенциальных судебных споров, штрафов и ответственности. Понимание и контроль этих правовых аспектов критически важны для поддержания успешной и законной деятельности [3].

Совершенствование государственного регулирования гостиничной деятельности в Казахстане не стоит на месте. Внедряются новые информационные технологии для упрощения процедур классификации и контроля. Разрабатываются онлайн-платформы, позволяющие гостиницам подавать заявки на классификацию в электронном виде, а потребителям – получать доступ к актуальной информации о гостиничных объектах, их категориях и отзывах других клиентов. Это повышает эффективность работы контролирующих органов и способствует повышению прозрачности рынка.

Особое внимание уделяется развитию кадрового потенциала гостиничной индустрии. Государство поддерживает образовательные программы, направленные на повышение квалификации работников гостиничного бизнеса. Проводятся тренинги и семинары по вопросам управления гостиничным хозяйством, сервиса и безопасности. Это позволяет повысить качество обслуживания и соответствовать международным стандартам.

Одной из основных областей права, регулирующих деятельность отелей, является трудовое право. В отелях работают различные категории сотрудников: от сотрудников стойки регистрации до обслуживающего персонала и руководства, каждый из которых имеет право на определенную правовую защиту. Трудовое законодательство различается в зависимости от юрисдикции, но его основные принципы обычно включают минимальные стандарты заработной платы, продолжительность рабочего времени, требования к охране труда и технике безопасности, защиту от дискриминации и право на коллективные переговоры для работников, входящих в профсоюзы [3].

Владельцы отелей обязаны обеспечить соблюдение законов, касающихся заработной платы, сверхурочных и отпускных. Кроме того, они обязаны уважать право сотрудников на работу в условиях, свободных от дискриминации, преследований и ответных действий. Отель также обязан соблюдать правила охраны труда и техники безопасности, чтобы защитить сотрудников от производственных рисков. Надлежащее

обучение персонала, четкая кадровая политика и регулярные проверки соблюдения этих законов крайне важны для предотвращения юридических проблем, связанных с правами сотрудников [3].

В целях повышения конкурентоспособности казахстанских гостиниц на международном рынке, государство оказывает поддержку участию гостиничных предприятий в международных выставках и конференциях. Это позволяет представить казахстанский туристский продукт широкой аудитории и привлечь новых клиентов.

Кроме того, государство содействует развитию новых видов туризма, таких как экологический, сельский и медицинский туризм, что требует создания специализированных гостиничных объектов, отвечающих потребностям данных сегментов рынка. Поддержка развития таких объектов также является важным направлением государственной политики в сфере туризма.

Для содействия развитию гостиничного бизнеса в стране функционирует Казахстанская ассоциация гостиниц и ресторанов (КАГиР). Её задачами являются внедрение современных технологий в гостиницах, интеграция страны в международные гостиничные сети и совершенствование нормативно-правовой базы.

Кроме того, в республике действует организация, занимающаяся оценкой соответствия гостиничных услуг – АО «Национальный центр экспертизы и сертификации». Данная процедура осуществляется на добровольной основе по инициативе гостиницы и оформляется договором.

Одним из основных направлений оказания гостиничных услуг является предоставление временного жилья.

В соответствии с п. 1 ст. 15-1 Закона о туристской деятельности места размещения туристов подлежат классификации в целях содействия увеличению потока туристов и доходов от всех видов туризма [4].

Данная классификация в Правилах классификации мест размещения туристов определены как распределение, разделение объектов, понятий, названий по классам, группам, разрядам, при котором в одну группу попадают объекты, обладающие общим признаком [5]. При этом что является основанием для классификации, не ясно.

Одним из недостатков законодательства Казахстана является отсутствие легальных опре-

делений гостиниц, мотелей, кемпингов, турбаз, гостевых домов, домов отдыха, пансионатов, хостелов. Последние нередко являются объектов повышенного внимания как среди государственных органов, так и жителей жилых комплексов, в которых хостелы нередко располагаются.

Английское слово *hostel* образовано слиянием двух слов: *host* (хозяин) и *hotel* (гостиница, отель) [6].

Хостел, как правило, это место размещения лиц, которое ограничивается лишь предоставлением спального места, причем как на длительное время, так и несколько дней.

Согласно пп. 12) п.1 Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам коммунального назначения», которого хостел - это нежилое помещение в многоквартирном жилом доме, имеющее отдельную входную группу, либо отдельно стоящее здание (часть здания), предназначенное и используемое для временного проживания (пребывания) физических лиц, отвечающее установленным строительным, санитарным, экологическим, противопожарным и другим обязательным нормам и правилам [7]. Из этого следует, что хостел должен являться жилым помещением, размещается в многоквартирном жилом доме, при этом нужна отдельная входная группа, то есть ограничить от жильцов жилого дома с обязательным обеспечением безопасности и норм.

Как отмечается в юридической литературе, хостел используется для временного проживания для малобюджетного туризма [6, С. 61].

В настоящее время размещение хостелов многоквартирных домах вызывает споры и среди ученых, и среди общественности, защищающих свои жилищные права, нередко обращающихся за защитой своих прав в суд.

В частности, Медеуским районным судом г. Алматы рассматривалось гражданское дело по иску Председателя инициативной группы жильцов блока «Г» жилищного комплекса «С» с требованием закрыть незаконно функционирующий хостел на 12 этаже жилищного комплекса «С».

Решением общего собрания Инициативной группы жильцов блока «Г» жилищного комплекса «С» от 25 мая 2020 года решено предпринять действия по закрытию данного хостела.

Согласно ответу КГУ «Управление жилищной политики города Алматы» за исходящим №ЖТ-Уж-2488 от 19 июня 2020 года Д.Н. и другим разъяснено, что прекращение деятельности хостела не входит в компетенцию Управления.

Суд обосновал, что в соответствии со ст. 4 Закона использование квартир, нежилых помещений не должно приводить к их разрушению или порче, нарушать условия проживания (пребывания) других собственников квартир, нежилых помещений и должно соответствовать строительным, санитарным, экологическим, противопожарным и другим обязательным нормам и правилам. В данном случае судом достоверно установлено, что хостел не имеет отдельной входной группы, квартира ответчика расположено на 12 этаже дома. При этом, деятельность хостела нарушает условия проживания (пребывания) других собственников квартир. Требование инициативной группы блока «Г» жильцов жилищного комплекса «С» оставлено ответчиком без исполнения.

При таких обстоятельствах, суд посчитал, что исковые требования истца обоснованным и подлежат удовлетворению, закрыть незаконно функционирующий хостел на 12 этаже жилищного комплекса «С» [8].

Очевидно, что нарушением норм об обязательном наличии отдельного входа или группы, а также нарушение жилищных прав жильцов является нарушением законодательства РК, и суд принял решение о его закрытии.

Другим важным фактором функционирования хостелов является соответствие установленным строительным, санитарным, экологическим, противопожарным и другим обязательным нормам и правилам, что также нередко нарушается предпринимателями.

Специализированный межрайонный экономический суд города Алматы рассмотрел дело по иску РГУ «Управление санитарно-эпидемиологического контроля Ауэзовского района г. Алматы Департамента санитарно-эпидемиологического контроля г. Алматы Комитета санитарно-эпидемиологического контроля Министерства здравоохранения Республики Казахстан» о приостановлении деятельности объекта.

В период с 22 по 23 августа 2024 года истцом в отношении ответчика проведена внеплановая проверка. По результатам проверки выявлены нарушения и выписано предписание об устранении нарушений №129 от 23 августа 2024 года. Истец предъявил в суд иск к ответчику о приостановлении деятельности/эксплуатации хостела, расположенного по адресу: г. Алматы, 2 Ауэзовский район, мкр Аксай 1 А, дом 27Б, принадлежащего индивидуальному предпринимателю «Ж.Ж.». Требования мотивированы тем, что хостел размещен в подвальном этаже, что является нарушением пункта 23 главы 3 Сани-

тарных правил. В отзыве на иск ответчик указал, что ответчик ранее привлечен к административной ответственности в виде штрафа. Истец не вправе привлекать к ответственности за одно и тоже нарушение. Хостел размещен в полуподвальном помещении, не в подвальном как указывает истец. Помещение по всем его характеристикам подходит для размещения хостела или гостиницы. Хостел (ИП) прошел многократные проверки государственных органов ГАСК, пожарной безопасности, ЧС Ауэзовского района, что подтверждается актом проверки от 3 апреля 2024 года.

В соответствии со ст. 41 Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения», государственный контроль и надзор в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения в виде внеплановой проверки осуществляются в соответствии с Предпринимательским кодексом Республики Казахстан. Внеплановые проверки проводятся в отношении эпидемически значимых объектов, подлежащих государственному контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Соответственно, деятельность истца по проведению проверки предусмотрена законодательством.

Согласно пункту 23 Санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам коммунального назначения» утвержденных Приказом Министра здравоохранения РК от 26 июля 2022 года № ҚР ДСМ-67, проектирование и размещение гостиниц, хостелов предусматривается в отдельно стоящих зданиях, а также в составе многофункциональных зданий, многоквартирных жилых домов при условии выполнения отдельного входа, за исключением размещения жилых помещений в подвальных и цокольных этажах. Из анализа данной нормы следует, что размещение гостиниц и хостелов не допускается в подвальных и цокольных этажах. В судебном заседании установлено, что принадлежащий ответчику хостел, расположенный по адресу: г. Алматы, Ауэзовский район, мкр Аксай 1 А, дом 27Б, размещен в подвальном этаже, то есть в нарушение требований Санитарных правил. При таких обстоятельствах, с учетом указанных норм права, суд считает, требование истца о приостановлении деятельности объекта является обоснованным и подлежит удовлетворению. Доводы ответчика о том, что хостел размещен не в подвальном этаже, а в цокольном, не могут служить основанием для отказа в удовлетворе-

нии иска, поскольку Санитарными правилами не допускается размещение хостелов не только в подвальных этажах, но и в цокольных. Иск был удовлетворен [9].

Таким образом, мы видим из обзора судебной практики, что нарушение санитарных норм является основанием для приостановления деятельности хостелов, нарушающих требования,

это объясняется тем, что хостелы должны обеспечивать безопасность своих гостей, а также жильцов многоквартирных домов. В этой связи государственное регулирование гостиничной деятельности остается актуальным вопросом, несмотря на то, что сама сфера оказания гостиничных услуг является областью частных отношений.

Список использованной литературы

1. <https://www.internationalhospitalityinstitute.com/articles/what-are-the-key-legal-considerations-for-hotel-operations>.
2. Какую поддержку от государства может получить турбизнес Казахстана// <https://tengrinews.kz/news/kakuyu-podderjku-gosudarstva-poluchit-turbiznes-kazahstana-518704/>
3. <https://www.internationalhospitalityinstitute.com/articles/what-are-the-key-legal-considerations-for-hotel-operations>.
4. Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-ІІ «О туристской деятельности в Республике Казахстан» // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1023618&pos=499;-26#pos=499;-.
5. Приказ Министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11 ноября 2008 года № 01-08/200 «Об утверждении Правил классификации мест размещения туристов» // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30363570&pos=24;-48#pos=24;-48.
6. Пешкова О.А. Хостел – объект жилищных или гражданских прав? // Вестник Московского университета МВД России. - № 3. – 2019. – С. 60.
7. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 26 июля 2022 года № ҚР ДСМ-67 «Об утверждении санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам коммунального назначения» // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=37379043&pos=37;-42#pos=37;-.
8. Дело №7517-20-00-2/6283 Медеуского районного суда г. Алматы от 30 ноября 2020 года.
9. Дело №7527-24-00-2/12216 Специализированного межрайонного экономического суда города Алматы от 8 ноября 2024 года.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

1. <https://www.internationalhospitalityinstitute.com/articles/what-are-the-key-legal-considerations-for-hotel-operations>.
2. Какую поддержку от государства может получить турбизнес Казахстана// <https://tengrinews.kz/news/kakuyu-podderjku-gosudarstva-poluchit-turbiznes-kazahstana-518704/>
3. <https://www.internationalhospitalityinstitute.com/articles/what-are-the-key-legal-considerations-for-hotel-operations>.
4. "Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы" Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 13 маусымдағы № 211-ІІ Заңы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1023618&pos=499;-26#pos=499;-.
5. Туристерді орналастыру орындарын жіктеу қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрінің 2008 жылғы 11 қарашадағы № 01-08/200 бұйрығы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30363570&pos=24;-48#pos=24;-48.
6. Пешкова О. А. жатақхана-тұрғын үй немесе азаматтық құқықтар объектісі? // Ресей ІІМ Мәскеу университетінің хабаршысы. - № 3. – 2019. – Б. 60.
7. "Коммуналдық мақсаттағы объектілерге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар "санитариялық қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 26 шілдедегі № ҚР ДСМ-67 бұйрығы // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=37379043&pos=37;-42#pos=37;-.

8. Алматы қаласы Медеу аудандық сотының 2020 жылғы 30 қарашадағы №7517-20-00-2/6283 Дело.
9. Алматы қаласының мамандандырылған ауданаралық экономикалық сотының 2024 жылғы 8 қарашадағы №7527-24-00-2/12216 Дело.

References

1. <https://www.internationalhospitalityinstitute.com/articles/what-are-the-key-legal-considerations-for-hotel-operations>.
2. What kind of government support can the tourism industry of Kazakhstan receive// <https://ten-grinews.kz/news/kakuyu-podderjku-gosudarstva-poluchit-turbiznes-kazahstana-518704/>
3. <https://www.internationalhospitalityinstitute.com/articles/what-are-the-key-legal-considerations-for-hotel-operations>.
4. The Law of the Republic of Kazakhstan dated June 13, 2001 No. 211-II "On tourism activities in the Republic of Kazakhstan" // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1023618&pos=499;-26#pos=499;-
5. Order of the Minister of Tourism and Sports of the Republic of Kazakhstan dated November 11, 2008 No. 01-08/200 "On approval of the Rules for the classification of tourist accommodation" // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30363570&pos=24;-48#pos=24;-48.
6. Peshkova O.A. Is a hostel an object of housing or civil rights? // Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia. - No. 3. – 2019. – p. 60.
7. Order of the Minister of Health of the Republic of Kazakhstan dated July 26, 2022 No. KR DSM-67 "On approval of sanitary rules "Sanitary and epidemiological requirements for communal facilities" // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=37379043&pos=37;-42#pos=37;-.
8. Case No.7517-20-00-2/6283 of the Medeu District Court of Almaty dated November 30, 2020.
9. Case No. 7527-24-00-2/12216 of the Specialized Interdistrict Economic Court of Almaty dated November 8, 2024.