

СЕКЦІЯ 1. ПРАВОВІ АСПЕКТИ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Світлана ГАЛАСЮК

канд.екон.наук, доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Одеського національного економічного університету
м. Одеса

АНАЛІЗ СИСТЕМИ КАТЕГОРИЗАЦІЇ ГОТЕЛІВ

ЗА СТАНДАРТАМИ УКРАЇНИ ТА HOTELSTARS UNION

Системи категорювання готелів, які використовуються в Україні та Hotelstars Union, мають значні відмінності з точки зору організації розроблення стандартів, проведення процедури категоризації, вимог до визначення категорій готелів (табл. 1).

Таблиця 1 .Основні підходи до категоризації готелів в Україні та Hotelstars
Union

Підходи	Україна	Hotelstars Union
Залежно від організації-розробника стандартів у сфері готельного бізнесу	<i>Офіційний</i>	<i>Професійний</i>
	Державна установа (НДІ «Система»)	Асоціація Hotelstars Union, яка діє під патронажем HOTREC
Залежно від рівня державного регулювання, на якому відбувається категоризація готелів	<i>Макрорівень</i>	<i>Мікрорівень</i>
	Державне агентство розвитку туризму України	Національні профільні готельні асоціації країн-членів HSU
Залежно від обов'язковості /необов'язковості проведення процедури категоризації готелів	<i>Обов'язкова категоризація</i>	<i>Добровільна категоризація</i>
		Проводжується за ініціативою власників готелів на підставі стандарту HSU «Criteria 2025-2030»
Залежно від способу визначення категорії готелів	<i>Суб'єктивний спосіб</i>	<i>Об'єктивний спосіб</i>
	Передбачає виконання всіх вимог, що висуваються до заявленої категорії, без можливості їх заміни на інші; без кількісної оцінки критеріїв у балах	Передбачає виконання обов'язкових вимог, що висуваються до заявленої категорії, з можливістю добору інших вимог з переліку для досягнення необхідної суми балів

Джерело: розроблено автором за [1]

Україна приєдналась до європейської організації Hotelstars Union у червні 2021 р. та набула статусу спостерігача [2]. Представництво нашої держави забезпечується профільною організацією Ukrainian Hotel & Resort Association (UHRA) [3], яка працює спільно з Державним агентством розвитку туризму України. Перед країною відкрились можливості для відвідування організаційних заходів та проведення пробного тестування готелів за чинним європейським стандартом.

Для категоризації готелів в Україні дотепер використовується національний стандарт ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [4], норми якого вже не відповідають сучасним реаліям провадження готельного бізнесу. В системі категоризації Hotelstars Union, яка об'єднує понад 20 країн Європи, стандарти оновлюються кожні п'ять років, що дозволяє вдосконалювати готельне обслуговування та підвищувати його якість.

Порівнюючи обидва стандарти, варто звернути увагу на базові критерії, які відсутні в ДСТУ 4269:2003 та присутні в HSU «Criteria 2025-2030» [2; 4; 5; 6]:

- найважливіші необхідні умови для отримання будь-якої категорії – безпека (наявність служби охорони та систем охоронної сигналізації, відеоспостереження), чистота і гігієна, функціональність внутрішньої та зовнішньої інфраструктури готелю;

- технічна оснащеність приміщень та їх бездоганний стан – система додаткового очищення води, фільтрація; система опалення будівлі з локальним регулюванням температури повітря в номерах; система економного використання водних ресурсів; система індивідуального регулювання кондиціонування в номерах; застосування інженерно-технічного обладнання, що підвищує енергоефективність та енергозбереження; генерація і використання енергії з відновлювальних джерел; застосування обладнання, що запобігає забрудненню довкілля; роздільне збирання, сортування, переробка та утилізація відходів; Wi-Fi на всій території готеля та в номерах;

– інфраструктура транспортного обслуговування (наприклад: автомийка, автосервіс, причал для катерів, яхт – залежно від особливостей місцевості); парковка безпосередньо біля готеля; можливості для паркування автобусів; наявність критого або підземного паркінгу; зарядна станція для електромобілів та інших електричних засобів пересування (велосипедів, самокатів);

– організація прийому і розміщення – рецепція з можливістю організації самостійного в'їзду-виїзду; наявність терміналів для безготівкових розрахунків; наявність електронних замків на входних дверях у номерах з можливістю відкриття гостями мобільними пристроями за верифікацією; наявність двомовного сайту з можливістю здійснювати бронювання та написання відгуків;

– організація номерного фонду – 100% номерів з санвузлом, з них 50% - в яких є ванна та окрема душова кабіна; наявність рушникосушарки в санвузлах; у номерах: ліжка з еластичною системою в поєднанні з сучасним матрацом; гігієнічні чохли для подушок та матраців; меню подушок; щорічне чищення подушок; гіпоалергенні подушки, ковдри, постільна білизна; TV-обладнання в номерах: власний телеканал готелю, smart-TV з пультом дистанційного управління, місцеві та міжнародні платні канали, телевізори з функцією обмеженого доступу до контенту для дітей, обладнання для відеоігор та віртуальної реальності;

– організація послуг харчування – надання сніданків, включаючи дієтичне (безглютенове, безлактозне), вегетаріанське та веганське харчування; цілодобово доступні автомати та станції самообслуговування з напоями і закусками, використання локальних продуктів для приготування страв;

– організація додаткових послуг з конкретними вимогами до квадратури приміщень та набору обладнання – конференц-сервісу, коворкінгу, обслуговування в спортивних та тренувальних залах, спа- та масажних салонах, плавальних басейнах, перукарнях або салонах краси, догляду за дітьми тощо;

– застосування екологічних ініціатив – впровадження сертифікатів сталого розвитку в рамках майбутньої Директиви ЄС щодо екологічних вимог, визначення показнику вуглецевого сліду готелю відповідно до ініціативи вимірювання вуглецю в готелі (НСМІ);

– система контролю якості обслуговування – систематичне опрацювання скарг (прийом, оцінка та реагування на них); систематичний аналіз відгуків гостей (збір, оцінка думок гостей щодо якості готельних послуг, аналіз слабких місць та реалізація їх вдосконалення); застосування форми контролю якості «таємний гість» (щонайменше один раз протягом року – сервіс-аудит із залученням професійних експертів проводиться за ініціативи та за рахунок готелю).

Протягом п'ятирічного періоду перебування в структурі Hotelstars Union Україна декілька разів намагалась оновити законодавство з категоризації готелів, наближаючи його до вимог єдиного європейського стандарту [7]. Проте ці спроби ускладнюються певними причинами, серед яких: воєнний стан, фізичне пошкодження готельного фонду в багатьох регіонах через повномасштабне російське вторгнення, застаріла нормативна база.

Робота у співпраці з Hotelstars Union та застосування прогресивного досвіду організації готельного сервісу є стратегічно важливим кроком для інтеграції туристичної галузі України в європейський простір, особливо у контексті післявоєнного відновлення.

Список використаних джерел:

1. Галасюк С. С. Основні підходи до категоризації готелів в різних країнах світу. Бізнес та його розвиток в умовах ринкової економіки: проблеми та перспективи: збірник тез наукових робіт учасників Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12-13 травня 2017 р.). Одеса: Центр економічних досліджень та розвитку, 2017. С. 36-40.

2. Hotelstars Union. URL: <https://www.hotelstars.eu>

3. Ukrainian Hotel & Resort Association. URL: <https://uhra.com.ua>

4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 18 с.

5.Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник, 2-ге вид., доопрац. і доповн. Київ: Ліра-К, 2024. 166 с.

6.Шикіна О. В. Сучасні тенденції розвитку категоризованих готелів України. Вісник соціально-економічних досліджень: збірник наукових праць. 2021. № 2 (77). С. 163-179.

7.Державне агентство розвитку туризму України: регуляторна діяльність. URL: <https://www.tourism.gov.ua/projects-пра>

Катерина БОРИСОВА

ЗВО спеціальності 181 «Харчові технології»
Миколаївський національний аграрний університет,
м.Миколаїв

Науковий керівник – д-р екон.наук, професор
кафедри готельно-ресторанної справи та туризму

Ірина БАНЄВА

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ В КОНТЕКСТІ ЗАХИСТУ НАЦІОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЇ ІДЕНТИЧНОСТІ

У сучасних умовах глобалізації туристична та готельно-ресторанна сфера є важливими складовими економіки держави та водночас інструментами формування і збереження національно-культурної ідентичності. Інтенсивний розвиток міжнародного туризму, активна інтеграція України до світового економічного простору та поширення глобальних стандартів обслуговування зумовлюють необхідність ефективного правового регулювання цих сфер.

Туризм сьогодні розглядається не лише як галузь економіки, але і як соціокультурне явище, що сприяє міжкультурному діалогу, взаєморозумінню між народами та популяризації національних традицій. Водночас розвиток готельно-ресторанного бізнесу є важливим фактором забезпечення якісного обслуговування туристів та створення позитивного іміджу держави на міжнародній арені.

Особливо актуальним є питання збереження національно-культурної ідентичності в умовах глобалізації, коли існує ризик втрати унікальних культурних особливостей через вплив масової культури та стандартизацію