

Владислава ВРАБІЄ
ЗВО спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Одеський національний економічний університет
м. Одеса,
Науковий керівник - канд. екон. наук, доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Ольга ШИКІНА

ВІДПОВІДНІСТЬ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ КАТЕГОРІЯМ ГОТЕЛІВ ЗА ДСТУ 4269:2003

У готелях низьких категорій додаткові послуги зазвичай мають обмежений характер і спрямовані на забезпечення базових потреб гостя. У готелях середнього класу вони виконують функцію підвищення комфорту та розширення сервісної пропозиції. У висококатегорійних готелях додаткові послуги стають невід'ємною частиною бренду, формують преміальний досвід і значною мірою визначають сприйняття якості (див. Табл. 1).

Проведений аналіз вимог ДСТУ 4269:2003 дозволяє зробити висновок, що додаткові послуги виступають одним із ключових критеріїв диференціації готелів за категоріями поряд із матеріально-технічною базою та кваліфікацією персоналу. При цьому їх роль змінюється залежно від рівня категорії: від допоміжної у готелях низького класу до системоутворюючої у готелях високої категорії.

Насамперед простежується чітка закономірність: із підвищенням категорії готелю відбувається не лише кількісне розширення переліку додаткових послуг, але й якісна трансформація їх змісту. У готелях категорії – *одна зірка* додаткові послуги мають фрагментарний характер і спрямовані на задоволення базових потреб гостя, зокрема забезпечення мінімального рівня комфорту та функціональності перебування. Водночас уже в категорії *три зірки* відбувається перехід до системного підходу, коли додаткові послуги формують цілісну сервісну інфраструктуру, що включає елементи ділового обслуговування, туристичного супроводу та розширених побутових сервісів.

Таблиця 1. Відповідність додаткових послуг категоріям готелів за ДСТУ

4269:2003.

Група додаткових послуг	1 зірка	2 зірки	3 зірки	4 зірки	5 зірок
Ресторан / харчування	мінімально	мінімально	обов'язково (≥75% місць)	розширене (бар, кілька залів)	високий рівень, банкетні зали
Бар	-	-	+	+	+ додаткові бари
Room service	-	-	обмежений	розширений	цілодобовий
Конференц-послуги / бізнес-центр	-	-	+ базова	+	+ повний бізнес-центр
Туристичні послуги (екскурсії, гіді)	+	+	+	+	+
Бронювання квитків, трансфер	+	+	+	+	+ розширено
Оренда авто	-	-	+	+	+
Паркування / стоянка	+	+	+	+	+ з сервісом valet
Послуги пральні / хімчистки	-	+	+	+ швидкі	+ експрес
Прасування	+	+	+	+	+
Ремонт одягу	+	+	+	+	+
Чистка взуття	+	+	+	+	+
SPA / басейн / фітнес	-	-	+ обмежено / курорт	+	+ повний комплекс
Медичні послуги	-	-	-	+	+
Перукарня / салон	-	-	+	+	+ вищий рівень
Магазини / сувеніри	-	+	+	+	+
Камера схову	+	+	+	+	+
Сейф (зберігання цінностей)	+	+	+	+	+ індивідуальні сейфи
Обмін валюти	-	-	+ (або поруч)	+	+ (цілодобово)
Послуги секретаря / перекладача	-	-	+	+	+
Цифрові послуги (інтернет, техніка)	базово	базово	+	+	+ (прзширено)
Дозвілля / культурні заходи	-	+	+	+	+

Джерело: розроблено автором

Особливу роль у структурі категоризації відіграють готелі категорій *чотири та п'ять зірок*, для яких додаткові послуги стають не просто доповненням до основного продукту, а його невід'ємною складовою. Саме на цьому рівні відбувається інтеграція послуг у комплексний клієнтський досвід,

що включає високий рівень персоналізації, швидкість обслуговування, розширену інфраструктуру (SPA, бізнес-центри, конференц-зали), а також наявність супутніх сервісів преміального рівня. Таким чином, додаткові послуги трансформуються у фактор формування конкурентних переваг і брендового позиціонування готелю.

Важливою особливістю стандарту є те, що частина додаткових послуг поступово переходить у категорію обов'язкових при підвищенні класу готелю. Наприклад, ресторанне обслуговування, бізнес-сервіси, послуги пральні або транспортні сервіси на рівні високих категорій фактично перестають бути додатковими і стають базовими елементами готельного продукту. Це свідчить про умовність межі між основними та додатковими послугами, яка змінюється залежно від рівня категорії та очікувань споживачів.

Окремо слід відзначити, що ДСТУ 4269:2003 значною мірою орієнтований на традиційні форми обслуговування та матеріально-функціональні характеристики послуг. У структурі стандарту практично відсутні вимоги до цифрових сервісів, онлайн-взаємодії з клієнтами, систем управління доходами, CRM-рішень та інших сучасних інструментів, які сьогодні відіграють важливу роль у формуванні конкурентоспроможності готелів. Це свідчить про певну невідповідність стандарту сучасним тенденціям розвитку індустрії гостинності та потребує його адаптації до нових умов.

Порівняння національної системи категоризації готелів (ДСТУ 4269:2003) із європейською системою Hotelstars Union дозволяє виявити принципові відмінності у підходах до оцінювання додаткових послуг та їх ролі у формуванні категорії готелю.

Насамперед слід зазначити, що ДСТУ 4269:2003 базується переважно на нормативно-функціональному підході, за якого категорія готелю визначається через наявність конкретного переліку послуг і матеріально-технічних характеристик. У цьому контексті додаткові послуги виступають як перелік вимог, які мають бути виконані для відповідності певній категорії. Натомість система Hotelstars Union застосовує комплексний бально-рейтинговий підхід,

який передбачає оцінювання готелю за широким спектром критеріїв, що охоплюють не лише послуги, але й якість управління, рівень сервісу, цифровізацію та клієнтський досвід .

Принциповою відмінністю є структура критеріїв. У системі Hotelstars Union використовується каталог, що включає понад 200 показників, згрупованих за кількома напрямками: загальна інформація про готель, послуги прийому, номерний фонд, гастрономія, додаткові сервіси, якість управління та інші аспекти. При цьому частина критеріїв є обов'язковою, а частина – варіативною, що дозволяє готелю досягати необхідного рівня шляхом накопичення балів. У ДСТУ ж домінує жорстко фіксований перелік вимог без гнучкої системи оцінювання.

Суттєві відмінності простежуються і в підході до додаткових послуг. У ДСТУ вони розглядаються як статичний перелік, який розширюється зі зростанням категорії готелю. У системі Hotelstars Union додаткові послуги інтегруються в загальну модель оцінювання як частина комплексного клієнтського досвіду. Наприклад, для готелів високих категорій обов'язковими стають не лише послуги як такі, а їх якісні характеристики: швидкість обслуговування, персоналізація, рівень взаємодії з гостем, наявність цифрових сервісів, що значно розширює традиційне розуміння додаткових послуг .

Ще однією важливою відмінністю є врахування цифровізації. У Hotelstars Union прямо передбачено наявність Wi-Fi, можливість дистанційного обслуговування, цифрових каналів взаємодії, безготівкових платежів та інших елементів сучасного сервісу навіть для базових категорій. У ДСТУ 4269:2003 ці аспекти практично не відображені, що свідчить про його застарілість у контексті сучасного розвитку готельної індустрії.

Суттєвою перевагою європейської системи є також механізм контролю якості. У Hotelstars Union передбачено регулярну переатестацію готелів, а для категорій 3-5 зірок використовується інструмент «таємного гостя», що дозволяє оцінювати реальний рівень сервісу, а не лише формальну відповідність вимогам. У національній системі подібні інструменти практично відсутні.

Водночас обидві системи мають спільну основу – орієнтацію на зростання рівня сервісу із підвищенням категорії готелю. У кожній із них більша кількість «зірок» означає розширення спектра послуг, підвищення рівня комфорту та більш комплексний характер обслуговування. Однак у Hotelstars Union цей принцип реалізується через гнучку систему критеріїв і бального оцінювання, тоді як у ДСТУ – через жорстко регламентовані вимоги.

Проведене порівняння дозволяє зробити висновок, що система Hotelstars Union є більш адаптивною, клієнтоорієнтованою та такою, що відповідає сучасним тенденціям розвитку індустрії гостинності. Вона забезпечує комплексну оцінку діяльності готелю, враховуючи не лише наявність додаткових послуг, але й їх якість, спосіб надання та вплив на споживчий досвід. Натомість ДСТУ 4269:2003 потребує модернізації з урахуванням європейських підходів, зокрема впровадження бальної системи оцінювання, розширення критеріїв за рахунок цифрових та сервісних компонентів, а також посилення механізмів контролю якості.

Список використаних джерел:

1. Галасюк С.С., Демянчу К.Ф. Категоризація готелів України в контексті європейського досвіду. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». 2018. № 32. С. 64–68.
2. Шикіна О.В. Сучасні тенденції розвитку категорійних готелів України. Вісник соціально-економічних досліджень. Економіка туризму та готельно-ресторанна справа. 2021. № 2 (77). DOI: 10.33987/vsed.2(77).2021.163-179
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Введ. 01.07.2004 р. К.: Держспоживстандарт України, 2004. 18 с
4. Система категоризацій «Hotelstars». URL: <https://www.Hotelstars.eu>.
5. Харенко, Д., Шикіна, О., & Новічкова, Т. (2025). Управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі: системний та процесний підходи. Економіка та суспільство, (82). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-82-93>