

УДК 338.48:006

**Ганна І. Хімічева, Анастасія О. Михалко, Даря В. Яременко**

*Київський національний університет технологій та дизайну*

**АНАЛІЗ МІЖНАРОДНИХ ПРИНЦИПІВ І ПІДХОДІВ ДО ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ  
ГОТЕЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ КРИТЕРІЯМ ЯКОСТІ ТА БЕЗПЕКИ**

*У статті проведено аналіз класифікаційних вимог до оцінки відповідності готельних закладів критеріям якості і безпеки. Показано, що на сьогодні у світі не існує єдиних підходів до визначення категорії готельних закладів, зокрема, немає уніфікованої системи оцінки. Запропоновано в основу уніфікованої системи оцінки відповідності (категоризації) готельних закладів покласти «21 принцип HOTREC», критерії Hotelstars Union, а також вимоги стандарту The Global Hotel Security. Такий підхід дозволить споживачу отримати достовірну й прозору інформацію незалежно від того, в якій частині світу знаходиться готельний заклад. Наведені в роботі рекомендації сприятимуть підвищенню якості і безпеки готельних послуг та створенню передумов для збільшення потоку іноземних туристів.*

**Ключові слова:** класифікація, готельні заклади, туризм, критерії якості і безпеки.

**Анна И. Химичева, Анастасия О. Михалко, Дарья В. Яременко**

*Киевский национальный университет технологий и дизайна*

**АНАЛИЗ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПРИНЦИПОВ И ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ  
СООТВЕТСТВИЯ ГОСТИНИЦ КРИТЕРИЯМ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ**

*В статье проведен анализ классификационных требований к оценке соответствия гостиничных заведений критериям качества и безопасности. Показано, что на сегодня в мире не существует единых подходов к определению категории гостиничных заведений, в частности, нет унифицированной системы оценки. Предложено в основу унифицированной системы оценки соответствия (категоризации) гостиничных заведений положить «21 принцип HOTREC», критерии Hotelstars Union, а также требования стандарта The Global Hotel Security. Такой подход позволит потребителю получить достоверную и прозрачную информацию независимо от того, в какой части света находится гостиничное заведение. Приведенные в работе рекомендации будут способствовать повышению качества и безопасности гостиничных услуг и созданию предпосылок для увеличения потока иностранных туристов.*

**Ключевые слова:** классификация, гостиничные заведения, туризм, критерии качества и безопасности.

**Ganna I. Khimicheva, Anastasiia O. Mykhalko, Daria V. Yaremenko**

*Kyiv National University of Technologies and Design*

**REVIEW OF THE INTERNATIONAL PRINCIPLES AND APPROACHES TO THE  
CONFORMITY ASSESSMENT OF HOTELS QUALITY AND SAFETY CRITERIA**

*The paper offers a review of the international principles and approaches to the conformity assessment of hotels quality and safety criteria. Given the lack of common approaches in the world practice to the accommodation establishments categorization, in particular, lack of standard assessment system, it is suggested to build a unified hotels conformity assessment system (categorization) based on the 21 HOTREC principles, Hotelstars Union criteria and the requirements of The Global Hotel Security Standard. This approach will allow consumers obtain valid and transparent information about hotels all over the world. The recommendations provided*

*will contribute to enhancing the quality and safety of hotel services as well as to boosting the flow of foreign tourists.*

**Keywords:** *classification, hotel establishments, tourism, quality and safety criteria.*

**Постановка проблеми та аналіз останніх публікацій по проблемі.** Кількість міжнародних туристів у 2016 році зросла на 50 млн осіб і досягла рекордних 1 млрд 184 млн осіб, наголошується в доповіді Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) «Барометр світового туризму» [1]. Проведений аналіз попередніх звітів UNWTO показав, що динаміка розвитку туризму у світі в останні десятиліття почала зростати. Отже, після кількох років спаду, у зв'язку з терористичними актами, епідеміями, військовими конфліктами та повеннями, міжнародний туризм знову відновив свої показники. При цьому, збільшення у середньому на чотири відсотки спостерігається щорічно починаючи з 2010 року. Це в свою чергу сприяє економічному зростанню і створенню нових робочих місць в багатьох частинах світу. Нажаль Україна суттєво програє в конкурентній боротьбі, відстаючи від провідних держав світу за рівнем розвитку туристичної інфраструктури та якості надання туристичних послуг, хоча динаміка туристичних потоків спостерігається і в Україні, адже за I півріччя 2017 року в країну в'їхало 6,3 млн туристів, що на 8,7% більше, ніж за аналогічний період 2016 року (5,8 млн іноземців). У 2016 році, за даними Адміністрації Держприкордонслужби, до України в'їхало 13,6 млн іноземців, що на 5,6% більше, ніж у 2015 році. Кількість туристичних потоків в Україну продовжує поступово зростати [2].

Кабінет Міністрів України для створення належних умов розвитку сфери туризму, першочергового стимулювання розвитку в'їзного та внутрішнього туризму, розбудови сучасної туристичної інфраструктури та удосконалення системи управління в сфері туризму розробив Стратегію розвитку туризму і курортів на 2016–2020 роки. Метою даної Стратегії є створення умов для забезпечення прискореного розвитку сфери туризму і курортів, перетворення її у високоефективну, інтегровану у світовий ринок галузь, що зможе стати вагомим чинником прискорення економічного зростання, підтримки зайнятості та структурної модернізації економіки [3].

Практичний досвід доводить, що для покращення якості національного туристичного продукту та обслуговування споживачів туристичних послуг потрібно вирішити ряд завдань, зокрема гармонізувати національні стандарти у сфері туризму з міжнародними та європейськими стандартами. Створити національну туристичну організацію, вдосконалити діюче законодавства з урахуванням досвіду провідних туристичних країн [4].

Однією з найважливіших складових конкурентоспроможності туристичного бізнесу є покращення та гармонізація з міжнародними вимогами послуг розміщення, адже це переш на що звертає увагу турист. Діючі в Україні загальні вимоги до класифікації (категоризації) готелів застаріли і потребують свого удосконалення та гармонізації з міжнародними. Аналіз діючих у світі методів класифікації готелів необхідний крок для розвитку туризму в Україні.

У світі, зокрема і в Європейських країнах, досі існують розбіжності між критеріями та методами класифікацій систем послуг розміщення [5]. Відомі міжнародні путівники національних і регіональних підприємств розміщення не мають єдину систематизацію, туристам користуватися ними важко, адже вони змушені розуміти різноманітні правила, символи та інформацію. Проте, не всі туристи обізнані в існуючих системах класифікацій готелів і не усвідомлюють що в різних країнах одна і та ж класифікація, наприклад зіркова не надає одні і ті ж умови проживання за однаковою кількістю зірок. Тому, **метою даного дослідження** є аналіз існуючих класифікаційних вимог до категоризації готельних закладів за критеріями якості та безпеки і визначення шляхів їх уніфікації.

**Виклад основних результатів та їх обґрунтування.** Критичний аналіз національних систем класифікації готельних закладів показав, що на сьогодні в світі існує достатньо велика кількість різноманітних принципів і підходів до оцінювання їх відповідності за критеріями якості та безпеки. Це: зірки, букви, корони, бали, сонечка та інше. За результатами досліджень найпоширеніші системи класифікації зведені у табл. 1.

Таблиця 1

**Найпоширеніші системи класифікації**

Система розподілу	К-сть категорій	Країна	Позначення	Відповідність «5-ти зірковій» системі рекомендованій UNWTO (Світова організація з туризму)
зірки	5	Франція, Австрія, Угорщина, Єгипет, Китай, Україна та ін.	☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆	
букви	4	Греція	A, B, C, D	-
корони	6	Велика Британія	корони	+
бали	5	Індія	кількісне	-
	3	Італія Ізраїль	кількісне	+

Як видно з табл. 1 найбільш відомою є рекомендована UNWTO французька національна система, що передбачає розподіл готелів на 5 категорій зірок від 1 до 5 [1]. Для неї головними критеріями є: обладнання та площа номерів, елементи комфорту, набір послуг, що надаються, і кваліфікація персоналу.

Класифікація італійських готелів досить заплутана. Офіційно зіркової класифікації в країні немає, хоча на фасадах готелів можна побачити саме зірки. Згідно прийнятих в Італії норм, готелі диференціюють в межах трьох категорій. При цьому можна умовно визначити, що перша відповідає рівню \*\*\*\*, друга – \*\*\*, третя – \*\*. Крім того, в межах кожної категорії існує своя довільна градація [6].

Готелі Австрії оцінюються також за 5-ти зірковою системою, але в сільській місцевості нерідко зустрічаються так звані позакатегорійні готелі – невеликі одно-три поверхові будинки, які найчастіше обслуговує фермерська родина.

Зіркова категоризація використовується і при класифікації готелів в Єгипті. Але слід враховувати, що реально відповідають зірковим стандартам лише заклади, що належать до міжнародних готельних ланцюгів. Готелі місцевих власників досить часто вказують завищену на 1–2 зірки категорію.

Ізраїль має високоякісний курортно-готельний комплекс на берегах Середземного і Червоного морів. Кількість готелів там постійно збільшується, а зіркова класифікація, яка використовувалася десятиліття тому, анульована. Натомість виникла диференціація готелів за трьома категоріями. Проте, для зручності, при роботі з клієнтами, все одно готельні заклади звертаються до більш звичної зіркової категоризації.

В Іспанії також існує градація засобів розміщення за категоріями. Наприклад: готелі (hoteles) мають п'ять категорій від 1 до 5 зірок; будинки готельного типу, бунгало та інші

(hotele-apartemente) чотири категорії від 1 до 4 зірок; заїжджі двори (hotale) три категорії від 1 до 3 зірок; пансіони (rapione) три категорій [7].

Крім того, в Іспанії існують державні заклади прийому туристів (paradore), які знаходяться під контролем Державного міністерства по туризму. Вони здебільшого розміщені в найбільш мальовничих районах, де майже немає інших можливостей для розміщення мандрівників, крім старовинних фортець, замків, палаців, які обладнані як готелі люкс.

В Греції користується популярністю літерна система класифікації, хоча на фасадах готелів можна побачити і звичні зірки. Всі грецькі готелі поділяються на чотири категорії: А, В, С, D. Готелі категорії «А» відповідають чотиризірковому рівню, «В» – тризірковому, «С» – двозірковому. Готелям найвищого класу часто присуджується категорія de Luxe. Але, незважаючи на наведену класифікацію, засоби розміщення Греції однакової категорії значно відрізняються один від одного. Це пов'язано з тим, що не існує єдиних критеріїв оцінки якості надання послуг готельними закладами.

В США немає офіційної національної системи класифікації готелів за рівнем комфортності й обслуговування. На думку американських спеціалістів, розвиток ряду готелів зі своїми стандартами та системи перевірок є чудовою гарантією якості. Ініціатором появи служб, що займаються оцінкою якості обслуговування (Rating service) є Американська автомобільна асоціація (AAA). Оцінка якості, що проводиться AAA, дозволяє підприємству бути внесеним у той чи інший довідник, які популярні серед подорожуючих.

В класифікації готелів США використовуються такі критерії як: тип, розмір готелю, рівень обслуговування, умови проживання, тип споживачів, ціна, вид управління. Аналогічні критерії застосовуються у готельній індустрії європейських країн.

У Великобританії використовується традиційна зіркова категорність готелів, але, як правило, на фасаді зображено не зірки, а корони. Для перекладу з мови корон на мову зірок необхідно від загальної кількості корон відняти одну.

Асоціація готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія) має свою міжнаціональну класифікацію. Вона побудована за принципом французької або європейської системи, тільки клас готелів визначається не зірками, а сонечками. Знак має вигляд половинки сонця, що сходить на фоні неба. Клас готелю визначають експерти Асоціації. У скандинавських країнах дуже поширені позначення для послуг у вигляді піктограм, що використовуються у каталогах Асоціації. Таким чином, клієнт одержує повну інформацію про те, яке обслуговування чекає на нього в кожному готелі.

У системі класифікації замських готелів Данії оцінюються переважно споруда, номери, загальна площа й основний набір послуг. При цьому до уваги не береться атмосфера та краса околиці. Класифікація базується на 33 різних вимогах, виконання яких забезпечує присвоєння категорії від найнижчої до найвищої [7]. Основні вимоги до категорій наведено в табл. 2.

Як доводить проведений аналіз досить незвичними є категорії готелів в східних країнах. Так, наприклад, в Китаї для оцінки закладів розміщення використовується п'ятизіркова система, хоча поза нею в країні існує і своя специфічна шкала, у відповідності до якої до найпримітивніших баз прийому відносять «гостьові будинки» (zhaodaiuo). Такі заїжджі будинки, або хостели, можуть бути порівняні із студентськими гуртожитками. Більш комфортними вважаються «будинки для гостей» (binguan). По-суті – це готелі дво-, тризіркового рівня. До найбільш престижних засобів розміщення, що відповідають вимогам, які висувуються до готелів три-чотири зірки можна віднести туристичні готелі, а до готелів чотири-п'ятизіркової категорії – «винні будинки» (jindian). При цьому китайські стандарти якості не поступаються європейським.

Таблиця 2

**Характеристика категорій готелів у Скандинавських країнах**

Категорія	Характеристика
*	виконання мінімальних вимог
**	окрім виконання мінімальних вимог, пропонують камеру зберігання та окремі сейфи для зберігання особистих коштовностей. Служба прийому й обслуговування працює впродовж тривалого часу, є кіоск. Номери обладнано необхідними меблями, добре обладнані холи, є кухня, де можна приготувати каву або чай
***	готелі, що мають спеціальну стойку для служби прийому, стіл інформації. Площа номерів залежить від кількості в них постояльців. Деяка частина номерів має окрему ванну та туалет. Кімнати мебльовано. В кухні для гостей має бути мікрохвильова піч і традиційна плита. Окремий хол з телевізором. Крита стоянка для велосипедів. Можливі послуги хімчистки. Забезпечується сніданок, обід і вечеря
****	у готелі всі номери з ванною та туалетом. У деяких випадках два номери можуть мати спільний санвузол. Під час сезону служба прийому і обслуговування працює, як мінімум з 8 до 12 і з 15 до 21 години. Є приміщення для прання білизни, обладнане пральною машиною і апаратом для сушіння білизни. Хороші умови для паркування машин і велосипедів
*****	у готелі всі номери з повним санвузлом. Крім всіх зручностей є ігрова кімната і майданчик для дітей. В кухні для гостей – мікрохвильова та газова печі. Гарячі та холодні напої подаються цілодобово. У сезон служба прийому і розміщення працює з 7 до 21 години. Приймаються до оплати як мінімум два типи міжнародних кредитних карток

П'ять категорій має також індійська система класифікації. Проте, на відміну від європейської, відповідність вимогам оцінюється в балах, при цьому за кожним пунктом стандарту встановлюється максимально можлива оцінка. Для одержання категорії готелю необхідно набрати мінімальну суму балів, кількість балів за кожним пунктом повинна бути не менше 50% від максимальної суми. Категорію надає спеціальна комісія за загальною кількістю балів, приклад розподілу балів зазначений в табл. 3.

Таблиця 3

**Розподіл балів за критеріями**

Категорія	*	**	***	****	*****
Кількість балів	100	150	210	260	290

В Україні готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію позначають «\*\*\*\*\*», найнижчу «\*». Категорію готелю зазначають на його вивісці, квитанціях, у традиційній картці гостя та в рекламних матеріалах. Класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення незалежно від форм власності та відомчої належності проводять відповідно до національного стандарту ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». При цьому класифікацію здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до матеріально-технічної оснащеності, переліку послуг, що надаються та кваліфікації персоналу. У стандарті зазначено 134 критерій перевірки, і всі вимоги до категорії готелів є мінімальними. Проте, слід зазначити, що сертифікація готелів лише за мінімальними умовами не забезпечує повну перевірку готелів, та присудження їм певної категорії. На даний час стандарт є застарілим,

він не висвітлює сучасні потреби потенційних клієнтів і тому потребує удосконалення на основі застосування міжнародних принципів і підходів до надання готельних послуг.

Таким чином, порівняльний аналіз механізмів оцінки якості готельних послуг показує, що у різних країнах по різному проводиться класифікація позначення категорій готелів. При цьому якісний і кількісний склад критеріїв оцінки розрізняється між собою (табл. 4).

Таблиця 4

**Механізми оцінки якості готельних послуг**

Країна	Вид сертифікації	Структура, що встановлює та затверджує норми	Термін дії сертифіката	Кількість пунктів перевірки	Орган що перевіряє
Франція	Добровільна	Державна структура Агентство з розвитку туризму «Atour France»	5 років	240	Французький комітет з акредитації COFRAC
Австрія	Добровільна	Недержавне професійне об'єднання готельєрів Fachverbande Hotellerie	5 років	270	Комісія регіонального чи центрального органу сертифікації
Україна	Добровільна	Департамент туризму та курортів (підрозділ апарату Міністерства економічного розвитку та торгівлі України)	3 або 5 років (відповідно до обраної схеми)	134	Орган з сертифікації УкрСЕПРО
Німеччина	Добровільна	Об'єднання готельних і ресторанних господарств DEHOGA	5 років	22 обов'язкових + додаткові	Об'єднання готельних і ресторанних господарств DEHOGA
Греція	Обов'язкова	Hellenic Chamber of hotels	5 років	4 етапи	Комісія національної туристичної організації Греції EOT
Країни Скандинавії	Добровільна	Асоціація готелів Скандинавії	5 років	33	Комісія регіонального органу сертифікації

Частково уніфікувати критерії готельного та ресторанного сервісу вдалося ХОТРЕК (HOTREC) – Конфедерації національних асоціацій готелів, ресторанів, пабів та кафе в Європейському співтоваристві, яке було засновано в 1982 році. На даний момент HOTREC складається з 40 членів асоціації з 29 європейських країн [8].

В свою чергу, Виконавчий комітет складається з одинадцяти членів, які обираються Генеральною Асамблеєю терміном на 2 роки. Виконавчий комітет очолює Президент. Рішення в рамках HOTREC приймаються Генеральною Асамблеєю, де представлені всі держави-члени. Офіс HOTREC, очолюваний виконавчим директором, знаходиться в Парижі. HOTREC утворює спеціальні (тимчасові й постійні) робочі групи, які розробляють інноваційні принципи і підходи щодо ефективного функціонування європейської індустрії готелів, ресторанів і кафе.

Завдання HOTREC відповідно до статутних положень:

- об'єднувати представницькі галузеві організації індустрії готелів, ресторанів і кафе держав-членів ЄС, сприяти їх тісному співробітництву;
- забезпечувати їхнє представництво в інститутах ЄС і координувати свої дії з відповідними урядами;
- забезпечувати виконання принципів і завдань Римського договору відповідно до інтересів готельної і ресторанної індустрії держав-членів ЄС;
- організовувати регулярні зустрічі членів HOTREC з метою підтримки рівня їх інформованості щодо всіх питань професійних побажань, а також питань, що знаходяться на розгляді одного з офіційних органів ЄС чи HOTREC в цілому;
- підтримувати регулярні контакти з іншими європейськими урядовими й неурядовими організаціями, а також з іншими секторами професійної діяльності, пов'язаної з туризмом;
- публікувати матеріали, що відповідають запитам членів HOTREC.

Членами HOTREC є: Брюссельська асоціація готелів і ресторанів; Британська асоціація готелів, ресторанів і фірм, що обслуговують банкети (Велика Британія); Німецький союз готелів і ресторанів (Німеччина); Грецька готельна торговельна палата (Греція); Центр, об'єднання власників готелів і ресторанів Данії (Данія); Ірландська федерація готелів, Асоціація ресторанів Ірландії – RAI (Ірландія); Іспанська федерація готелів, Іспанська федерація ресторанів, Асоціація власників готелів сфери туризму Іспанії – ZONTUR (Іспанія); Федерація італійської асоціації подорожей і туризму – FAIAT, Італійська федерація громадського харчування – FIPE (Італія); Національна федерація власників готелів, ресторанів і кафе Люксембурга – HORESCA (Люксембург); Федерація HOTREC (Нідерланди); Союз асоціацій індустрії готелів і ресторанів Португалії (Португалія); Французька конфедерація власників готелів, ресторанів, кафе – CFHRCO, Національна федерація готельної індустрії – FNIH, Автономна генеральна федерація індустрії туристських готелів – FAGINT, Французький синдикат готельної індустрії – SFH, Національний синдикат ланцюгів готелів і ресторанів – SNC, Національний синдикат власників ресторанів, виробників прохолодних напоїв і власників готелів – SNRLH (Франція).

Починаючи з 2004 року, HOTREC та її асоціації працюють над тим, щоб система класифікації готелів в різних європейських країнах була ближчою один до одного. У 2009 році 7 учасників HOTREC зобов'язались застосувати майже однакові критерії для їх класифікації готелів та створили Hotelstars Union під патронатом HOTREC. З моменту свого створення ще 8 європейських країн приєдналися до ініціативи. Протягом 2013 і 2014 років учасники Hotelstars Union розробили першу загальну редакцію каталогу критеріїв.

Під патронатом HOTREC – Hospitality Europe, готельні асоціації Австрії, Чехії, Німеччини, Угорщини, Нідерландів, Швеції та Швейцарії створили Союз Hotelstars. Тим часом до них приєдналися наступні країни: Естонія (2011 рік), Латвія (2011 рік), Литва (2011 рік), Люксембург (2011 рік), Мальта (2012 рік), Бельгія (2013 рік), Данія (2013 рік), Греція (2013 рік), Ліхтенштейн (2015 рік) та Словенія (2017 рік). Їхнє партнерство забезпечує гармонізовану класифікацію готелів за загальними критеріями та процедурами в країнах-учасниках. Hotelstars підвищує репутацію та якість готельної індустрії в країнах-учасниках, створюючи прозорість для гостей, і тим самим сприяючи маркетингу готелів.

Для створення та/або перегляду національної/регіональної систем класифікації готелів в Європі Генеральна Асамблея HOTREC у Барселоні 6 жовтня 2009 року прийняла «21 принцип HOTREC». До базових принципів було віднесено 7 наступних:

1. Системи класифікації повинні забезпечити, щоб точна/правдива інформація була надана гостям.
2. Інформація про зіркову категорію кожного окремого готелю, так як і система класифікації, відповідно до якої цей рейтинг базується, повинна бути прозорою (ясною) для споживача.
3. Дотримання законних вимог це передумова для класифікації.
4. Системи класифікації повинні забезпечити достойне утримання закладів у всіх категоріях зірок.
5. Системи класифікації повинні заохочувати використання ефективних інструментів управління якістю.
6. Під час створення/перегляду класифікаційних систем та критеріїв співробітництво з іншими країнами сприяє європейській та міжнародній гармонізації.
7. Класифікаційні системи завжди включають індустрію гостинності. У країнах, де система класифікації регулюється та/або управляється державними органами, важливо, щоб державні органи працювали у тісному партнерстві з приватним сектором.

Остання редакція каталогу критеріїв від 2015 року має 270 критеріїв, які розділені на групи: загальна інформація про готель (чистота/гігієна, персонал, парковка, послуги для інвалідів); приймальня та інші послуги (прибирання кімнат/номерів, прання та прасування одягу, способи оплати); номери (загальна інформація про кімнати, комфорт сну, місця для зберігання, кондиціонери, розважальна електроніка, телекомунікації, загальна інформація про ванну кімнату); гастрономія (напої, бар, сніданок, їжа); додаткові приміщення (параметри банкетів, конференц-зали, обладнання/технології); відпочинок (спорт, спа/оздоровлення, діти); якість та діяльність в Інтернеті; екомаркування [9]. Всього в сумі максимально можливо отримати 1136 балів, з яких кожен критерій оцінюється відповідно до зазначеної кількості балів. Розподіл балів по розділах зображений на діаграмі (рис. 1).

Незважаючи на те, що дана система класифікації готелів ґрунтується на прозорості інформації та критеріях комфортності, вона на жаль не включає в себе такий значимий на сьогодні фактор як безпека.

Найбільш ретельно питаннями безпеки та охорони готелів займається шведська компанія Safehotels Alliance AB, заснована в лютому 2001 року, центральний офіс якої знаходиться в Гетеборзі. Ключовими моментами створення Safehotels – як єдиної у світі незалежної глобальної компанії, яка зосереджує увагу на стандартах сертифікації безпеки та охорони готелю, є:

- Створення стандарту The Global Hotel Security Standard;
- Сертифікація Gothia Towers Gothenburg (найбільший готельний та конференц-зал у Північній Європі) за вимогами стандарту The Global Hotel Security;



- Проведення щорічних навчальних семінарів присвячених безпеці та охороні в галузі готелів та конференц-залів;
- Сертифікація готелів в пунктах призначення шлюзів (Стамбул, Гонконг та Найробі);
- Впровадження в міжнародній готельній компанії The Carlson Rezidor Hotel Group стандарту The Global Hotel Security [10].

#### Розподіл кількості балів

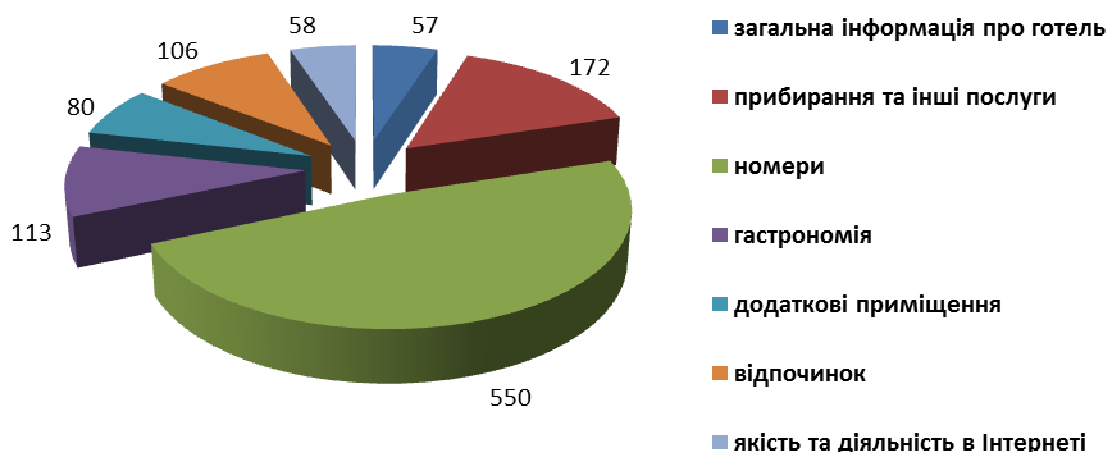


Рис. 1. Діаграма розподілу балів за вимогами каталогу Hotelstars Union

Програма сертифікації охоплює велику кількість критеріїв, включаючи обладнання для забезпечення безпеки, підвищення обізнаності та підготовки персоналу, пожежну безпеку і надання першої медичної допомоги [11]. Стандарт The Global Hotel Security Standard був розроблений у відповідь на вимогу Індустрії управління туризмом та готельним бізнесом. Метою даного стандарту є спрощення присудження категорій і визнання готелів, що інвестують, працюють та підтримують рівень безпеки та охорони, що, у свою чергу, визнається гостями готелю, туристичною індустрією, власниками готелів та операторами .

Стандарт The Global Hotel Security складається з 210 вимог безпеки та охорони, які структуровані за 6 напрямками, що стосуються: огляду власності готелю, процесу, процедури, організації тренінгу, обладнання для безпеки, пожежне обладнання, пожежні навчання, кризовий менеджмент . Такий підхід до розробки стандарту дозволив комплексно вирішити питання оцінки безпеки та охорони готельних закладів.

Таким чином, проведені дослідження доводять, що ефективним механізмом оцінки відповідності готельних послуг за критеріями якості та безпеки є уніфікована система, що побудована на основі застосування каталогу критеріїв Hotelstars Union та вимог стандарту The Global Hotel Security. Такий підхід дозволяє споживачам на міжнародному рівні отримати достовірну і прозору інформацію про фактичний стан готельних закладів незалежно від країн їх знаходження.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Розробка та впровадження гармонізованих національних стандартів за напрямком «готелі та засоби розміщення» повинно відбуватися глобально, адже впровадження одного стандарту класифікації готелів Конфедерації національних асоціацій готелів, ресторанів, пабів та кафе в Європейському

співтоваристві (HOTREC) не забезпечить очікуване удосконалення сфери туризму. В основному він ґрунтується на критеріях комфортності, на прозорості інформації і не включає в себе фактор безпеки та охорони. На сьогодні міжнародному туристу перш за все при відвідуванні України потрібне бути впевненим у безпеці. Отже, об'єднавши та прийнявши стандарт The Global Hotel Security та Класифікацію готелів від HOTREC, український готельний бізнес стане більш конкурентоспроможним та зможе надавати набагато кращі послуги міжнародним туристам. Забезпечивши їх у впевненості у безпеці та надати гарантію комфортності та якості, на яку вони очікують відвідуючи Європейську державу.

### References

1. The World Tourism Organization (UNWTO). Retrieved from: <http://sdt.unwto.org>.
2. Sait Ministerstva ekonomichnoho rozvytku i torhivli [Site of the Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine]. Retrieved from: <http://www.me.gov.ua> [in Ukrainian].
3. Stratehiia rozvytku turyzmu i kurortiv na 2016–2020 roky vid 16.03.2017 [Strategy for the development of tourism and resorts for 2016–2020 from 16.03.2017]. Retrieved from: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80> [in Ukrainian].
4. Mykhalko, A.O., Himicheva H.I. (2017). Analiz suchasnoho stanu i perspektiv rozvytku normatyvnoi dokumentatsii na turystychni posluhy [Analysis of the current state and prospects of development of normative documentation for tourist services]. Upravlinnia yakistiu v osviti ta promyslovosti: dosvid, problemy ta perspektivy: tezy dopovidei III Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii pamiati profesora Stoliarchuka (11–12 travnia 2017). Lviv: Lvivska politekhnik, Pp. 192–193 [in Ukrainian].
5. Hotel Classification Systems. Retrieved from: <http://www2.unwto.org/agora/about-hotel-classification-systems>.
6. Sait «TUI Group» [Sait of «TUI Group»]. Retrieved from: <http://www.tuigroup.com> [in Ukrainian].
7. Hotel rating. Retrieved from: [https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel\\_rating](https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel_rating).
8. The umbrella association of hotels, restaurants and cafés in Europe. Retrieved from: <http://www.hotrec.eu>.

### Література

1. The World Tourism Organization (UNWTO) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sdt.unwto.org>.
2. Сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>.
3. Стратегія розвитку туризму і курортів на 2016–2020 роки від 16.03.2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80>.
4. Михалко А. О. Аналіз сучасного стану і перспектив розвитку нормативної документації на туристичні послуги / А. О. Михалко, Г. І. Хімичева // Управління якістю в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи: тези доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції пам'яті професора Столярчука (11–12 травня 2017). – Львів: Львівська політехніка, 2017. – С. 192–193.
5. Hotel Classification Systems [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/agora/about-hotel-classification-systems>.
6. Сайт «TUI Group» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tuigroup.com>.
7. Hotel rating [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel\\_rating](https://en.wikipedia.org/wiki/Hotel_rating).
8. The umbrella association of hotels, restaurants and cafés in Europe [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hotrec.eu>.

- |   |   |
|---|---|
| 9. The hotelstars union. Retrieved from: <a href="https://www.hotelstars.eu">https://www.hotelstars.eu</a> .  | 9. The hotelstars union [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="https://www.hotelstars.eu">https://www.hotelstars.eu</a> .  |
| 10. Safehotels Alliance. Retrieved from: <a href="http://www.safehotels.com">http://www.safehotels.com</a> .  | 10. Safehotels Alliance [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.safehotels.com">http://www.safehotels.com</a> .  |
| 11. The Global Hotel Security Standard. Retrieved from: <a href="http://www.safehotels.com/the-global-hotel-security-standard">http://www.safehotels.com/the-global-hotel-security-standard</a> . | 11. The Global Hotel Security Standard [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.safehotels.com/the-global-hotel-security-standard">http://www.safehotels.com/the-global-hotel-security-standard</a> . |