

4. Сорокіна Н.Г. Державне управління формування ціннісних орієнтацій сучасного українського суспільства : автореф. дис... канд. наук з держ. управління: 25.00.01 / Н.Г. Сорокіна; Дніпропетровський регіональний ін-т держ. управління Національної Академії держ. управління при Президентові України. – Д., 2008. – 20 с.

5. Чорна Н.П. Модернізація і реконструкція українського сільського господарства та села / Н.П. Чорна // Інноваційна економіка. – 2013. – № 4. – С. 163-168.

УДК 338.48:640.4

*С.Г. Зікеєва, аспірантка,
Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв, м. Київ*

УПРОВАДЖЕННЯ ЄВРОПЕЙСЬКИХ НОРМ І СТАНДАРТИВ У ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті розглядаються європейські стандарти, норми, які використовуються в країнах Європейського Союзу в діяльності готельних підприємств, упровадження та роль даних норм у діяльності готельних підприємств України.

Ключові слова: *європейські норми, стандарти, євроінтеграція, готельні підприємства.*

*С. Г. Зикеева, аспирантка,
Национальная академия руководящих кадров культуры и искусств, г. Киев*

ВНЕДРЕНИЕ ЕВРОПЕЙСКИХ НОРМ И СТАНДАРТОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

В статье рассматриваются европейские стандарты, нормы, которые используются в странах Европейского Союза в деятельности гостиничных предприятий, внедрение и роль данных норм в деятельность гостиничных предприятий Украины.

Ключевые слова: *европейские нормы, стандарты, евроинтеграция, гостиничные предприятия.*

*S. Zikeyeva, graduate student,
National academy of supervisory frame of culture and arst, Kyiv*

INTRODUCTIONS OF EUROPEAN NORMS AND STANDARDS IN ACTIVITY OF HOTEL ENTERPRISES

In the article are examined the European standards, norms which used in the countries of the European union in activity of hotel enterprises, introduction, and role of these norms in activity of hotel enterprises of Ukraine.

Keywords: *European norms, standards, eurointegration, hotel enterprises.*

Сьогодні наша держава знаходиться на шляху до європейської інтеграції, тому потрібно терміново переглянути та запровадити нові стандарти та норми в формуванні готельних підприємств. Підписання Угоди про асоціацію, яка отримала офіційну назву «Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами членами, з іншої сторони» має стати початком запровадження масштабних реформ у різних сферах внутрішнього життя України, зокрема і в готельному бізнесі, в результаті яких Україна має наблизитися до стандартів, що відповідають статусу держави-члена ЄС.

Угода про асоціацію за своїм обсягом і тематичним охопленням є найбільшим міжнародно-правовим документом за всю історію України та найбільшим міжнародним договором з тре-

тьою країною, коли-небудь укладеним Європейським Союзом. Вона визначає якісно новий формат відносин між Україною та ЄС на принципах «політичної асоціації та економічної інтеграції» і слугує стратегічним орієнтиром системних соціально-економічних реформ в Україні. Передбачена Угодою поглиблена та всеохоплююча зона вільної торгівлі між Україною та ЄС визначатиме правову базу для вільного переміщення товарів, послуг, капіталів, частково робочої сили між Україною та ЄС, а також регуляторного наближення, спрямованого на поступове входження економіки України до спільного ринку ЄС [20].

Варто відзначити, що входження України до культурно-цивілізаційного простору Європи має дедалі більшу перспективу і з огляду на засади демократичного розвитку, й у світлі реалізації державного курсу на європейську інтеграцію. Європейські прагнення України імперативно потребують проведення відповідної політики й імплементації та розвитку на національному ґрунті демократичних норм і цінностей, притаманних державам Європейського Союзу [10].

Готельні підприємства є важливою та однією з прибуткових складових туристичної галузі. Проте, незважаючи на всі переваги, розвиток готельних підприємств України все ж таки залишається на середньому рівні.

Матеріали статті опираються на наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, законодавчі акти, стандарти, нормативні документи.

Значний внесок у дослідженні даної проблеми, управління та функціонування готельного господарства, зробили такі вчені: С. Байлик, Р. Браймер, В. Карсекін, Т. Ткаченко, А. Кудряченко, Т. Козлова, С. Цьохла, Д. Уокер, А.Ю. Александрова, Ю.В. Гладуняк, Л.І. Гонтаржевська, Т.А. Дьорова, В.А. Зінченко, Крачило М.П., А.Т. Матвієнко, Г.П. Науменко, Д.М. Ходоров, В.І. Цибух, П.Р. Пуцентейло та ін.

Мета статті – проаналізувати європейські норми та стандарти готельного підприємства та дослідити їхнє впровадження у діяльність готельних підприємств України.

Сьогодні триває вирішення проблем з цього питання.

Українське готельне господарство як матеріально-технічна база туристичної галузі значною мірою впливає на рівень туристичного сервісу та формування туристичної інфраструктури, а також визначає вид, особливості та якість туристичного продукту [9, 23].

На сьогоднішній день європейська готельна індустрія має рекордні доходи та дає можливість для значного інвестування капіталу.

Важливим напрямком оптимізації технологічного процесу в готельному бізнесі України є диверсифікація виробництва, що пов'язується з розширенням виробничих можливостей готельного підприємства за рахунок раціонального використання ресурсів. Сьогодні готельні підприємства диверсифікують як окремі послуги – пропонують клієнтові, згідно з попитом та ціною, найбільш прийнятний її варіант, водночас інформують клієнтів про нові форми діяльності у цьому виді сервісу. При спорудженні фешенебельних готелів та готелів середнього класу, сьогодні обов'язковими є розважальні, спортивні, оздоровчі послуги, послуги гастрономічних закладів, плавального басейну, фітнес-клубу, сауни, солярію, нічних клубів, косметичних салонів та інших закладів з надання додаткових послуг.

За даними Всесвітньої організації туризму (ВОТ), зараз у світі зареєстровано понад 308 тис. готельних підприємств. Основна їхня кількість – 171 тис. готелів – зосереджена в Європі (лідером є Італія), 88 тис. – у США. Показником забезпеченості готелів визнано кількість готельних місць на одну тисячу жителів країни. Наприклад, у Австрії цей показник дорівнює 86, у Швейцарії – 42, в Україні – 2,3 [12]. Показником якості та рівня готелів країни є коефіцієнт завантаженості готелю. На сучасному етапі у країнах Європи в середньому він сягає 66-75%, а в Україні – 32%. Оптимальний рівень дорівнює 60-80%, що дає можливість забезпечити достатньо високу рентабельність готелів та цієї галузі туризму країни. Межею виживання готелю вважається 40% його завантаженості [19, 287]. Як бачимо з наведених даних, цей показник в Україні знаходиться за межею виживання, тому терміново потрібно впроваджувати в свою діяльність європейські норми та стандарти, щоб бути рентабельними та затребуваними на ринку послуг.

Для зниження неоднорідності виробничої якості послуг у багатьох готельних підприємствах розроблені стандарти обслуговування – комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, що повинні гарантувати установлений рівень якості всіх виробничих операцій. Стандарт обслуговування визначає формальні критерії оцінювання якісного рівня обслуговування клієнтів та діяльності будь-якого співробітника готельного підприємства. Для ефективного обслуговування у готелях, система якісного обслуговування відповідає стандартам ІСО 9000, і сертифікат відповідності її вимогам – умова позиціонування на ринку готельного підприємства [8].

Отже, що ж таке стандарт? Стандарт – це нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері [7].

Єдина система стандартів для готелів Hotelstars Union, заснована 14 грудня 2009 р. в Празі, дозволила досягти порядку у визначенні «зірковості» того або іншого готелю, має великий успіх на європейському ринку. Вона зручна як туристам, так і готельєрам, дозволяючи адекватно порівнювати готелі різних країн, що беруть участь у системі. Раніше європейські країни мали свої системи класифікації, що сильно різняться між собою. Таким чином, туристи, що вибирають готель за кількістю зірок, ризикували отримати не той рівень сервісу, на який вони розраховували. 1 січня 2011 р. до семи країн-засновників (Німеччина, Нідерланди, Австрія, Швеція, Швейцарія, Чехія і Угорщина) приєдналися балтійські держави – Естонія, Латвія і Литва. Таким чином, нова «зіркова» система охоплює в даний час 18 тис. готелів. Планується, що до неї поступово приєднуюватимуться нові країни. Особливо помітний успіх Hotelstars Union в Австрії, що виступила свого часу одним з ініціаторів створення системи, – за період, з початку введення нових правил, власники і відвідувачі понад 3 тис. австрійських готелів, що беруть участь у ній, високо оцінили Hotelstars Union. Успіх системи був відмічений у січні 2011 р. Комітетом з туризму при Національних зборах Австрії – Hotelstars Union заручилася підтримкою міністра економіки країни Райнхольда Міттерленера (Reinhold Mitterlehner). А в березні 2011 р. Асоціація європейських готелів, кафе і ресторанів (HOTREC) представила Hotelstars Union на черговому засіданні Єврокомісії в Брюсселі.

У системі Hotelstars Union враховані такі моменти, як розмір номерів, наявність приміщень для семінарів і конференцій, робота зі скаргами постояльців і відгуки туристів про готель. Усього готелі оцінюються за 270 критеріями, тобто набагато більше і повніше, ніж у більшості національних систем. Наприклад, шведська система добровільної класифікації готелів мала лише 130 критеріїв [18].

Проте, не зважаючи на всі зусилля Комітету готельної та ресторанної індустрії Європейського Союзу, Всесвітньої Туристської Організації, Міжнародної Асоціації Готелів, єдиного стандарту в світі немає. Це пов'язано з тим, що дуже значний вплив культурно-історичних і національних традицій, а також відмінності в критеріях оцінки якості матеріально-технічної бази й обслуговування, що приводить до погіршення роботи внаслідок постійного пошуку додаткової інформації щодо національні системи класифікації та їхнє порівняння [13, 46].

В Україні регулювання в туристичній сфері, зокрема в готельному господарстві, відбувається відповідно до Закону України «Про туризм». Стосовно готельної індустрії, більш конкретним є Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію», що діє з 10 травня 1995 р., зі змінами і доповненнями, внесеними 3 лютого 2004 та 1 лютого 2011 р., національний стандарт ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення» [11, 181].

Зараз в Україні розроблено три національні стандарти для готельного бізнесу: ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» та ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», що максимально узгоджений з Європейським стандартом EN № 18513:2003 «Готелі

та інші типи розміщення туристів. Термінологія». Наша країна позиціонує себе як європейська держава, та стоїть на шляху до європейської інтеграції, тому впровадження обов'язкової категоризації готелів на основі системи Hotelstars Union, позитивно вплине на популяризацію нашої країни та підвищить її конкурентоспроможність на європейському ринку послуг.

У готельній сфері також діє «Європейський готельний стандарт» (*EuHS*). Згідно з цим стандартом, готелі, ресторани і підприємства у сфері туризму можуть бути сертифіковані на предмет привласнення категорії з використанням п'яти міжнародних категорій. Така сертифікація проводиться групою експертів Європейської Економічної Палати, відповідно до «Європейського Готельного Стандарту (*EuHS*)». Ці стандарти є не лише засобом підняття репутації та реклами, але також служать інструментом захисту споживача і гарантій чесної конкуренції між готелями і ресторанами [5].

Поглиблення спеціалізації у сфері гостинності сьогодні пов'язане з активним процесом утворення корпоративних форм в організації готельних підприємств – міжнародних і національних ланцюгів.

Готельні ланцюги – це об'єднання групи підприємств, які здійснюють колективний бізнес і дотримуються в організації бізнесу єдиних стандартів, перебувають під безпосереднім єдиним контролем апарату управління. Утворення готельних ланцюгів відіграє важливу роль у розробці та просуванні на світовий ринок високих стандартів обслуговування клієнтів, організації та управління. Сьогодні готельні ланцюги охоплюють 30% готельного ринку світу, понад 200 корпорацій, з яких 25 – найбільші і контролюють 25% світового профільного ринку [16, 9].

Питаннями координації функціонування готельних ланцюгів і асоціацій незалежних готелів і ресторанів у Європі займається Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства (ХОТРЕК).

ХОТРЕК – конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів у Європейському Співтоваристві, заснована 1982 р. Завдання ХОТРЕК, відповідно до її статуту, такі: об'єднувати представницькі галузеві організації індустрії готелів, ресторанів і кафе країн-членів ЄС, сприяти їхньому тісному співробітництву, забезпечувати їхнє представництво в інститутах Європейського Співтовариства та координувати дії відповідно до укладених угод; забезпечувати виконання принципів та завдань Римської угоди згідно з інтересами готельної та ресторанної індустрії країн-членів ЄС; організовувати регулярні зустрічі членів ХОТРЕК з метою підтримки рівня їхньої інформованості з усіх питань професійної зацікавленості; підтримувати постійні контакти з іншими європейськими урядовими й неурядовими організаціями, а також з іншими секторами фахової діяльності, пов'язаними з туризмом; публікувати матеріали, що відповідають побажанням членів ХОТРЕК [6].

На сьогодні у світі існує понад 300 готельних ланцюгів. За кількістю готелів, об'єднаних у готельні групи, в Європі лідирує Велика Британія, де розташовано 15% готельних груп, у Франції – 10%, в Іспанії – 5%, в Швейцарії – 5% з усіх готельних мереж світу [1].

Найбільш відомими серед них є ті, що провадять свою діяльність у багатьох країнах світу: Bass Hotels – у 98 країнах, Accor – у 81 країні, Starwood Hotels – у 80 країнах, Carlson hospitality Worldwide – у 57 країнах, Marriot Int. – у 56, Hilton Int. – у 53, Forte Hotel Group – у 51 країні. Найбільшим за кількістю готельних номерів зараз є ланцюг Cendant Corporation, який на початку 90-х рр. був ще маловідомим [3, 66].

Удосконалення спеціалізації та впровадження високих стандартів обслуговування у національній сфері гостинності пов'язані з формуванням традиційних у світовій готельній індустрії корпоративних структур – міжнародних готельних ланцюгів. Провідні готельні підприємства, об'єднані в корпорацію, здійснюють колективний бізнес, перебуваючи під єдиним контролем керівництва ланцюга.

Міжнародні готельні ланцюги на українському ринку готельних послуг лише формують контури майбутньої діяльності. Досвід роботи у міжнародній програмі «The Greatest Hotels of the World» розвиває сьогодні тільки один із лідерів національного ринку послуг гостинності – Донецький готель «Донбас-Палас». Невеликий досвід роботи має перша українська готельна

мережа «Premier Hotels», створена з п'яти провідних у державі готелів – «Прем'єр-Палас» (Київ), «Дністер» (Львів), «Стар» (Мукачеве), «Лондонська» (Одеса). Питання пріоритетного напрямку інвестування в українську сферу гостинності розглядає французька готельна мережа «Ассог». Вона планує поетапне будівництво кількох три-, п'ятизіркових готелів у Києві, згодом розширити мережу до 10-12 готелів і в інших містах України – Харкові, Дніпропетровську, Одесі, Донецьку та Львові. Основний сегмент корпоративної мережі на українському ринку в перспективі повинен сформуватись із новозбудованих комфортних три-, чотиризіркових готелів, доступних для широкого кола туристів, із середньою вартістю проживання 50-60 євро.

Головним чинником впливу на готельний ринок стало проведення Євро-2012. Саме йому ми зобов'язані рекордним обсягам нових пропозицій: 20 нових готелів категорій 2-5* із загальним номерним фондом у 2 303 номери, які відкрилися протягом 2012 р. Але очікуваного прибутку готельєри не отримали. Готелі були заповнені лише в дні матчів, а загалом їхня завантаженість становила лише 50-60% (порівняно з попереднім роком у цей само період 70-80%).

У цілому, сучасний стан готельної індустрії України можна охарактеризувати такими положеннями:

- досягнення готельної індустрії України є дуже скромними на тлі загальносвітової тенденції неухильного зростання, процвітання і розвитку даної сфери діяльності;
- основний готельний фонд країни не відповідає міжнародним стандартам;
- висококомфортабельні готелі в Києві, введені в експлуатацію за участю іноземних компаній, дозволили істотно скоротити дефіцит готелів високого класу для багатой клієнтури [2].

На думку Л.П. Дяченко, «сучасний туризм, масовість туристичного продукту, його стандартизація, різноманітність пропозицій, новітні методи продажу та реклами змушують Україну підтримувати шалені темпи розвитку та удосконалення цієї сфери. Ще одним аспектом важливості розвитку туристичної сфери є те, що в багатьох країнах туризм є джерелом значних надходжень до державного бюджету. В Україні цей потенціал не є повністю реалізований» [4, 182-183].

У нашій країні основними гравцями на ринку поступово стають великі західні управлінські компанії у сфері гостинності. Особлива риса українського ринку гостинності в даний момент – початок формування національних готельних мереж і прихід іноземних ланцюгів. Перший крок до цього – відкриття 2005 р. першого готелю міжнародного готельного ланцюга Radisson SAS – чотиризіркового готелю «Radisson SAS» у Києві.

В Україні готельні ланцюги тільки починають зароджуватися. Сьогодні в країні діє поки що один готельний ланцюг – Premier Hotels, до якого належать 7 українських готелів. Розвиток готельних ланцюгів в Україні дасть поштовх для переходу країни на новий рівень у рамках участі на світовому ринку готельних послуг, позначить її як нового рівноправного учасника ринку готельних послуг.

Організація українських міжнародних готельних ланцюгів може принести безліч переваг:

- можливість придбання крупних партій товарів та послуг за оптовими цінами;
- економія витрат на підготовку персоналу;
- ефективне просування готельних послуг на ринок та економія на рекламних кампаніях;
- використання централізованої системи бронювання;
- використання централізованої системи бухгалтерського обліку;
- будівництво, операції з нерухомістю.

Ці чинники мають спростити розвиток готельного господарства України [1].

Зважаючи на європейський досвід, для забезпечення сталого розвитку та виведення українського готельного бізнесу на європейський ринок, та підвищення якості послуг, потрібно терміново внести зміни до нормативних документів, які регулюють сферу готельного господарства, спираючись на європейські норми та стандарти.

Отже, для того, щоб готельні послуги в Україні вийшли на гідний, європейський рівень, потрібно розробити пріоритетні напрями розвитку готельного бізнесу:

– розробити та імплементувати загальнодержавну стратегію розвитку туристичної індустрії, основним напрямом якої стане розробка та просування на міжнародний ринок нових туристичних маршрутів;

– інвестувати в реконструкцію сучасних готелів;

– збалансувати цінову політику та якість основних і додаткових готельних послуг;

– поліпшити якість готельних послуг;

– на державному рівні підтримувати формування національних готельних ланцюгів;

– запровадити європейські стандарти готельного сервісу;

– розробити гнучку систему державного стимулювання цієї галузі, розроблену в нормативно-законодавчій базі;

– розробити та впровадити інноваційні заходи для індивідуалізації готельного продукту кожного підприємства та формувати нові вітчизняні бренди на ринку готельних послуг України.

Запропоновані заходи сприятимуть підвищенню рівня конкурентоспроможності готельного господарства нашої держави та дозволять гідно представити національний готельний продукт на міжнародному європейському рівні.

Використані джерела

1. Александрова А.Ю. Международный туризм : навч. посібник / А.Ю. Александрова. – М. : Аспект Пресс, 2001.
2. Бородіна В.В. Ресторанно-готельний бізнес: Облік, податки, маркетинг, менеджмент : навч. посібник / В.В. Бородіна. – М. : Книжковий світ, 2003. – 165 с.
3. Вісник Львів. ун-ту. Серія Міжнародні відносини // 2008. Вип. 24. – С. 64-70.
4. Дяченко Л.П. Економіка туристичного бізнесу / Л. П. Дяченко. – К. : Центр навч. літ-ри, 2007. – 224 с.
5. Европейский Стандарт Услуг (EuSS) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eeig-certification.violettesun.su/euss/>. – Назва з екрана.
6. Енциклопедичний словник-довідник з туризму.
7. Закон України про стандартизацію // Відомості Верховної Ради України. – 2014. – №31. – ст.1058 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>. – Назва з екрана.
8. Карсекін В. Проблеми розвитку готельного господарства в Україні / В. Карсекін, Т. Ткаченко // Економіка України. – 2013. – №9. – С. 14-18.
9. Козлова Т. «Лицо» сетевых отелей / Т. Козлова // Новости турбизнеса. – 2005. – №22. – С. 23.
10. Кудряченко А.І. Україна в Європі: пошуки спільного майбутнього : монографія / за ред. д. іст. н., проф. А.І. Кудряченка // Інститут європейських досліджень НАН України. – К. : Фенікс. – 544 с.
11. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. 2-е вид. перероб. та доп. / М. Мальська, І. Пандяк. – К. : Центр навчальної літератури, 2012. – 472 с.
12. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/en>. – Назва з екрана.
13. Писаревський І.М. Матеріально-технічна база готелів : підручник / І.М. Писаревський, А. Рябев // Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2010. – 286 с.
14. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 р. № 297 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourism.gov.ua. – Назва з екрана.
15. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання). Затверджено наказом Держстандарту України від 27.01.1999 № 37 (у редакції наказу Держспоживстандарту України від 03.09.2007 р. № 207) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.tourism.gov.ua. – Назва з екрана.
16. Рохлев Х.Й. Основи готельного менеджменту : навч. пос. / Х.Й. Рохлев. – К. : Кондор, 2005. – 405 с.
17. Спілка менеджерів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua>. – Назва з екрана.
18. Стандарты на звезды HotelStars Union, HOTREC, WTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://hotelstars.crimea.ws/documents/standarts-of-categorization/standarty-unwto-hotelstars-union>. – Назва з екрана.
19. Цюхля С.Ю. Економічні основи курортної індустрії й перспективи розвитку / С.Ю. Цюхля // Ученые записки ТНУ им. В.И. Вернадского. Серия: Экономика. – 2008. – Т. 21 (60). – № 1. – С. 286-294.
20. Угода про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=246581344. – Назва з екрана.