

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-91>

УДК 338.48: 006.3

ТРАНСФОРМАЦІЯ БАЗОВОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ГОТЕЛІВ УКРАЇНИ В УМОВАХ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ІНТЕГРАЦІЇ

TRANSFORMATION OF THE BASIC HOTEL INFRASTRUCTURE OF UKRAINE IN THE CONDITIONS OF EUROPEAN INTEGRATION

Редько Вікторія Євгенівна

кандидат економічних наук, доцент,
Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3569-907X>

Redko Viktoriia

Oles Honchar Dnipro National University

Стаття присвячена аналізу вимог до базової інфраструктури готелів та їх відповідності європейським стандартам. Оскільки базова інфраструктура готелю виступає основою реалізації обраної концепції гостинності, її формування відбувається на основі діючих галузевих стандартів і спрямовано на досягнення закладом економічних, ринкових й корпоративних цілей. Основними елементами базової інфраструктури готелю є будівлі, конструкції, приміщення, устаткування, інформаційні системи, які гарантують безпечні умови для прийому і надання основних послуг гостям. Доведена необхідність використання енергозберігаючих технологій, екологічно нешкідливого обладнання, облаштування безбар'єрного простору в готелях. Визначені основні напрями для удосконалення базової інфраструктури готелів й інфраструктурні ризики, які здатні загальмувати євроінтеграційний перехід українського готельного бізнесу.

Ключові слова: базова інфраструктура готелю, категоризація закладу готельного бізнесу, європейський стандарт, євроінтеграція, сталий розвиток, безбар'єрний простір, енергоефективне рішення.

The article is devoted to the issue of compliance of national requirements for the basic infrastructure of hotels with the European standards EEIG EU Standard for Hotels and Hotelstars Union. The topic is relevant, as our country has undertook to adopt EU standards within the framework of the Association Agreement between Ukraine and the European Union, and the State Agency for Tourism Development of Ukraine has planned reforms in the categorization of hotels and other means of accommodation based on the System Hotelstars Union European Criteria. The methodological basis of the study was the methods of system analysis, theoretical generalization, comparison and grouping to determine differences in requirements for the infrastructure of hotel business establishments. Since the hotel's basic infrastructure is the basis for the implementation of the chosen concept of hospitality, its formation is based on the current industry standards and is aimed at achieving economic, market and corporate goals. The main elements of the hotel's basic infrastructure are buildings, structures, premises, equipment, information systems, which guarantee safe conditions for guests and providing basic services. It was found that DSTU 4269:2003 lacks requirements regarding the use of the latest energy-saving technologies, regarding the use of safe and ecologically clean methods for environmental protection, regarding the arrangement of a barrier-free, which are mandatory applicable to every hotel categories of in accordance with the EEIG EU Standard for Hotels. Despite this, there are some examples of the application of energy-efficient solutions in Ukrainian hotel practice. Modernization of the heating system, use of solar stations, replacement of old equipment with energy-efficient ones, improvement of thermal insulation of the building, installation of energy-saving lighting are defined as the main ways for improving the basic infrastructure in hotels. The requirements for the infrastructure of the main premises were compared: the reception, rooms and food & beverage space. The analysis was showed that the requirements of DSTU 4269:2003 are stricter than the European ones. It has been identified infrastructural risks that can slow down the European integration of the Ukrainian hotel business. The practical significance of the article lies in the grouping of discrepancies found in Ukrainian and European standards for different hotel categories.

Keywords: basic hotel infrastructure, categorization of hotel business establishment, European standard, European integration, sustainable development, barrier-free space, energy-efficient solution.

Постановка проблеми. Європейська інтеграція, розпочата в Україні, виступає незмінним пріоритетом країни у наближенні до Європейського Союзу на рівні норм законів й стандартів, правил й установок для економічного й соціального розвитку. Внутрішні перетворення стосуються всіх сфер діяльності, і готельна галузь не є виключенням. Підтвердженням нагальності нових підходів до формування й удосконалення сучасної готельної інфраструктури для задоволення потенційного та відкладеного внутрішнього й міжнародного попиту на основі імплементації прогресивного європейського досвіду стало затвердження «Плану спільних дій щодо реформи категоризації готелів та інших засобів розміщення на 2022–2023 рр.» в рамках Меморандуму про співпрацю і партнерство між Державним агентством розвитку туризму України і Асоціацією готелів та курортів України [1], що обумовило актуальність даної теми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Наукова спільнота, праці якої охоплювали питання проєктування, формування й використання інфраструктури готелю, сходиться на думці, що вона являє собою комплекс [2] або систему [3] структур, об'єктів, матеріально-технічних ресурсів [4], які забезпечують роботу готелю і мають постійно удосконалюватися, щоб не втратити свою конкурентну позицію на ринку. В сучасних дослідженнях все більше уваги приділяється розв'язанню завдань енергоефективності, інноваційності, екологічності готельної інфраструктури, як відповіді на глобальні виклики й світові тенденції [5; 6], проте єдині вимоги так і не сформовані. В європейській практиці існують різні системи класифікації готелів, які висувають різні вимоги і до інфраструктури. Інституційним документом до облаштування інфраструктури готелів у країнах ЄС є «EEIG ЄС Стандарт для готелів» [7], цілями якого є узагальнення вимог для задоволення споживчого попиту, зростання довіри до європейського готельного бізнесу й зміцнення етичного й професійного підґрунтя для готельєрів. Вдалою спробою узгодити класифікацію готелів із загальними критеріями та процедурами для країн Європи стало затвердження системи критеріїв «HotelStars Union» (HSU) [8], спрямованої на зміцнення репутації готельної індустрії та якості готельного сервісу на засадах сталого й технологічного розвитку. В 2021 р. Україна стала членом-спостерігачем Hotelstars Union, відповідно до критеріїв

якої українські готелі добровільно долучилися до тестування, але результати оприлюднені не були. В 2023 р. категоризація українських готелів відбувалася на основі ДСТУ 4269: 2003 [9], який виступає основним нормативно-правовим документом у встановленні класифікації готелів та аналогічних засобів розміщення в Україні. Варто зазначити, що в розвитку своєї інфраструктури українські заклади готельного бізнесу, окрім ДСТУ 4269: 2003, керуються рядом міжнародних й національних нормативно-правових документів, проте європейський досвід щодо розбудови готельної інфраструктури поки що не імplementований. Тож питання відповідності базової інфраструктури українських готелів європейським вимогам залишається не достатньо висвітленим.

Формулювання цілей статті. Метою статті є аналіз діючих інституційних вимог до базової інфраструктури готелів в Україні та її відповідність європейським стандартам. Основним завданням є визначення складових базової інфраструктури готелю та виявлення ризиків, здатних загальмувати європейські трансформації в українському готельному бізнесі.

Виклад основного матеріалу дослідження. В готельному бізнесі інфраструктура є фундаментом реалізації моделі гостинності, що охоплює концепцію закладу, матеріально-технічну базу, архітектурні особливості, комунікації та інженерні конструкції, створює атмосферу та забезпечує сервіс високої якості. Від її стану залежить здатність закладу запропонувати гостям високий рівень комфорту й позитивний досвід через формування пропозиції готельного продукту, окремих основних і додаткових готельних послуг. Виходячи з цього, інфраструктура готелю з одного боку характеризується статичністю створених умов для гостей і персоналу, а з іншого – являє собою динамічну систему, яка потребує постійного удосконалення й оновлення для досягнення закладом економічних, ринкових й корпоративних цілей.

В своєму розвитку готельний бізнес набуває конкурентних переваг саме завдяки розбудованій сучасній інфраструктурі. Мінімального її складу має бути достатньо для створення безпечних умов проживання й надання основних послуг. Тому умовно інфраструктуру готелю можна поділити на базову й додаткову. До базової інфраструктури готелю відносяться основні будівлі, конструкції, приміщення, устаткування, системи, які гаран-

тують безпечні умови для прийому гостей і надання послуги розміщення. Більшість із цих елементів знаходяться у тісному функціональному зв'язку із додатковою інфраструктурою, частини якої, включені готелем до складу основних послуг, можуть вважатися базовою. Додаткову інфраструктуру облаштовують для кращого задоволення потреб стратегічних сегментів ринку, на які орієнтується заклад у своїй поточній і майбутній роботі. Тому її наявність та різноманітність залежить від розташування та ландшафту, площі та місткості, контингенту, режиму функціонування, категорії готелю, а отже є залежною від потужності базової інфраструктури.

Як в європейській, так і в українській практиці діяльність в сфері готельного бізнесу є стандартизованою. Тому формування й розвиток базової інфраструктури готелю на всіх етапах його функціонування має відповідати галузевим стандартам, які містять загальні й спеціальні вимоги до її проектування й використання. Зважаючи на значний перелік національних вимог і норм щодо започаткування й функціонування готельного бізнесу в країнах ЄС, заклади гостинності, зокрема готелі, мережі готелів, мотелі мають виконувати вимоги «EEIG ЄС Стандарт для готелів». Єдиними для всіх закладів умовами щодо облаштування базової інфраструктури в цьому стандарті визначені [7]:

- дотримання гігієни та чистоти відповідно до національних законодавчих вимог, зокрема обов'язкове впровадження HACCP або ISO 9001 та/або ISO 22000 або FSSC 22000 системи харчової безпеки;

- виконання національних вимог щодо якості повітря (куріння/викиди) та рівня шуму;

- створення умов для людей з обмеженими можливостями та інвалідністю відповідно до чинних національних і міжнародних положень і стандартів;

- забезпечення системи протипожежного захисту як засіб превентивного захисту від пожежі,

- використання енергозберігаючих технологій та засобів з економії енергії, які мають відповідати останнім розробкам;

- слідування принципам сталого розвитку для захисту навколишнього середовища на основі безпечних й екологічно чистих методів.

Нормативно-правова база української гостинності визначається інституційними умовами ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [9], які в чотирьох із шести пунктів співпадають з європейськими

[7] і, окрім того, включають вимоги до архітектурного проекту будівлі та приміщень закладу, його розташування, критеріїв ландшафту, інженерно-технічних систем, таких як гаряче та холодне водопостачання, опалення, каналізація, електропостачання, вентиляція, шумопоглинання, тощо, спираючись на вимоги діючих державних будівельних й санітарних норм. В Європейському Союзі ці вимоги регламентовані системою Єврокодів, що являє собою серію з 10 європейських стандартів структурованого проектування будівель та інженерних робіт [10]. В Україні такими законодавчими положеннями є Державні будівельні норми. Зокрема, вимоги до базової інфраструктури закладів готельного бізнесу сформульовані у ДБН В.2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі. Зміна № 1» [11], ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та споруди. Основні положення» [12], ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення» [13] та ДСТУ Б ISO 21542:2013 «Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища» [14], ДСТУ 4281: 2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [15]. Виходячи з того, що всі елементи інфраструктури готелю повинні поєднуватися і доповнювати один одного, то на етапі проектування враховують особливості забудови й передбачають склад приміщень, умови доступу до них, системи безпеки, комунікацій та інженерії, при плануванні й облаштуванні яких важливим аспектом виступає інклюзивність.

Доступність та безбар'єрність простору в країнах ЄС має першочергове значення й досягається через впровадження концепції універсального дизайну [16], яка є невід'ємною частиною політики та функціонування закладів готельного бізнесу [7]. З 2021 р. закликом до створення безперешкодного середовища для всіх груп населення стала Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року" [17]. В готельному бізнесі України з 2004 р. обов'язковими є вимоги до урахування потреб людей з інвалідністю, що визначені у розділі 6 ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [9] й з 2018 р. враховані у ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення" [13]. Їх виконання передбачає облаштування такої інфраструктури в готельному бізнесі [11]:

- вхід до готелю (сходи, пандуси, підйомники, двері) пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення;

– у зоні приймання передбачене спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на кріслі колісному;

– в готелях усіх категорій щонайменше один номер, пристосований до потреб людей з інвалідністю, розташований на першому поверсі, з відповідною шириною проходів і дверних прорізів; обладнання номера має відповідати ДБН В.2.2-40:2018 [13].

– у загальнодоступній частині готелю принаймні один туалет пристосований до потреб людей з інвалідністю;

– у громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування тощо) облаштовані місця для особи, що рухається на кріслі колісному;

– наявні пристрої для безперешкодного пересування людей з інвалідністю горизонтальними і вертикальними комунікаціями.

Окрім людей з інвалідністю, фокус безбар'єрності в гостинності має бути спрямований на громадян похилого віку, вагітних жінок, маленьких дітей, людей нестандартного (низького чи високого) зросту, людей, що користуються допоміжними пристроями для пересування (милицями, палицями, візками, тощо). Це потребує від закладів гостинності України аналізу своєї інфраструктури та її облаштування для забезпечення інклюзивності простору відповідно до критеріїв безбар'єрного доступу й безпеки.

В умовах повномасштабного вторгнення фактор безпеки потребує найгострішої уваги. Готелі в своїй більшості облаштували найпростіше укриття. Тому локальним напрямом удосконалення їх інфраструктури має стати пошук ресурсів або для облаштування сховища на своїй території, або пошук приміщень, в партнерстві з власниками яких можна його облаштувати. Гості мають бути проінформовані про наявність укриття в закладі або поруч з ним, що має стати одним із пунктів гармонізованих галузевих стандартів в Україні у напрямі до євроінтеграції.

Обов'язковою вимогою «EEIG ЄС Стандарт для готелів» є використання енергозберігаючих технологій, засобів з економії енергії та слідуванням принципам сталого розвитку. Зважаючи на те, що світові тенденції готельного бізнесу знаходять своє відображення на національних ринках готельних послуг, то глобальний вектор сталого розвитку вже ліг в основу стратегічних планів багатьох суб'єктів готельного сектору України. Прикладом цього є зелені рішення та ініціативи впроваджені в «Premier Hotels and Resorts», в гос-

тинній садибі «Подільська родина», готель-бутік «Cubby-Hotel», «Premium club SPA», «Radisson Blu Resort Bukovel» та інших. Окрім того, необхідність дотримання законодавчих норм, конкурентна боротьба й зосередженість на екологічній відповідальності бізнесу обумовили впровадження готелями систем з управління якістю й екологічного менеджменту, основні аспекти яких в керуванні базовою інфраструктурою спрямовані на обмеження споживання енергії й води, мінімізацію утворення відходів та їх переробку, використання відновлюваних ресурсів і речовин, які є більш безпечними для навколишнього середовища. До основних напрямів, на яких має відбуватися перехід готелю на енергозберігаючі технології, відносяться модернізація системи центрального опалення, встановлення сонячних водонагрівальних систем, заміна старих кондиціонерів, покращення теплоізоляції будівлі, заміна дверей і вікон, заміна старих нагрівальних котлів, встановлення енергозберігаючого освітлення.

І хоча для країн ЄС ці вимоги регламентовані стандартом [7], варто додати, що в даному напрямі європейська готельна галузь демонструє успіхи саморегулювання. До них відносяться популярні міжнародні (ISO14001, Green Globe 21, Green Key), регіональні (Схема екологічного менеджменту та аудиту ЄС (EMAS), Ecolabel ЄС) й національні системи екологічної сертифікації, які є індикатором руху до представлення на ринку безпечних й «зелених» готельних продуктів, що відповідає сучасному клієнтоорієнтованому підходу до задоволення попиту в готельному сервісі. Українській готельний бізнес тільки розпочав свій шлях до екологічності, що підтверджує його добровільну фрагментарну участь у глобальних й регіональних екологічних ініціативах і програмах, таких як Green Mind, Zero Waste, Green Key, Зелене Дос'є, Green Crane та інші.

Зважаючи на те, що Україна планує запровадження європейської системи HSU, варто зазначити, що в оцінці базової інфраструктури даний стандарт передбачає вимоги тільки до забезпечення умов санітарії, гігієни, доступності й поінформованості гостей [8]. Всі інші аспекти регулюються національними стандартами кожної країни-учасниці HSU, що вимагає їх перегляду й приведення до відповідності до міжнародних стандартів й критеріїв ЄС.

Інтегрований комплекс операційної системи функціонування готелю як складова базової інфраструктури прямо впливає на

ефективність організації всіх бізнес-процесів, що забезпечують його цілодобову роботу. Основними його елементами є постачальницько-складська, побутова, збутова, інформаційно-комунікативна, адміністративно-управлінська інфраструктура. Організація її розбудови і використання має відповідати стандартам [10] і ґрунтуватися на принципах комплексності, своєчасності, стандартизованої якості, інтегрованості, доступності, можливості вдосконалення й заміни, орієнтації на гостя, екологічності, економічності, енергоефективності, естетиці.

Відповідно до технологічного циклу надання готельного сервісу основним обслуговуючим приміщенням є зона приймання, де формуються перші враження гостя про сервіс. Її приміщення включають вестибюль, хол, лобі та кімнати відпочинку. Обов'язковим атрибутом є стійка рецепції з правильно організованими робочими місцями, що може підвищити не тільки продуктивність праці персоналу, а й ефективність діяльності готелю в цілому [18]. За вимогами «ЕЕІГ ЄС Стандарт для готелів» стійка рецепції може бути відсутня в готелях 1-2 зірки з номерним фондом менше за 15 номерів [7]. Варто зазначити, що наявність лобі з обслуговуванням є вимогою стандарту HSU до готелів тільки 4 і 5 зірок. Устаткування та меблі в зоні приймання мають бути функціональними, а у готелях категорії 5 зірок – ще й виняткового дизайну і високої якості [8], що відповідає вимогам ДСТУ 4269:2003 до таких категорій закладів [9]. Тому зона приймання облаштовується відповідно до концепції готелю та рівня комфорту, що пропонує заклад. Невід'ємними сучасними сервісами є програмні комплекси, кіоски реєстрації, мережа інтернет, телебачення і безперебійний WIFI, телефонний зв'язок, можливості безготівкової оплати, система електронних ключів, співпраці з онлайн агенціями, які утворюють інформативно-комунікаційну інфраструктуру готелю. Застарілість або неефективність цієї складової базової інфраструктури є поширеною проблемою, з якою стикаються українські готелі. Обладнання, з терміном використання більше 5 років, буде вже неефективним, що обумовлено розвитком інновацій, зокрема цифровізацією бізнесу. Тому, хоча модернізація та впровадження новітньої інформаційно-комунікаційної інфраструктури готелю не регламентовані стандартом, проте обґрунтовані, перш за все, загальними змінами в споживчій поведінці та глобальними тенденціями і викликами. У цьому напрямі О. Ніколайчук і

К. Федан рекомендують мінімізувати вік корисного використання обладнання, оптимізувати зв'язки між засобами й предметами праці [4].

Значна увага в «ЕЕІГ ЄС Стандарт для готелів», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», HSU приділена вимогам до номерного фонду. В європейській та українській практиці ці вимоги залежать від категорії готелю (табл. 1). Їх порівняння показало подібність вимог до мінімальної житлової площі одномісних номерів готелю різних категорій. Варто звернути увагу, що в «ЕЕІГ ЄС Стандарт для готелів», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» вказуються вимоги до житлової площі, то в HSU зазначається мінімальна загальна площа номера. Для українських готелів 1–2 зірки актуальним залишається відсутність санвузла у 25% номерів з огляду на застарілу матеріально-технічну базу готельного господарства та обмежену базову інфраструктуру. Станом на 01.01.2024 р. тільки 5,5% закладів готельного бізнесу в Україні мали категорію 1 і 2 зірки [19], що свідчить про швидку можливість подолання цих розбіжностей із європейськими стандартами. Вимога наявності багатокімнатних номерів в ДСТУ 4269:2003 передбачена для готелів категорій 3-5 зірок, в «ЕЕІГ ЄС Стандарт для готелів» – до готелів категорій 4-5 зірок, а в HSU – тільки для готелів 5 зірок.

Масштаби і кількість номерів готелю прямо впливають на потужність закладів ресторанного сервісу, які часто відносять до додаткової інфраструктури. Проте їх послуги спрямовані на задоволення фізіологічних потреб людини, а їх наявність регламентована як європейськими [7; 8], так і українськими стандартами [9], що визначає доцільність їх аналізу і як базової інфраструктури. В однозіркових готелях наявність простору для харчування передбачена тільки критеріями Hotel Stars Union. Проведений аналіз показав, що основною вимогою європейських стандартів є наявність зони для сніданків суміщеною із зоною відпочинку, де гості готелю можуть перебувати не тільки під час прийомів їжі. Такий формат облаштування інфраструктури дозволяє збільшити комфорт гостей в умовах обмежених площ, проте кількість посадкових місць залишається залежною від місткості готелю. Відповідно до ДСТУ 4269:2003 тризіркові готелі повинні мати ресторан або кафе на 75% посадкових місць від місткості готелю [9], а відповідно до «ЕЕІГ ЄС Стандарт для готелів» – не менше 50% посадкових місць [7]. Суттєво відрізняються вимоги до складу ресторанної інфраструктури

Таблиця 1

Вимоги до площі номерного фонду готелів

Категорія	EEIG ЄС Стандарт для готелів	ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»	Hotel Stars Union
1 зірка	Вимоги не прописані	60% місць одно-, двомісних номерів; мін. житлова площа номера в одномісних – 8 м ² двомісні – 10 м ² ; тримісні – 14 м ² ; чотиримісні – 16 м ² ; багатокімнатні номери відсутні	Мінімальна загальна площа номера не менше 14 м ²
2 зірки	Мін. житлова площа одномісних – 6 м ² двомісні – 10 м ²	80% місць одно-, двомісних номерів; мін. житлова площа одномісних – 9 м ² ; двомісні – 12 м ² ; тримісні – 16 м ² ; чотиримісні – 18 м ² ; багатокімнатні номери відсутні.	
3 зірки	Мін. житлова площа номера: одномісних – 10 м ² двомісні – 16 м ²	100% місць одно-, двомісних номерів; мін. житлова площа номера: одномісних – 10 м ² двомісні – 14 м ² ; наявні багатокімнатні номери.	
4 зірки	100% одно-, двомісних номерів; мін. житлова площа однокімнатного номера: одномісний – 12 м ² ; двомісний – 17 м ² ; багатокімнатного номера – 30 м ² ; для люксів – розділення ванних кімнат і туалетів (Мін. розмір ванна кімната 4 м ² + 1,5 м ² туалет)	100% місць одно-, двомісних номерів; мін. житлова площа однокімнатного номера: одномісний – 12 м ² двомісний – 15 м ² ; не менше 5% багатокімнатних номерів, з вітальнею не менше 16 м ² і додатковим туалетом.	
5 зірок	100% одно-, двомісних номерів; мін. житлова площа однокімнатного номера: одномісний – 14 м ² ; двомісний – 20 м ² ; багатокімнатного номера – 40 м ² ; для люксів – санвузол, душ, біде, подвійні умивальники (Мін. розмір ванна кімната 6 м ² + 1,8 м ² туалет).	100% місць одно-, двомісних номерів; мін. житлова площа номера в одномісних – 14 м ² двомісні – 16 м ² ; не менше 5% багатокімнатних номерів, з вітальнею не менше 16 м ² і додатковим туалетом;	Мінімальна загальна площа номера не менше 14 м ² Наявність не менше 2 номерів люкс.

Джерело: складено на основі [7–9]

чотиризіркових і п'ятизіркових готелів. Так, окрім основного закладу харчування, конференц-зали та бару, європейські готелі повинні мати ресторан, а українські – додатковий бар. Стандарт HSU оп передбачає зону для сніданку, бар або зону відпочинку (4–5 зірок), ресторани з різними концепціями, локаціями й вибором страв [8]. При цьому наявність банкетної зали та конференц зали є екстра опціями і можуть бути за таких умов віднесені до додаткової інфраструктури.

Отже, наявність, кількість і якість елементів базової інфраструктури готелю залежить від його позиціонування на ринку й претендування на певну категорію якості сервісу або

її наявність. Готельний бізнес залишається інвестиційно привабливими, проте, не оговтавшись від пандемії, під час воєнної агресії готелі зіштовхнулися з кризою, зростанням інфляції, але все одно мають поступово удосконалити свою інфраструктуру відповідно до вимог європейських стандартів, які наша країна зобов'язалася прийняти у рамках Угоди про асоціацію між Україною і Європейським Союзом. Основними ризиками, здатними загальмувати євроінтеграційний перехід українського готельного бізнесу, визначені:

- ресурсна база, ослаблена наслідками пандемії Covid-19, виснажена й зруйнована через повномасштабне вторгнення;

Таблиця 2

Порівняння вимог до ресторанного інфраструктури в готелях

Категорія	ЕЕІГ ЄС Стандарт для готелів	ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»	Hotel Stars Union
1 зірка	-	-	Зона для сніданку; Ресторан;
2 зірки	Їдальня з зоною для відпочинку	Мінімум один заклад (ресторан, бар, кафе, їдальня, закусточна)	Зона для сніданку Ресторан;
3 зірки	Їдальня, мінімум 50% посадкових місць від місткості готелю	Ресторан або кафе; мінімум 75% посадкових місць від місткості готелю	Зона для сніданку; Ресторан;
4 зірки	Першокласна їдальня; 80% посадкових місць від місткості готелю; конференц-зала, лоббі, що відповідає розміру готелю; Бар або стійка готелю з місцями для сидіння в зоні рецепції, холу, лаунж або ресторан	Ресторан на кілька залів; мінімум 75% посадкових місць від місткості готелю; банкетний (конференц) зал, бар, приміщення для харчування персоналу	Зона для сніданку; бар або зона відпочинку з обслуговуванням (5 робочих днів); Ресторани з різними концепціями (5 робочих днів);
5 зірок	Ресторан, мінімум 60% столів від місткості готелю конференц-зала, денна кімната (кімната відпочинку), відповідно до розміру готелю та попиту; Ексклюзивний бар готелю в зоні рецепції, холу, лаунжу або ресторан.	Ресторан на кілька залів; мінімум 75% посадкових місць від місткості готелю; банкетний (конференц) зал, бар, додатковий бар у зоні приймання; приміщення для харчування персоналу	Зона для сніданку Бар або зона відпочинку з обслуговуванням Ресторани з різними концепціями (7 робочих днів);

Джерело: складено на основі [7–9]

– відсутність законодавчих вимог щодо обов'язкового застосування принципів сталого розвитку, зокрема переходу на енергоефективне обладнання й екологічно безпечні технології;

– ризики гармонізації діючих українських стандартів до європейських норм в умовах невизначеності;

– погіршення екологічної ситуації й відсутність безпечних умов в Україні, що зробить неможливість виконання європейських вимог;

– великі видатки через відсутність інвесторів й попиту.

Висновки. Європейські стандарти з гостинності виступають складниками єдиного підходу до удосконалення якості готельного сервісу, зокрема через встановлення вимог до інфраструктури. Аналіз діючих інституційних вимог до базової готельної інфраструктури України показав її часткову відповідність європейським вимогам. Основними розбіжностями між ДСТУ 4269:2003 й «ЕЕІГ ЄС Стандарт для готелів» визначені завдання

і критерії для досягнення цілей сталого розвитку, які передбачають використання новітніх енергозберігаючих технологій та засобів з економії енергії, застосування безпечних й екологічно чистих методів для захисту навколишнього середовища, облаштування безбар'єрного простору на засадах універсального дизайну. З'ясовано, що вимоги до площ номерного фонду й закладів ресторанного обслуговування відповідають європейським стандартам, але останні потребують урізноманітнення концепцій відповідно до критеріїв Hotel Stars Union. За результатами проведеного дослідження були визначені інфраструктурні ризики, з якими може стикнутися український готельний бізнес через впровадження європейських стандартів гостинності в сучасних умовах. Подальші дослідження в цьому напрямі будуть спрямовані на пошук оптимальних шляхів подолання розбіжностей української гостинності у напрямі до європейської інтеграції в умовах сучасних турбулентних змін.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. ДАРТ. URL: <http://surl.li/qaczm> (дата звернення: 10.12.2023).
2. Тітомир Л. А. Інфраструктура готелів туристичного класу. *Наукові праці [Одеської національної академії харчових технологій]*. 2014. Вип. 46, Т. 2. С. 333–336. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Np_2014_46\(2\)_84](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Np_2014_46(2)_84)
3. Редько В. Є., Русіна А. О. Міжнародний досвід формуванні сталого інфраструктури готелю. *Ефективна економіка*. 2018. № 12. DOI: 10.32702/2307-2105-2018.12.90
4. Olha Nikolaichuk, & Katerina Fedan. (2023). Improvement of the methodical approach to the analysis of the efficiency of management of the material and technical base of the hotel establishment. *The Journal of V. N. Karazin Kharkiv National University. Series: International Relations. Economics. Country Studies. Tourism*, (17), 163–173. <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2023-17-14> <https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/22050>
5. Cheong, Fan, and Young-Hee Lee. (2021). "Developing an Environmental Management System for Evaluating Green Casino Hotels" *Sustainability* 13, no. 14: 7825. DOI: <https://doi.org/10.3390/su13147825>
6. Ferreira Ramalho Leite, A., Lamas, S. A., & De Mendonça Nóbrega, W. R. (2019). Environmental management systems and competitiveness: an analysis of multiple cases in accommodation establishments of Natal-RN. *Turismo - Visão e Ação*, 21(1), 65–80. DOI: <https://doi.org/10.14210/rtva.v21n1.p65-80>
7. EEIG & SIE Europe LTD (2012). EEIG EU standard for hotel. URL: <http://surl.li/qacdh>
8. Hotelstars Union. System Hotelstars Union European Criteria 2020-2025. URL: <http://surl.li/qacdu> (Дата звернення: 10.01.2024).
9. ДП НДІ «Система». ДСТУ 4269: 2003 Національний стандарт України. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Наказ Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225. URL: <http://surl.li/doant>.
10. European Commission. Eurocodes: Building the future. URL: <https://eurocodes.jrc.ec.europa.eu/en-eurocodes/about-en-eurocodes#benefits-of-use> (дата звернення: 15.01.2024).
11. ДП «Укрархбудінформ». ДБН В.2.2-20:2008 Будинки і споруди. Готелі. Зміна № 1. Київ, 2019. URL: <http://surl.li/qacgb>
12. ДП «Укрархбудінформ». ДБН В.2.2-9:2018 "Громадські будинки та споруди. Основні положення" із зміною № 1. Київ : Мінрегіон України, 2022. URL: <http://surl.li/qackk>
13. ДП «Укрархбудінформ». ДБН В.2.2-40:2018 "Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення" Київ, 2018. URL: <http://surl.li/lbaad>.
14. ДСТУ Б ISO 21542:2013 "Будинки і споруди. Доступність і зручність використання побудованого життєвого середовища". Київ: Мінрегіон України, 2014. URL: <http://surl.li/qacno>.
15. ДСТУ 4281: 2004. Державний стандарт України. Заклади ресторанного господарства Класифікація. Київ: ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ УКРАЇНИ, 2004. URL: <http://surl.li/qacpr>.
16. Council of Europe (2009). Achieving full participation through Universal Design. URL: <https://rm.coe.int/16805a2a1e>
17. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. Розпорядження Кабінету міністрів України № 366-р від 14.04.2021 р. Київ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 17.01.2024).
18. Редько В. Є. Застосування концепції Кайдзен в готельному сервісі. Інфраструктура ринку. 2022. Вип. 65. С. 104–109. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct65-18>
19. Дія. ДАРТ. Реєстр свідоцтв категоризованих готелів України. URL: <http://surl.li/qacws> (дата звернення: 17.01.2024).

REFERENCES:

1. DART. Available at: <http://surl.li/qaczm> (accessed: Dec. 10, 2023).
2. Titomyr L.A. (2014). Infrastruktura hoteliv turystychnoho klasu [Infrastructure of tourist-class hotels]. *Naukovi pratsi* [Odeskoi natsionalnoi akademii kharchovykh tekhnolohii]. Vol. 46, T. 2, 333–336. Available at: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Np_2014_46\(2\)_84](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Np_2014_46(2)_84) [in Ukrainian].
3. Redko, V., Rusina, A. (2018). Mizhnarodnyi dosvid formuvanni staloi infrastruktury hoteliu [International experience in building sustainable hotel infrastructure]. *Efektivna ekonomika* № 12. DOI: 10.32702/2307-2105-2018.12.90 [in Ukrainian].
4. Nikolaichuk, O., Fedan, K. (2023). Improvement of the methodical approach to the analysis of the efficiency of management of the material and technical base of the hotel establishment. *The Journal of V. N. Karazin Kharkiv National University. Series: International Relations. Economics. Country Studies. Tourism*, (17), 163–173. DOI: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2023-17-14>. URL: <https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/22050>

5. Cheong, Fan, and Young-Hee Lee. (2021). Developing an Environmental Management System for Evaluating Green Casino Hotels *Sustainability* 13, no. 14: 7825. DOI: <https://doi.org/10.3390/su13147825>.
6. Ferreira Ramalho Leite, A., Lamas, S. A., & De Mendonça Nóbrega, W. R. (2019). Environmental management systems and competitiveness: an analysis of multiple cases in accommodation establishments of Natal-RN. *Turismo - Visão e Ação*, 21(1), 65–80. DOI: <https://doi.org/10.14210/rtva.v21n1.p65-80>.
7. EEIG & SIE Europe LTD (2012). EEIG EU standard for hotel. Available at: <http://surl.li/qacdh>.
8. Hotelstars Union. System Hotelstars Union European Criteria 2020-2025. Available at: <http://surl.li/qacdu> (accessed: Jan. 10, 2024).
9. DP NDI «Systema» (2003). DSTU 4269: 2003 Natsionalnyi standart Ukrainy. Posluhy turystychni. Klasyfikatsiia hoteliv. [National standard of Ukraine. Tourist services. Classification of hotels]. Nakaz Derzhspozhyvstandartu Ukrainy vid 23 hrudnia. № 225. Available at: <http://surl.li/doant>. [in Ukrainian].
10. European Commission. Eurocodes: Building the future. Available at: <https://eurocodes.jrc.ec.europa.eu/en-eurocodes/about-en-eurocodes#benefits-of-use> (accessed: Jan. 15, 2024).
11. DP «Ukrarkhbudininform» (2019). DBN V.2.2-20:2008 Budyanky i sporudy. Hoteli. Zmina № 1 [Buildings and structures. Hotels. Change #1]. Kyiv. Available at: <http://surl.li/qacgb> [in Ukrainian].
12. DP «Ukrarkhbudininform» (2022). DBN V.2.2-9:2018 "Hromadski budyanky ta sporudy. Osnovni polozhennia" iz zminoiu № 1 [Public buildings and structures. Basic Provisions with amendment No. 1]. Kyiv: Minrehion Ukrainy. Available at: <http://surl.li/qackk> [in Ukrainian].
13. DP «Ukrarkhbudininform» (2018). DBN V.2.2-40:2018 "Inkliuzyvnist budivel i sporud. Osnovni polozhennia" [Inclusiveness of buildings and structures. Basic provisions] Kyiv. Available at: <http://surl.li/lbaad>
14. DSTU B ISO 21542:2013 «Budyanky i sporudy. Dostupnist i zruchnist vykorystannia pobudovanoho zhytievoho seredovyscha» [Buildings and structures. Accessibility and ease of use of the built living environment]. Kyiv: Minrehion Ukrainy. Available at: <http://surl.li/qacno> [in Ukrainian].
15. DSTU 4281: 2004. Derzhavnyi standart Ukrainy. Zaklady restorannoho hospodarstva Klasyfikatsiia [State standard of Ukraine. Restaurant establishments Classification]. Kyiv: DERZhSPOZhYVSTANDART UKRAINY. Available at: <http://surl.li/qacpr> [in Ukrainian].
16. Council of Europe (2009). Achieving full participation through Universal Design. Available at: <https://rm.coe.int/16805a2a1e>.
17. Natsionalna stratehiia iz stvorennia bezbariernoho prostoru v Ukraini na period do 2030 roku [National strategy for creating a barrier-free space in Ukraine for the period until 2030]. Rozporiadzhennia Kabinetu ministriv Ukrainy № 366-r vid 14.04.2021 r. Kyiv. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text> (accessed: Jan. 17, 2024) [in Ukrainian].
18. Redko, V. (2022). Zastosuvannia kontseptsii Kaidzen v hotelnomu servisi [Implementation of the Kaizen concept in hotel service]. *Infrastruktura rynku* Vol. 65, 104–109. DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastructure65-18> [in Ukrainian].
19. Diia. DART. Reiestr svidotstv katehoryzovanykh hoteliv Ukrainy [Register of certificates of categorized hotels of Ukraine]. Available at: <http://surl.li/qacws> (accessed: Jan. 17, 2024) [in Ukrainian].