

УДК 338.48 (477)

Галасюк С. С.

кандидат економічних наук,
доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
Одеського національного економічного університету

Дем'янчук К. Ф.

магістрант спеціальності «Туризм»
Одеського національного економічного університету

КАТЕГОРИЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ УКРАЇНИ В КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ДОСВІДУ

Стаття присвячена дослідженню процесу категоризації готелів. Виявлено, що у світі існує багато систем категоризації готелів, у зв'язку з чим достатньо складно встановити єдині вимоги до категорій. В якості позитивного приклада вивчено досвід європейської системи категоризації «Hotelstars», яка діє у 17 країнах Європи. Зроблено порівняльну характеристику критеріїв, використовуваних для визначення категорій готелів, які містяться у стандартах «Criteria 2015-2020» («Hotelstars») та ДСТУ 4269:2003 (Україна). Показано, що категоріальний апарат українського стандарту ДСТУ 4269:2003 значно застарів та відрізняється від європейського аналога. Виявлені протиріччя, існуючі у правових документах із категоризації готелів в Україні. Доведена доцільність застосування категоризації готелів в Україні на добровільній основі. Вивчена інформація про органи із сертифікації (державні та приватні), які мають право категоризувати готелі в Україні. Пропоновані рекомендації з удосконалення процесу категоризації готелів в Україні з урахуванням європейського досвіду.

Ключові слова: готелі, «зірка» як категорія готелю, категоризація готелів, процес встановлення категорії, стандарти для категоризації.

Галасюк С. С., Демянчук К. Ф. КАТЕГОРИЗАЦИЯ ГОСТИНИЦ УКРАИНЫ В КОНТЕКСТЕ ЕВРОПЕЙСКОГО ОПЫТА

Статья посвящена изучению процесса категоризации гостиниц. Выявлено, что в мире существует множество систем категоризации отелей, в связи с чем сложно устанавливать единые требования к категориям. В качестве положительного примера изучен опыт европейской системы категоризации «Hotelstars», действующей в 17 странах Европы. Сделана сравнительная характеристика критериев, используемых для определения категорий гостиниц, которые содержатся в стандартах «Criteria 2015-2020» («Hotelstars») и ДСТУ 4269:2003 (Украина). Показано, что категориальный аппарат украинского стандарта ДСТУ 4269:2003 значительно устарел и отличается от того, который обычно используется на европейском уровне. Выявлены противоречия, существующие в правовых документах по категоризации гостиниц в Украине. Доказана целесообразность применения категоризации гостиниц в Украине на добровольной основе. Изучена информация об органах по сертификации (государственных и частных), которые могут категоризировать гостиницы в Украине. Предложены рекомендации по совершенствованию процесса категоризации гостиниц в Украине с учетом европейского опыта.

Ключевые слова: гостиницы, «звезда» как категория гостиницы, категоризация гостиниц, процесс установления категории, стандарты для категоризации.

Galasyuk Svitlana, Demyanchuk Kateryna. CATEGORIZATION OF HOTELS OF UKRAINE IN THE CONTEXT OF EUROPEAN EXPERIENCE

The article is devoted to the study of the process of categorizing hotels. The feasibility of a categorization procedure for hotels and guests has been identified. The parameters underlying the categorization systems are studied. It has been established that there are many hotel categorization systems in the world, in connection with which it is very difficult to establish uniform requirements for categories. As a positive example, the experience of the European categorization system «Hotelstars», adopted by the members of the organization «HOTREC», was studied. It has been

established that at present the «Hotelstars» categorization system operates in 17 European countries, 16 of which are represented by the leading associations of representatives of the hotel business and 1 country by the relevant ministry. To provide recommendations for our country has studied the terminological apparatus in the field of categorization of hotels in Ukraine and European countries. A comparative characteristic of the criteria that are used to establish categories of hotels and contained in the standards «Criteria 2015-2020» («Hotelstars») and DSTU 4269:2003 (Ukraine) is made. Identified common and distinctive features of both standards for categorizing hotels. It is shown that the categorical apparatus in the Ukrainian standard 4269:2003 is significantly outdated and differs from what is commonly used at the European level. The contradictions that exist in the legal documents on the categorization of hotels in Ukraine are revealed. The expediency of applying the categorization of hotels in Ukraine on a voluntary basis is proved. Information on certification bodies (state and private) that can categorize hotels in Ukraine has been studied. Changes related to the functions of the categorization bodies of Ukrainian hotels have been reviewed. The main recommendations for improving the process of categorizing hotels in Ukraine, taking into account the European experience, have been identified.

Keywords: hotels, «star» as a category of hotels, categorization of hotels, the process of establishing categories, standards for categorization.

Постановка проблеми. Нормативно-правові засади категоризація готелів України визначені низкою документів, серед яких центральне місце належить Закону України «Про туризм», Постанові Кабінету Міністрів України «Про порядок встановлення категорій готелям та іншим засобам з тимчасового розміщення (проживання)», національному стандарту ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [1]. Проте аналіз положень цих законодавчих документів дозволив виявити окремі протиріччя, які існують між ними та заважають нормальному процесу отримання категорій засобами розміщення. Тому доцільним є проведення дослідження європейського досвіду категорювання об'єктів розміщення, узагальнення якого дозволить зробити

пропозиції щодо удосконалення нормативно-правового забезпечення процесу категоризації в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Висвітленню аспектів категоризації готельних підприємств України присвячені дослідження вітчизняних науковців, зокрема: М. Г. Бойко та Л. М. Гопкало [2], Н. М. Кузнецової та С. Г. Нездоймінова [3], М. П. Мальської та І. Г. Пандяк [4]. Основні підходи до категоризації готелів та міжнародний досвід присвоєння певних категорій викладені у наукових працях І. В. Тімар [5], І. М. Білецької [6], С. С. Галасюк [7; 8] та колективу авторів під керівництвом А. Ю. Парфененко [9]. Крім того, у статті використовуються дані системи категоризації «Hotelstars» [10], яка діє у 17 країнах Європи, починаючи з 2009 року.

Постановка завдання. Метою статті є виявлення недоліків та протиріч, які існують у нормативно-правових документах із вітчизняної системи категоризації, а також пропонування окремих рекомендацій щодо їх усунення на підставі вивчення та узагальнення європейського досвіду з цього питання.

Виклад основного матеріалу дослідження. В усьому світі категоризація готелів є необхідною складовою їх ефективного функціонування, тому що:

- по-перше, це інформування споживачів (індикатор, який заздалегідь готує споживача до того, що його може чекати по приїзду і підчас проживання в готелі);
- по-друге, це певний стандартизований список послуг, яким користуються турагенти та туроператори при підготовці своїх пропозицій туристам;
- по-третє, це інструмент маркетингу і просування самих готелів (на основі вибраної категорії готелі можуть просувати специфічні послуги і свої характеристики);
- по-четверте, це інструмент оцінки якості послуг [9, с. 69-70].

Різноманітність пропозиції потребує її систематизації відповідно до критеріїв попиту. Такими критеріями можна визнати відповідність обсягу та якості послуг їх ціні та можливість вибору, тобто основою для категоризації готельних підприємств є рівень комфорту для споживачів готельних послуг.

Рівень комфорту – це комплексний критерій, складовими якого є:

- стан номерного фонду: площа номерів (m^2), частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей тощо;
- оснащеність та стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо;
- наявність і клас закладів ресторанного господарства;
- стан будівлі, під'їзних шляхів, облаштованість прилеглої до готелю території;
- інформаційне забезпечення, комунікаційне та технічне оснащення, зокрема наявність телефонного, супутникового зв'язку;
- забезпечення можливості надання комплексу додаткових послуг;
- вимоги до обслуговуючого персоналу тощо [2].

Зазначені параметри оцінюють практично в усіх наявних системах категоризації готельних підприємств. На сьогоднішній день у світі зафіксовано понад тридцять систем категоризації готелів, що значно ускладнює уніфікацію функціонування готельних підприємств. Відомо, що створити єдині для всіх норми, за якими можна класифікувати засоби розміщення, дуже важко, а контролювати їх дотримання практично неможливо. Системи класифікації відрізняються одна від одної не тільки символікою, кількістю категорій, але й стандартами обслуговування.

Однак, незважаючи на те, що більшість країн визнали неможливим створення єдиної системи категоризації, придатної для використання в кожній із них, спроби вирішити це питання не припиняються. Одним з успішних прикладів узгодження різних типів класифікації готелів в Європі є впровадження системи «Hotelstars», прийнятої членами асоціації «HOTREC». Спочатку в країнах Європи були власні системи категоризації готелів, які сильно відрізнялися одна від одної. З 2004 року члени асоціації «HOTREC» стали працювати над створенням єдиної системи класифікації засобів розміщення в європейських країнах. У 2009 році в Празі сім європейських

держав (включаючи Швецію, Німеччину, Нідерланди, Австрію, Швейцарію, Угорщину і Чехію) затвердили систему стандартів «Hotelstars», а також створили союз «Hotelstars Union». У 2018 році ця система діє вже у 17 країнах Європи [7], при цьому 16 з них представлені провідними асоціаціями професіоналів готельного бізнесу і тільки одна держава (Словенія) – профільним міністерством. Франція, Ірландія, Італія та Польща зараз є наглядачами в системі «Hotelstars». Крім того, у нинішній час інтерес до європейської системи категоризації готелів виявляють Туреччина, країни Центрально-Східної Азії та Південної Америки.

В основу готельних стандартів системи «Hotelstars» покладені принципи, що розроблені асоціацією «HOTREC»: надання гостям достовірної інформації про готель та про кількість отриманих ним «зірок»; можливість ознайомлення клієнтів в режимі он-лайн з критеріями оцінки, перекладеними на англійську та на рідну мови; відповідність чинної системи категоризації встановленим законам; гарантування чистоти та належного стану приміщень готелів з будь-якою кількістю «зірок»; встановлення допустимої кількості «зірок» від 1 до 5; присвоєння «зірок» тільки після здійснення перевірки; регулярне проведення перевірок відповідності готелів вимогам встановлених категорій безпосередньо на місці (в готелі); організація систематичної роботи зі скаргами клієнтів з приводу відповідності критеріям категоризації; доступність розшифровки критеріїв системи категоризації для всіх готелів, бажаючих отримати певну категорію; розгляд апеляцій готелів, не згодних з результатами перевірки; передбачення певної гнучкості в застосуванні критеріїв оцінки; постійне оновлення критеріїв систем категоризації з урахуванням вимог ринку; оприлюднення результатів досліджень очікувань споживачів щодо систем категоризації, зроблених в будь-якій із країн-членів «HOTREC», серед інших країн цієї спільноти; розгляд критеріїв оцінки обладнання та послуг в контексті гармонізації стандартів в Європі та світі при створенні / перегляді систем категоризації; організація співпраці з іншими державами з метою гармонізації стандартів в Європі та світі при створенні / перегляді критеріїв оцінки готелів;

залучення представників індустрії гостинності до системи категоризації. В країнах, де системи категоризації регулюються органами місцевої влади, має бути налагоджено тісне співробітництво між приватним сектором та державою [10].

Перевагами системи «Hotelstars» є такі: високі стандарти якості та організація дієвого контролю; максимум об'єктивності в критеріях оцінки готелів; прозорість для гостей та готельєрів; сучасна та актуальна інформація для споживачів; міжнародний товарний знак та брендинг для готелів; справедлива конкуренція; загальна інформаційна база даних; наявність спеціального бренду для готелів малої місткості; широка аудиторія споживачів – 180 млн. мешканців.

В системі «Hotelstars» ураховані такі параметри, як розмір номерів, наявність приміщень для проведення семінарів та конференцій, робота зі скаргами гостей та їх відгуки про готель. Максимальна кількість критеріїв, визначених в системі, – 270, які згруповані у різні блоки. Для отримання конкретної категорії («від 1 до 5 «зірок») необхідно мати обов'язкову комбінацію базових критеріїв і певні факультативні критерії (табл. 1 та рис. 1).

Таблиця 1

Особливості присвоєння категорій готелям
за європейською системою «Hotelstars»

Показники	Категорії					Максимальна кількість
	*	**	***	****	*****	
Загальна кількість балів для отримання категорії («зірки»)	90	170	260	400	600	940
Загальна кількість балів для отримання підвищеної категорії «Superior»	170	260	400	600	700	940
Мінімальна кількість обов'язкових критеріїв для отримання певної категорії	45	56	80	101	121	270

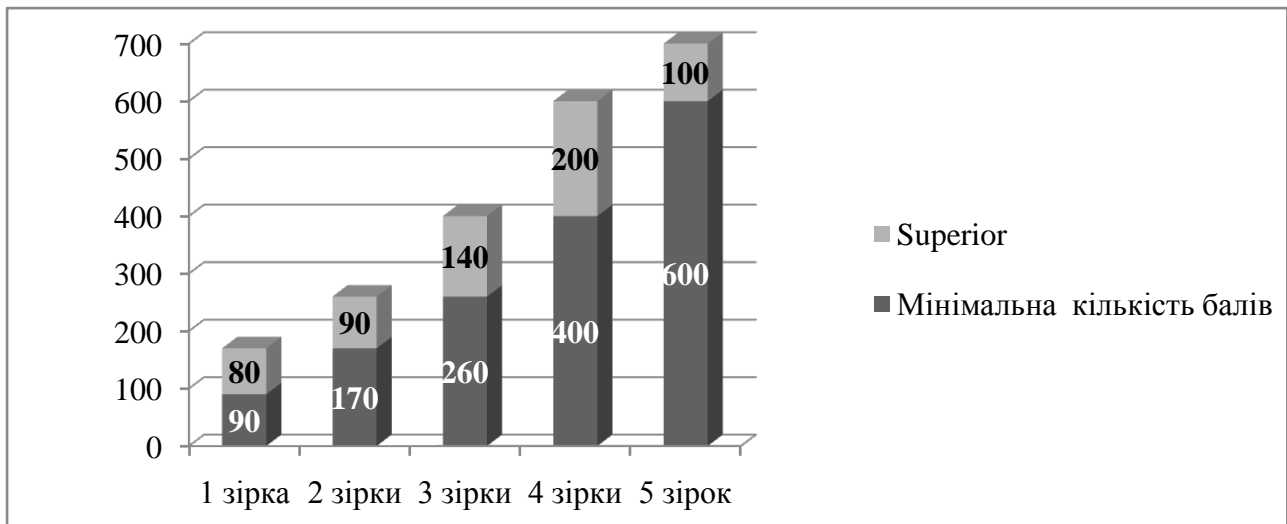


Рис. 1. Кількість балів для присвоєння категорій в системі «Hotelstars»

Згідно стандарту «Hotelstars», який має назву «Criteria 2015-2020» (норми переглядаються один раз у п'ять років, за потреби – частіше), критерії розподілені по 7 блоках.

На відміну від європейської системи «Hotelstars», встановлення категорій готелям в Україні не має кількісного обґрунтування. В ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (норми не переглядалися вже 15 років) містяться 134 критерії та вказівка про їх обов'язковість для отримання певної категорії. Незважаючи на те, що українських критеріїв вдвічі менше ніж європейських, вони згруповані у 13 блоків. Порівняння вимог цих двох систем категоризації надано у табл. 2.

Таблиця 2

Порівняння вимог до категорій готелів, встановлених в стандартах «Criteria 2015-2020» та ДСТУ 4269:2003

«Criteria 2015 – 2020»			ДСТУ 4269:2003	
№ блоку	Назва блоку, номери критеріїв	Основні критерії	№ блоку	Назва блоку, номери критеріїв
1	Основна інформація про готель (1-15)	Відомості про періодичність здійснення санітарних процедур, наявність паркінгу та гаражу, зручності для інвалідів, ліфти, оснащення номерів балконами та терасами	1	Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою (1-5)

Закінчення таблиці 2

«Criteria 2015 – 2020»			ДСТУ 4269:2003	
№ блоку	Назва блоку, номери критеріїв	Основні критерії	№ блоку	Назва блоку, номери критеріїв
2	Рецепція та обслуговування (16-58)	Режим роботи рецепції, вимоги до персоналу, технологічні аспекти прибирання приміщень, організація надання побутових послуг	2	Громадські приміщення (6-14)
			11	Послуги (98-124)
			13	Вимоги до персоналу та його підготовленості (128-134)
3	Номерний фонд (59-207)	Вимоги до квадратури номерів, забезпечення комфорту для сну, оснащення номерів, збереження багажу (цінностей), звукоізоляція, побутова електроніка, телекомунікації, санітарне оснащення номерів	4	Номерний фонд (28-34)
			5	Технічна оснащеність номерів (35-45)
			6	Оснащеність номерів меблями та інвентарем (46-74)
			7	Санітарне устаткування номера (75-79)
4	Послуги харчування (208-230)	Організація сніданків, обслуговування в барі, рум-сервіс, наявність ресторанів та періодичність їх роботи	9	Приміщення для надавання послуг харчування (82-88)
			12	Послуги харчування (125-132)
5	Організація конференцій та МІСЕ-заходів (231-245)	Проведення банкетів, вимоги до приміщень конференц-залів, технологічне оснащення приміщень для здійснення ділових заходів	10	Додаткові приміщення для надавання інших послуг (89-97)
6	Дозвілля (244-262)	Послуги та приміщення для організації занять спортом, СПА та велнес-зони, організація дозвілля дітей, наявність бібліотеки		
7	Якість та онлайн-активність (263-270)	Наявність системи роботи зі скаргами споживачів, систематичний аналіз відгуків гостей, участь у програмі «Таємний покупець», наявність дієвого Інтернет-сайту тощо	-	-
-	-	-	3	Загальне технічне устаткування (15-27)
-	-	-	8	Устаткування санітарних об'єктів загального користування (80-81)

* Складено на підставі джерел [1; 10]

Відомості табл. 2 дозволяють зробити висновок, що у двох стандартах є спільні та відмінні риси. Так, існують певні критерії для визначення категорій, які присутні в обох стандартах, незважаючи на те, що вони відображені у різних блоках. Проте деякі критерії не знайшли застосування в тому чи іншому стандарті. Наприклад, в ДСТУ 4269:2003 представлені вимоги до загального технічного устаткування (блок 3), який містить вказівки щодо наявності аварійного освітлення, стаціонарного генератора, резервуару для запасу води, системи кондиціонування приміщень, вентиляції санвузлів, опалення тощо, а також вимоги до устаткування санітарних об'єктів загального користування (блок 8), яких немає у стандарті «Criteria 2015-2020», тому що тут вони вважаються само собою зрозумілими. Водночас, в євростандарті багато уваги приділено якості та онлайн-активності готеля (блок 7), жодних згадок про які немає в ДСТУ 4269:2003.

Варто зазначити, що в Україні з метою підвищення якості обслуговування туристів у засобах розміщення, гармонізації системи національної категоризації готельних підприємств зі світовими стандартами, затверджено «Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» (далі – Порядок встановлення категорій готелям). Означений документ був прийнятий 2009 року та застосовується тепер із змінами та доповненнями, унесеними в 2011, 2012, 2015 та 2018 роках.

Протягом 01.01.2018 – 26.07.2018 рр. «Порядок встановлення категорій готелям» не мав юридичної сили у зв'язку зі скасуванням державної системи сертифікації «УкрСЕПРО». Зараз роботи із категоризації об'єктів тимчасового розміщення туристів відновилися, проте багато питань залишилось не вирішеними. Так, наприклад:

– у першій редакції «Порядку встановлення категорій готелям» було зазначено, що категорії встановлюються за результатами *обов'язкової*

сертифікації послуг з тимчасового розміщення, що ними надаються, стосовно рівня безпеки для життя, здоров'я людей, захисту їх майна та охорони навколишнього середовища. У нинішній час обов'язкова сертифікація послуг готелів скасована, проте у Законі України «Про туризм» зазначено, що всі готелі повинні мати відповідну категорію;

– раніше під час обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення комісія мала змогу здійснювати оцінку готеля на категорію на підставі заяви його власника; зараз визначено, що категоризація має добровільний характер, однак це суперечить вимогам Закону України «Про туризм»;

– у попередній редакції «Порядку встановлення категорій готелям» категоризацію мали проводити органи із сертифікації – державні установи, акредитовані в національній системі «УкрСЕПРО»; зараз у зв'язку зі скасуванням даної системи значно розширилось коло організацій, які отримали акредитацію в Національному агентстві з акредитації в Україні, котре стало на заміну існуючої системи сертифікації. Так, у цей час категоризацію готелів можуть проводити як державні установи, так і приватні. Список органів із сертифікації нараховує 13 державних установ (ДП «Укрметртестстандарт», «Науково-виробничі центри стандартизації, метрології та сертифікації» Миколаївської, Черкаської, Рівненської, Полтавської, Львівської, Харківської, Херсонської, Сумської, Тернопільської, Запорізької, Одеської та Дніпропетровської областей) та 6 приватних (Всеукраїнська громадська організація «Жива планета», ТОВ «Ракурс ЛТД», ТОВ «Промстандарт», ТОВ «Тестметрстандарт», ПП «Інфосерт», ТОВ «Фактум»). Якщо державні установи мають багаторічний досвід провадження робіт із категоризації об'єктів з надання послуг тимчасового розміщення, то жодна з приватних установ не належить до спілки (асоціації, союзу, організації) представників готельного бізнесу, що викликає сумнів у результатах їх перевірок;

– функціями органу із встановлення категорій готелям раніше були розробка та затвердження форми свідоцтва про категорію, а також взяття участі у підготовці та атестації аудиторів із сертифікації послуг з тимчасового розміщення; зараз ці норми виключені із «Порядку встановлення категорій готелям». Також до перевірки готелів на рівень безпеки життєдіяльності та оцінювання на категорію вже не долучають аудиторів із сертифікації.

Крім того, в «Порядку встановлення категорій готелям» указано, що готелі мають бути класифіковані по «зірках» – від однієї до п'яти – відповідно до вимог ДСТУ 4269:2003. Однак, як визнають самі розробники даного нормативного акту, за роки, що минули з часу набуття чинності цього стандарту, він виконав своє завдання щодо підвищення рівня якості та комфортності вітчизняних готелів, але на даний час нормативна база потребує актуалізації та приведення у відповідність з вимогами часу. Також викликає сумнів й саме оцінювання засобів розміщення за «рівнями» обслуговування. В чинному законодавстві України про туризм немає жодних вказівок про застосування даної норми. Якщо у цьому разі також потрібно користуватися вимогами національного стандарту ДСТУ 4269:2003, слід мати на увазі, що класифікація аналогічних готелям засобів розміщення по «зірковим» вимогам з присвоєнням їм «рівнів обслуговування» зробить зайву плутанину в надто недосконалій процедурі категоризації.

Зараз в Україні застосовується тестовий режим нової електронної системи «зіркової» категоризації готелів. Як свідчать її розробники, ця система побудована на міжнародних критеріях і бальній оцінці, яка, на відміну від застарілого стандарту ДСТУ 4269:2003, може надати змогу отримати необхідні готелям «зірки», замінивши відсутні критерії додатковими.

На підставі аналізу «Порядку встановлення категорій готелям» та інших законодавчих документів ми пропонуємо заходи, спрямовані на удосконалення нормативно-правового забезпечення процесу категоризації в Україні:

– Скасувати вимогу Закону України «Про туризм», яка стосується заборони надання послуг з розміщення без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії. Світовий досвід туристично розвинутих країн свідчить, що власники готелів мають самостійно вирішувати, потрібна їм категорія чи ні. Саме їх бажання взяти участь у системі категоризації, запровадженій в країні, переконливо доказує її доцільність та престижність.

– На заміну ДСТУ 4269:2003 розробити та затвердити новий стандарт із категоризації готелів з урахуванням європейського досвіду, максимально наблизив його вимоги до норм стандарту «Criteria 2015-2020», який діє для країн, що приєдналися до системи «Hotelstars». Передбачити бальну оцінку критеріїв та встановити мінімально можливу кількість обов'язкових балів для кожної із п'яти категорій.

– Скасувати норму Закону України «Про туризм» щодо обов'язковості реєстрації готелів тільки в якості юридичних осіб, що занадто звужує існуючі рамки готельної бази країни.

– Скасувати вимогу «Порядку встановлення категорій готелям» про необхідність отримання засобами розміщення, які не належать до групи «готелі», категорій «рівні обслуговування» (від 5 до 1) у зв'язку з їх невизначеністю та відсутністю критеріїв у нормативно-правових документах.

– Створити окремий стандарт для готелів малої місткості, взяв за основу німецький стандарт «G-Klassifizierung», що дозволяє отримувати категорії (від G* до G*****) готелям та іншим засобам розміщення, які мають щонайменше 9 місць, але не більше ніж 20 номерів. На відміну від стандарту «Hotelstars» для готелів «Criteria 2015-2020», «G-Klassifizierung» нараховує 225 критеріїв, які враховують умови провадження діяльності невеликими засобами розміщення.

– Забезпечити допуск професіоналів з готельного бізнесу до участі в процесі категоризації, надав їм можливість отримати акредитацію в Національному агентстві з акредитації в Україні.

– Сприяти створенню потужних асоціацій готельєрів, спроможних впливати на удосконалення законодавства в цієї галузі економіки.

Висновки з проведеного дослідження. Підсумовуючи відомості про підходи до категоризації готелів в системі «Hotelstars», варто зазначити, що переважна кількість країн, котрі застосовують стандарт «Criteria 2015-2020», використовують професійний підхід. Категоризація в них проходить на мікрорівні (за винятком Словенії, де ця діяльність знаходиться під юрисдикцією профільного міністерства), тобто відповідальність покладена на провідну асоціацію готельєрів. Процедура категоризації повністю добровільна, однак багато готелів мріють приєднатися до цієї системи для підвищення власного престижу та поінформованості споживачів про якість надаваних ними послуг. Визначення категорії готелю відбувається кількісним способом, що дозволяє уникнути суб'єктивізму при здійсненні процедури категоризації. Таким чином, європейська система категоризації «Hotelstars» більш ефективна, ніж українська за ДСТУ 4269:2003. Пропозиції, які внесені на підставі аналізу вимог нормативно-правових документів України з готельного бізнесу, спрямовані на вдосконалення існуючої системи категоризації з урахуванням європейського досвіду.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с.
2. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 516 с.

3. Кузнецова Н. М. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: монографія / Н. М. Кузнецова, С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
5. Тімар І. В. Категоризація підприємств готельного бізнесу: вітчизняний та світовий досвід / І. В. Тімар // Управління розвитком. – 2016. - № 3 (185). – С. 71-77.
6. Білецька І. М. Національні особливості організації готельної справи у світовій індустрії гостинності / І. М. Білецька // Ефективна економіка. – 2015. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2015_1_40.
7. Галасюк С. С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «Hotelstars Union» / С. С. Галасюк // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 13-18.
8. Галасюк С. С. Международный опыт категоризации средств размещения туристов / С. С. Галасюк // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма: Материалы международной научно-практической конференции. – Орел: Госуниверситет-УНПК, 2011.
9. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфененко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська / за заг. ред. А. Ю. Парфененка. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
10. Система категоризацій «Hotelstars» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.Hotelstars.eu>.