

## УНІФІКАЦІЯ ПРАВИЛ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ЗА ЄВРОПЕЙСЬКИМИ СТАНДАРТАМИ

**Коросташивець Юлія Григорівна,**

кандидат юридичних наук, доцент, завідувачка кафедри права, голова  
циклової комісії правових дисциплін  
Київського фахового коледжу туризму та готельного господарства



У статті здійснюється дослідження надання готельних послуг та їх уніфікація до міжнародних європейських стандартів. Розкриваються передумови надання готельних послуг та вплив даної сфери на суспільні процеси у цілому, розвиток економіки, залучення інвестицій. Зосереджується увага на ризиках, які виникають під час здійснення туристичної, в тому числі і готельної діяльності.

Говориться про необхідність створення в умовах глобалізаційних процесів норм і стандартів, які можуть утворити єдиний інформаційний і правовий простір в індустрії гостинності. Розвиток нетипових суб'єктів готельної сфери, які реалізують свої послуги через мережу Інтернет. Про необхідність розміщення санаторіїв та інших закладів оздоровлення і відпочинку у міжнародних системах інтернет-бронювання *booking.com* і *expedia.com*.

Необхідна уніфікація правил надання готельних послуг, які неможливі без розроблення і запровадження сталих правил класифікації готелів, встановлення їх категорії. Здійснено аналіз європейської практики з даного питання.

За національним законодавством категоризація готелів не є обов'язковою. Однак з 2021 року попит на отримання категорій значно зріс через легалізацію ігрового бізнесу. Категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їхнього майна та охорони довкілля відповідно до договору між органом із сертифікації та власником або уповноваженою ним особою і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії. Стандарти категоризації слід розробляти на підставі європейської системи *Hotelstars Union*. Від 01.06.2021 року Україна стала членом європейської спільноти національних асоціацій готелів і ресторанів *HOTREC*.

У сучасних умовах має відбутися вдосконалення чинного законодавства про туризм і готельну справ, шляхом розроблення і прийняття ефективних нормативно-правових актів, спрямованих на розвиток туристського комплексу країни.

**Ключові слова:** готельні послуги, глобалізаційний процес, категоризація готелів, класифікація готелів, стандартизація готелів, якість готельних послуг.

### ***Korostashyets Yuliia. Unification of rules for the provision of hotel services according to European standards***

*The article examines the provision of hotel amenities and their unification to international European standards. The prerequisites for the provision of hotel services and the impact of this area on social processes as a whole, economic development, and investment attraction are revealed. Attention is focused on the risks that arise during the implementation of tourist, including hotel activities.*

*It is noted the need to create norms and standards in the conditions of globalization processes, which can form a single informational and legal space in the hospitality industry. The development of non-typical subjects of the hotel industry, which implement their services through the Internet. About the need to place sanatoriums and other health and recreation facilities in the international online booking systems.*

*The need to unify the rules for the provision of hotel services, which are impossible without the development and introduction of permanent rules for the classification of hotels, establishing their category. An analysis of European practice on this issue was carried out*

*Categorization of hotels is not mandatory under national law. However, since 2021, the demand for obtaining categories has increased significantly due to the legalization of the gaming business. Categories of hotels and other facilities designated for the provision of temporary accommodation services are established based on the results of voluntary certification of temporary accommodation services in relation to safety for people's lives and health, protection of their property and environmental protection in accordance with of the contract between the certification body and the owner or a person authorized by him and the assessment of hotel compliance with the requirements of a certain category. Categorization standards should be developed on the basis of the European Hotelstars Union system. From June 1, 2021, Ukraine became a member of the HOTREC European community of national associations of hotels and restaurants.*

*In modern conditions, the current legislation on tourism and the hotel business should be improved by developing and adopting effective legal acts aimed at the development of the country's tourist complex.*

**Key words:** *Hotel services, globalization process, categorization of hotels, classification of hotels, standardization of hotels, quality of hotel services.*

Україна є членом міжнародної міжурядової організації в галузі туризму *Всесвітня туристська організація (WTO, з 2003 р. – UNWTO)* з 1997 р. і прагне створити більш раціональну політику в галузі туризму, з урахуванням розвитку економіки, зміни клімату, а також питань зайнятості.

Законодавцю, врегульовуючи відносини в індустрії гостинності, слід враховувати ці та інші причини для відвідання країни. Адже значне зростання числа туристів в певне місце призначення визначає збільшення попиту на туристичну інфраструктуру, основним елементом якої є готельний сектор. Для розвитку туризму житло має бути доступним, в потрібній кількості і належній якості, задовольняючи вимоги і можливості споживачів готельних послуг. Таким чином, зростання потоку туристів зумовлює посилення ділової активності, приплив інвестицій в індустрію гостинності, позитивно відзначається на рівні зайнятості населення. Через потенціал високих доходів в цьому секторі індустрія гостинності стає привабливою для підприємців, багато хто з них починає новий бізнес. У свою чергу, готелі намагаються запроваджувати завершений цикл надання послуг, надаючи можливості для розвитку іншим суміжним підприємствам і секторам місцевої економіки (виробникам продуктів харчування та закладам харчування, надавачам послуг з перевезення, закладам культури тощо), будуючи сильну і добре

розвинену інфраструктуру, що веде до зростання туризму, збільшення доходів громадян і держави.

І хоча для розвитку індустрії готелів як частини туристичної галузі дуже важливими є такі важелі, як економічний розвиток країни, рівень безпеки в країні, потреби в готелях не зменшуються, туризм виявив значну пристосованість в середовищі, яке характеризується глибокою економічною кризою, небезпекою для людей через тероризм, війну, хвороби і стихійні лиха.

За оцінкою Всесвітньої туристичної організації ООН (ЮНВТО), внесок туризму до світового валового внутрішнього продукту з урахуванням непрямого ефекту становить 10 відсотків. Загальна кількість робочих місць, що прямо або опосередковано стосуються сфери туризму, становить 11 відсотків.

Сфера туризму та курортів стає однією з основних галузей, що впливає на загальний стан і тенденції світової економіки.

Оскільки зазначена сфера пов'язана з діяльністю більш як 50 галузей, її розвиток сприяє підвищенню рівня зайнятості, диверсифікації національної економіки, збереженню і розвитку культурного потенціалу, збереженню екологічно безпечного навколишнього природного середовища, а також підвищує рівень інноваційності національної економіки, сприяє гармонізації відносин між різними країнами і народами. Крім того, туризм є одним із засобів реалізації зовнішньої політики держави.

Україна розташована у центрі Європи та має всі умови для належного розвитку економіки за рахунок туризму, проте суттєво відстає від провідних держав світу за рівнем розвитку туристичної інфраструктури та якості туристичних послуг [6].

На нашу думку, незважаючи на складну політико-економічну та соціальну ситуацію в країні, сьогодні Україна має чергові можливості для підвищення внеску готельної індустрії в туристичний сектор в аспекті трьох засад сталого розвитку держави: економічної, соціальної і екологічної.

На 70-ій Генеральній Ассамблеї ООН 22 грудня 2015 було прийнято Резолюцію (A/RES/70/193), якою оголошено 2017 рік Міжнародним роком сталого туризму в цілях розвитку [11]. У Резолюції визнано важливість міжнародного туризму, вказано, що проголошення Міжнародного року стійкого туризму в цілях розвитку сприятиме кращому розумінню між народами в усьому світі, глибшому розумінню багатой спадщини різних цивілізацій, забезпеченню кращого розуміння властивих цінностей різних культур, сприяючи тим самим зміцненню миру в усьому світі. Декларація ООН про оголошення 2017 року Міжнародним роком сталого туризму в цілях розвитку передбачає співпрацю UNWTO з урядами, відповідними організаціями системи ООН, іншими міжнародними і регіональними організаціями і всіма іншими відповідними зацікавленими сторонами.

Проголошення 2017 року Міжнародним роком сталого туризму в цілях розвитку направлене на виконання Програми ООН «Трансформація нашого Світу до 2030 року – новий порядок денний для глобальних дій» [14] (SDGs), прийнятої главами держав і урядів і високих представників (в т.ч. підтримана заявою Президента України на зустрічі в штаб-квартирі ООН в Нью-Йорку 25-27 вересня 2015 р., присвяченій відзначенню ООН свого сімдесятиріччя і визначенню нових глобальних цілей в галузі сталого розвитку суспільства і Планети). Дана програма цікава, зокрема, тим, що в ній туризм входить до трьох з посеред інших цілей сталого розвитку: 1 – сприяння сталому та інклюзивному економічному зростанню, повній і продуктивній зайнятості насе-

лення та забезпеченню гідної роботи для всіх (SDG 8); 2 – сталому споживанню і виробництву (SDG 12); 3 – збереженню екології і сталому використанню океанів, морів і морських ресурсів в інтересах сталого розвитку (SDG 14).

І якщо для України зрозумілим є те, що правове забезпечення організації і проектування готельної справи також сприяє розвитку бізнесу, створенню робочих місць, то забезпечення екології для нас є terra incognita. Майже всі програми міжнародних інституцій зауважують, що поряд з тим, що стійкий туризм є необхідним, водночас визнають, що він викликає забруднення. На думку міжнародних експертів, готельний сектор є однією з ланок у забезпеченні екологічної безпеки. Так, установи ООН і ЄС постійно співпрацюють з UNWTO, зокрема запровадивши спільний проект «Hotel Energy Solutions», спрямований на допомогу малим і середнім підприємствам у сфері туризму і готельного сектору в рамках ЄС 27 для підвищення їх енергоефективності та використання відновлюваних джерел енергії. Метою запровадження новітніх технологій є не тільки адаптація туристичного бізнесу до постійно змінюваних кліматичних умов та екологічна безпека, які досягаються із застосуванням відновлюваних джерел енергії та технологій, а й оптимізація цінової політики готелів, можливість готелів бути більш конкурентоспроможними за рахунок скорочення витрат на енергоносії, можливість постачальникам технологій створювати новий бізнес за рахунок орієнтації та обслуговування готелю [9]. На сьогодні в Україні відсутні преференції для готелів, які застосовують відновлювальні джерела енергії, відсутні програми щодо запровадження такого способу господарювання підприємцям у сфері готельної індустрії.

Діяльність готелів будується на ділових відносинах різних секторів індустрії туризму, зокрема на партнерських відносинах між готелями і туристичними агентствами різних країн світу, різних секторів економіки – між готелями і підприємствами у сфері харчування, перевезення, екскурсійно-туристичного обслуговування тощо. Таким чином, розвиток туризму і готельної індустрії взаємопов'язані, а їх спільний розвиток сприяє зайнятості населення,

створенню нових робочих місць, збереженню і популяризації пам'яток культурної спадщини тощо.

Процеси глобалізації повільно, але певним чином впливають на вироблення норм і стандартів у сфері туризму та індустрії гостинності, які можуть утворити єдиний інформаційний і правовий простір.

Що стосується масових комунікацій сучасного світу, то вони припиняють бути просторово обмеженими. Так, у доповіді WTO «Tourism 2020 Vision – Europe» зазначається, що не тільки традиційні постачальники в індустрії туризму, такі як туроператори, готелі і національні туристичні офіси продають свою продукцію через всесвітню мережу Інтернет. Нові підприємства виходять на ринок, щоб продавати туристичні продукти. Компанії, які навчилися працювати через мережу Інтернет, матимуть незрівняні переваги. Прикладом може служити Microsoft, який через свій сайт Expedia (один із найбільших в світі з п'яти найбільш відвідуваних веб-сайтів) продає широкий асортимент святкових продуктів, таких як польоти, готельні номери і святкові пакети [13, с. 19].

Вітчизняні готелі певним чином представлені у міжнародних системах інтернет-бронювання booking.com і expedia.com, однак санаторії та інші заклади оздоровлення і відпочинку не співпрацюють з ними, головним чином через відсутність працівників зі знанням іноземних мов. Водночас українські готелі та аналогічні засоби розміщення співпрацюють з вітчизняними інтернет-провайдерами, які надають інформаційні послуги щодо туризму і відпочинку на території України. При цьому законодавча база для використання інтернет-бронювання, а також застосування мобільних додатків є недостатньою для такої співпраці, що зумовлює спори на практиці і неякісне надання готельних послуг.

Як зазначалося на Семінарі, проведеному UNWTO у Хайфі (Ізраїль, 13 травня 2015 р.), сьогодні мобільні додатки є у мільйонів користувачів і змінюють методи роботи туристичного бізнесу, є фактором кардинальних змін у туризмі. Вони надають інформацію, посилення, статті, фотографії та відомості про туристичні напрямки, розташовані в стороні від уторованих доріг. Вони також пропону-

ють безліч варіантів походів, можливості пошуку туристичних напрямків, бронювання готелів і оренди автомобілів [2]. На Семінарі наголошувалось на тому, що майже всі учасники туристичної галузі всіх країн «не встигають» за розвитком сучасних інформаційних технологій.

Що стосується України, то ми вважаємо, що з огляду на швидко змінювані технології дуже важливо, щоб достовірним вважалось прийняття заявки на бронювання, підтвердження замовлення номеру (місця) в готелі не тільки за допомогою засобів, передбачених у п. 3.1 Правил користування, а саме шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку, під яким розуміється засіб електронної пошти, включаючи факсимільну, і наявності письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання.

Істотному підвищенню якості надання готельних послуг, відвідуваності готелів, збільшенню прибутків сприяють сучасні мобільні технології. Сучасні методи роботи готелів забезпечують зручність, ефективність і спонтанність відвідання їх гостями, справляють хороші враження на туристів, надаючи їм гарний стимул, щоб знову повернутися в цікаві і легкі для віднайдження ночівлі і харчування місця.

Враховуючи ці обставини, вважаємо, що п. 3.1 Правил користування потрібно змінити, а саме не потрібно уточнювати в дужках інші види або засоби зв'язку, оскільки оновлення законодавства «не встигає» за новітніми технологіями. На нашу думку, достатньо вказати у цьому пункті те, що «готель має право укласти договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою засобів та видів зв'язку, які дозволяють достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику».

Міжнародний туризм в Україні, співпраця туристичних агентств виявляє потреби в уніфікації правил надання готельних послуг, які неможливі без розроблення і запровадження сталих правил класифікації готелів, встановлення їх категорій, а також визначення органу, який видаватиме відповідні свідоцтва про встанов-

лення готелю категорії – орган державної влади або незалежна комісія із фахівців.

На сьогодні для визначення класу готелів застосовується ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», який визначає діяльність з розміщування та надавання тимчасового проживання споживачам у засобах розміщування, а також іншу діяльність, пов'язану з розміщуванням та тимчасовим проживанням [1]. Поза регулювання цього Стандарту залишилось багато питань готельної діяльності (наприклад, приймання відвідувачів не цілодобово, а лише в денний період доби, відсутність швейцара, періодичність забезпечення проживаючих сніданками тощо). Це відбувається головним чином через відсутність співробітництва органів державної влади, до компетенції яких належить встановлення категорій об'єктам туристичної інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчування, курортним закладам тощо), один з одним і з суб'єктами підприємницької організації та їх колективними громадськими утвореннями у сфері надання туристичних та готельних послуг. Так, станом на сьогодні комісія, яка присвоює категорії готелів, складається з ДАРТ, Міністерства культури та інформаційної політики, Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей, представники громадськості, спеціалісти готельної та туристичної галузей.

У законодавстві європейських країн класифікація готелів та аналогічних засобів розміщення для кожного з їх видів робиться окремо для готелів і для аналогічних засобів розміщення – для будинків відпочинку, для гостьових будинків, пансіонів, мебльованих гуртожитків – готелів GARNI (hotel garni – від французького слова, яке виникло у середині 18 ст. і буквально означає «гуртожиток з меблями» [10], де може бути лише сніданок) тощо.

Присвоєння зірок готелям в країнах Європи визначається місцевими державними органами або незалежними організаціями, і процедура відрізняється від країни до країни. У деяких випадках класифікація (категорія) здійснюється в масштабі всієї країни за запровадженою державною системою (Франція, Португалія), в інших

випадках класифікація присвоюється регіональними органами, які мають власні правила (Італія, Іспанія), в інших країнах зірки присвоюються за допомогою комбінованої дії приватних та громадських організацій (Великобританія). В одних країнах присвоєння категорії є обов'язковою (Італія), в інших – має добровільний характер і присвоюються виключно приватними асоціаціями (Німеччина).

За національним законодавством категоризація готелів не є обов'язковою, однак лунають пропозиції щодо запровадження обов'язкової категоризації готелів.

З 2021 року попит на отримання категорій значно зріс через легалізацію ігрового бізнесу. Усього в Україні отримали «зірки» 276 готелів і чверть з них зробили це лише за останні три місяці.

Збільшення попиту закономірне, адже тепер, маючи певну кількість зірок, в готелі можна розташувати казино або гральні автомати та отримувати додатковий прибуток [5].

На нашу думку, в Україні встановлення категорій готелям має бути добровільним, оскільки й на сьогодні часто готелі, які діють в Україні і не мають зірок, надають якісніші послуги, ніж зіркові. Обов'язковість категоризації призведе до монополізації ринку готельних послуг, до зменшення кількості готелів, матиме інші негативні наслідки. Однак можна погодитись з думкою фахівців про те, що категоризація повинна бути стимулюючим фактором для готелів [3].

Таким чином, ми пропонуємо не змінювати правило, закріплене п. 3-1 Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29 липня 2009 р. № 803, відповідно до якого категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами добровільної сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їх майна та охорони довкілля відповідно до договору між органом із сертифікації та власником або уповно-

важеною ним особою і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії.

Економіка України перманентно перебуває в стані кризи через високий рівень безробіття, збільшення боргу, наявності високого рівня інфляції, високих процентних ставок порівняно з іншими країнами ЄС, Covid-19, війни. Розвиток туристичної галузі і готельної індустрії сприятиме заохоченню і підтримці місцевого населення, розвитку нових напрямків туризму, популяризації і збереженню природних і культурних ресурсів, а також наповненню місцевих громад почуттям гордості від гостинності.

Зауважимо, що UNWTO проводить серйозні статистичні і соціологічні дослідження продуктивності, популярності готелів, зокрема й для визначення критеріїв для їх класифікацій. І тут беруться до уваги як думки фахівців, так і відгуки користувачів. Онлайн-відгуки гостей готелів вивчаються для комплексного підходу для вироблення класифікаційної системи готелів [11]. Чи має вплив оцінка готелю фахівцями і відгуками користувачів на наміри споживачів зробити покупку послуг відповідного готелю – невідомо, але для визначення класу – так. На нашу думку, для розроблення нормативно-правового акту з питань готельної справи та туризму має братися до уваги будь-яка інформація – фахівців, публікації результатів наукових досліджень у галузі економіки, туризму, права, та інформація незалежно від професійного рівня споживачів готельних послуг.

При цьому мають братися до уваги: надання номеру чи місця для ночівлі, сучасність номеру, наявність і щільність сніданку, розумність ціни, розташування готелю (центральне в місті, поблизу пам'яток культури, транспортних магістралей тощо).

Стандарти категоризації слід розробляти на підставі європейської системи Hotelstars Union, яка була запущена в грудні 2009 року і здобула авторитет в країнах ЄС як система гармонізації критеріїв класифікації готелів, направлена на підвищення якості надання готельних послуг.

Система Hotelstars Union розроблена HOTREC (ХОТРЕК) – Конфедерацією національних асоціацій готелів та ресторанів в європейському співтоваристві, заснова-

ною у 1982 році для спільного вирішення питань індустрії гостинності. HOTREC виконує низку завдань, серед яких, зокрема, такі: об'єднувати представницькі галузеві організації індустрії готелів, ресторанів і кафе країн-членів Європейського Співтовариства таким чином, щоб сприяти тісній співпраці і забезпечувати їх представництво в інститутах ЄС і координувати їхні дії з їх відповідними урядами; організовувати регулярні зустрічі членів HOTREC з метою підтримки рівня інформованості її членів з усіх питань професійних інтересів, а також питань, що перебувають на розгляді в одного з офіційних органів ЄС або HOTREC в цілому; підтримувати регулярні контакти з іншими європейськими організаціями, урядовими та неурядовими, а також з іншими секторами професійної діяльності, пов'язаної з туризмом [8].

Партнерство країн у межах HOTREC забезпечує узгоджену класифікацію готелів відповідно до загальних критеріїв і процедур в країнах-учасниках. Співробітництво країн має своєю головною метою прийняття рішень про довгострокову стратегію і дії HOTREC із законодавчих питань про готелі, а також пов'язаних зі стійкістю, таких як екологічні, зайнятість тощо.

Hotelstars Union підвищує репутацію і якість готельної індустрії в країнах-учасниках шляхом забезпечення прозорості та безпеки для гостей і тим самим спонукаючи маркетинг готелів.

Від 01.06.2021 року Україна стала членом європейської спільноти національних асоціацій готелів і ресторанів HOTREC [4].

У сучасних умовах розвиток туристичної галузі і готельної індустрії (які перебувають у тісному взаємозв'язку) має забезпечуватися зі встановленням конструктивного діалогу між представниками турбізнесу, готельного бізнесу і органами державної влади, зі сприятливим формуванням сприятливих умов для розвитку підприємництва у сфері туристичної, готельної та курортно-рекреаційної, культурно-просвітницької діяльності, вдосконалення чинного законодавства про туризм і готельну справу, шляхом розроблення і прийняття ефективних нормативно-правових актів, спрямованих на розвиток туристського комплексу країни.

### ЛІТЕРАТУРА:

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Чинний від 2004-07-01. Київ, 2003. 16 с. (Державний стандарт України)
2. Семинар по теме «Использование мобильных технологий для улучшения впечатлений туристов» (Хайфа, Израиль, 13 мая 2015 года) = Mobile Technologies for Improving the Tourism Experience (Haifa, Israel, 13 May 2015) URL: [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/programme\\_of\\_the\\_seminar\\_russian\\_0.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/programme_of_the_seminar_russian_0.pdf) (дата звернення: 29.08.2022).
3. Українські готелі позбулися зірок. – 24.07.2015 *Biznews* *Коммерческая недвижимость*. URL: <https://www.biznews.com.ua/ukrayinski-goteli-pozbulisya-zirok/> (дата звернення: 02.09.2022).
4. Україна стала учасником HOTREC та HSU: що це означає для туристичного та готельного секторів? *ДАРТ*. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/ukrayina-stala-uchasnikom-hotrec-ta-hsu-shcho-ce-oznachaie-dlya-turistichnogo-ta-gotelnogo-sektoru-krayini> (дата звернення: 05.09.2022)
5. Операція «Категоризація»: чи може готель отримувати зірки без «договорняків» та корупції. *Економічна правда* *06 липня 2021*. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2021/07/6/675649/> (дата звернення: 05.09.2022).
6. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 05.09.2022).
7. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року № 19 р / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text> (дата звернення: 05.09.2022).
8. Criteria 2015–2020. Hotelstars.EU. – Brussels, 1st January 2015 *Hotelstars Union*. URL: [http://www.hotelstars.eu/fileadmin/download/kriterien/Hotelstars\\_Union-\\_Classification\\_Criteria\\_2015-2020.pdf](http://www.hotelstars.eu/fileadmin/download/kriterien/Hotelstars_Union-_Classification_Criteria_2015-2020.pdf) (дата звернення: 05.09.2022).
9. FITUR Green: neZEH International Conference: “Nearly Zero Energy Hotels, the Potential for Change” (Madrid, 20.01.2016) *UNWTO*. URL: <http://www2.unwto.org/en/content/about-us-6> (дата звернення: 31.08.2022).
10. Hotel garni. *Wikipedia Deutschland*. URL: [https://de.wikipedia.org/wiki/Hotel\\_garni](https://de.wikipedia.org/wiki/Hotel_garni) (дата звернення: 04.09.2022).
11. Online Guest Reviews and Hotel Classification Systems – An Integrated Approach. Madrid, Spain : *UNWTO*, 2014. 34 р.
12. Resolution adopted by the General Assembly on 22 December 2015 United Nations (A/RES/70/193) *United Nations*. URL: <https://database.girlsrightsplatform.org/en/entity/busun427717?page=1> (дата звернення: 04.09.2022).
13. Tourism 2020 Vision Vol. 4 Europe (English version) : Monograph. *WTO Published*, 2001. 90 р.
14. Transforming Our World By 2030: A New Agenda For Global Action (New York, 25-27 September 2015) *United Nations*. URL: [http://www.un.org/pga/wp-content/uploads/sites/3/2015/06/020615\\_Post-2015-Summit.pdf](http://www.un.org/pga/wp-content/uploads/sites/3/2015/06/020615_Post-2015-Summit.pdf).