



УДК 640.4.006.063

ENVIRONMENTAL CERTIFICATION AS A FACTOR INCREASING THE COMPETITIVENESS OF THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS ЕКОЛОГІЧНА СЕРТИФІКАЦІЯ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Svidlo K.V. / Свідло К.В.

д.т.н., проф.

ORCID: 0000-0002-0175-7756

Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова,
Харків, вул. Маршала Бажанова, 17, 61002

Mamchenko L.E. / Мамченко Л.Є.

к.т.н., доцент.

ORCID: 0000-0003-2519-043X

Національний університет харчових технологій,
м. Київ, вул. Володимирська, 68, 01601

Sokolenko A.S. / Соколенко А.С.

к.е.н., доцент

ORCID: 0000-0002-9271-7118

Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова,
Харків, вул. Маршала Бажанова, 17, 61002

Анотація. У статті розглянуто перспективи екологізації готельного бізнесу на прикладі готелю «Харків Палац» 5 зірок. Надано комплексну оцінку переваг, які отримують підприємства готельного господарства у всьому світі внаслідок проведення екологічної сертифікації. Результати оцінювання демонструють підвищення конкурентоспроможності послуг у готелю 5 зірок, що надаються у «Харків Палац», а також є чинником, що підтверджує екологічну і соціальну відповідальність бізнесу.

Ключові слова: екологічна сертифікація, стандарт управління природокористуванням, підвищення конкурентоспроможності послуг

Вступ.

З кожним роком зростає екологічна свідомість населення. Для багатьох «зелений» спосіб мислення та життя став основою для прийняття рішень не тільки при виборі корисних продуктів харчування та безпечних виробів нехарчової промисловості, але й при вирішенні питань більш глобального характеру. Люди віддають перевагу більш безпечному для здоров'я та навколишнього середовища житлу, місцям роботи та відпочинку[1-3].

Увесь світ працює над розробленням та впровадженням вимог до екологічно безпечних послуг. Незважаючи на поточні економічні ускладнення глобального характеру, в світі все більшої популярності набуває рух за охорону навколишнього середовища. «Зелені» кімнати, будинки, офіси, автозаправні станції все частіше зустрічаються в великих містах. Підприємства гостинності теж залучені в цей процес і намагаються в міру можливостей відповідати поняттю «еко-готель».

Готелі є невід'ємною складовою як професійного, так і приватного життя людей. Тому з'являється потреба у розробці додаткових вимог до готелів, які призначені для оцінки відповідності притаманних ним категорій послуг високим екологічним стандартам.



Екологічна сертифікація туристичних об'єктів – це інструмент, який застосовується для зменшення тиску на довкілля, а також зміни споживчої поведінки. Наразі актуальним є формування загальнонаціонального та глобального відповідального ставлення до навколишнього середовища з метою забезпечення умов не лише для його збереження, але й відновлення. Підприємства, які приєднуються до системи екологічної сертифікації, проголошують свою відповідальність за збереження довкілля та отримують додаткові переваги на туристичному ринку. З економічної точки зору системи екологічного менеджменту дозволяють досягти значного скорочення спожитих ресурсів, а отже й коштів. З маркетингової точки зору такі підприємства за рахунок екологічного іміджу розвивають власну клієнтську базу.

Екологічна сертифікація є єдиним надійним інструментом для того, щоб підтвердити екологічні переваги сертифікованого готелю. Даний вид добровільної сертифікації набуває все більше популярності в країнах Європи, оскільки сертифіковані заклади, відзначені знаком екологічного маркування, заслуговують на більшу довіру та поваги з боку клієнтів, зокрема відносно якості та безпеки послуг, що надаються.

Переваги екологічної сертифікації [4]:

- гарантія якості, надійності і поліпшених екологічних характеристик в порівнянні з аналогічними послугами конкурентів;
- залучення уваги засобів масової інформації та клієнтів;
- більше можливостей в рекламі і PR;
- можливість підтвердити екологічні кваліфікаційні вимоги для участі в тендерних процедурах;
- інвестиційна привабливість підприємства;
- можливість підтвердити екологічну та соціальну відповідальність бізнесу.

Україна поступово крокує на шляху адаптації системи технічного регулювання до вимог ЄС, де державні обов'язкові вимоги поєднуються з добровільними сертифікаційними системами, що відповідають єдиними уніфікованим вимогам міжнародних та європейських стандартів. Система екологічної сертифікації в Україні почала розвиватися набагато пізніше, ніж в країнах ЄС, США, Канади, Японії, але вже має певні досягнення. Україна стала першою країною пострадянського простору, яка почала розвивати систему екологічної сертифікації та маркування, керуючись міжнародними стандартами серії ISO 14000, та увійшла до складу Global Ecolabelling Network – міжнародної організації, що об'єднує 27 сертифікаційних систем 60 країн світу та гармонізувала 43 екологічних стандартів на товари та послуги [4].

У 1991 р. Міжнародна асоціація зі стандартизації (ISO) впровадила стандарт управління природокористуванням ISO 14001 (EMS) [1]. Для того щоб відповідати йому, заклад зобов'язаний підтвердити, що проводить спеціальну політику з охорони навколишнього середовища. У ряді країн на додаток до ISO 14001 були створені власні стандарти, наприклад, у Великобританії - BS 7750 Specification for Environmental Management Systems, в Канаді - CAN / CSAZ750 -



94: Guidelines for an Environmental Management System, в Європейському союзі – EMAS [6].

Для отримання статусу Еко-готель в умовах України необхідно підтвердити відповідність стандарту. У закладах, які надають послуги з тимчасового розміщення, застосовується екологічний стандарт СОУ ОЕМ 08.002.30.059 «Послуги з тимчасового розміщення (проживання). Екологічні критерії».

СОУ ОЕМ 08.002.30.059 – передбачає наступне[2]:

- скорочення рівня негативного впливу на навколишнє середовище і здоров'я людини в процесі надання послуг;
- зниження споживання енергетичних і водних ресурсів, раціональне управління відходами та матеріальними ресурсами;
- просування більш якісних послуг з використанням екологічно (органічних) сертифікованих продуктів, товарів, виробів і матеріалів.

Даний стандарт є добровільним і дозволяє визначити екологічні переваги послуг, які надаються готелем. Він розроблений в рамках української програми екологічного маркування у відповідності з міжнародним стандартом ISO 14024 «Екологічні маркування та декларації - Екологічні маркування I типу» [3]. Крім цього, стандарт встановлює вимоги до таких аспектів виробництва як застосування хімічних засобів (миючих, чистячих і т.п.), закупівля товарів і послуг, транспортування, інформування (клієнта, персоналу). До кожного аспекту діяльності висуваються обов'язкові та додаткові вимоги, враховується специфіка інфраструктури готелю: ресторан, SPA, приміщення для заняття спортом і басейни, зона рекреації тощо.

З метою виведення українського готельного господарства на світовий рівень, доцільно відразу встановлювати «високу планку», тобто демонструвати відповідність надзорстким екологічним вимогам та стандартам. У цьому аспекті доцільно перейняти передовий досвід країн, які демонструють найкращі результати з розробки і впровадження систем екологічного менеджменту. У цьому контексті, на наш погляд, заслуговує на увагу діяльність данської компанії Green Key, яка розробляє програми сертифікації для кейтерингових служб готелів, хостелів, конгрес-центрів, будинків відпочинку тощо. Її екологічні стандарти вважаються найжорсткішими в світі (хоча сама компанія оперує виключно в Данії). Готелям присуджуються зірки від трьох до п'яти, а хостелам - від однієї до п'яти. Відзнаки також даються екологічно відповідальним конгрес-центрам [6].

Слід зазначити, що претенденти на заповітний знак еко якості, відповідно до рекомендацій Green Key мають встановити та впровадити досить тривалого часового періоду виконувати норми споживання та економії енергії, води, впровадити систему повторного використання ресурсів. У меню готельного ресторану мають бути тільки органічні продукти, закуски з низьким вмістом жирів та нежирні основні страви. Крім того, є окремі критерії щодо освітлення, вентиляції.

Вручення сертифікату Green Key відбувається на підставі аналізу ефективності екологічної політики готелю (або іншого закладу-претенденту),



зокрема відповідності досягнутих результатів, низці критеріїв (загалом перевірка проводиться приблизно за 80 пунктами). Ось деякі напрямки екологічної політики, які необхідно впроваджувати [7]:

- наявність в готелі еко-менеджера (з необхідними посадовими інструкціями);
- програма з економії води та електроенергії (результатом має стати зниження споживання на 30 % від рівня, який існував до впровадження екологічної політики);
- обов'язкове сортування сміття та його направлення на переробку;
- проведення додаткової теплоізоляції будівель і приміщень;
- впровадження обов'язкової просвітницької програми з екологічної освіти для персоналу, регулярне проведення еко-тренінгів для співробітників (обов'язкові) і гостей (за бажанням).

Окремо слід зазначити, що згідно статистичних даних [5], в країнах Європи від 10 до 30 % населення, що проживає в регіонах з високорозвиненим економічним потенціалом, страждає на алергічні захворювання, які значною мірою викликані забрудненням навколишнього середовища, в тому числі у побутовому вимірі. З огляду на зазначену проблему, сучасні та соціально відповідальні готелі мають уникати використання матеріалів та засобів, які викликають алергію, або становлять небезпеку для алергіків.

З метою доведення перспективності впровадження спеціальних еко-послуг для клієнтів, авторами проведено комплексне оцінювання якості послуг готельного господарства «Харків Палац» категорії 5* (стандартних, до реалізації екологічно спрямованої програми) і визначення конкурентоспроможності підприємства, а також здійснене аналогічне дослідження після реалізації заходів з впровадження послуг екологічного характеру. Зведені результати наведені у табл. 1.

Таблиця 1 – Комплексне оцінювання якості готельних послуг

Найменування послуги	Коефіцієнт вагомості m	P^{em}	P_i	k_i	k_{im_i}
1	2	3	4	5	6
Стандартні послуги готелю категорії 5*					
<i>Послуги прийому та розміщення</i>					
Попереднє бронювання номерів	3,9	4,0	3,8	0,95	3,705
Підйом багажу	3,8	4,0	3,3	0,825	3,135
Надання номерів різних категорій	3,7	4,0	3,5	0,875	3,2375
Надання додаткового спального місця	3,5	4,0	3,3	0,825	2,8875
Послуги room-service	3,8	4,0	3,7	0,925	3,515
Разом	-	-	-	-	16,48
<i>Послуги харчування</i>					
Сніданок (входить у вартість номера)	4,0	4,0	3,9	0,975	3,9
Послуги ресторану	3,7	4,0	3,8	0,95	3,515



Продовження табл. 1.

1	2	3	4	5	6
Послуги бару	3,6	4,0	3,8	0,95	3,42
Разом	-	-	-	-	10,835
<i>Послуги побутового обслуговування</i>					
Ремонт та чищення твзуття	2,7	4,0	3,1	0,775	2,0925
Послуги хімчистки та пральні	2,9	4,0	3,3	0,825	2,3925
Зберігання речей і цінностей	3,0	4,0	3,7	0,925	2,775
Разом	-	-	-	-	7,105
<i>Послуги культурно-дозвілеві</i>					
Екскурсійне обслуговування	3,5	4,0	3,6	0,9	3,15
Прокат велосипедів	3,4	4,0	2,9	0,725	2,465
Послуги аніматорів	3,8	4,0	3,3	0,825	3,135
Разом	-	-	-	-	8,75
<i>Послуги фізкультурно-оздоровчі</i>					
Тренажерний зал	3,8	4,0	3,7	0,925	3,515
Басейн, сауна	3,4	4,0	3,5	0,875	2,975
Разом	56,5	-	-	-	6,49
<i>Додаткові послуги</i>					
Автостоянка, що охороняється	3,3	4,0	3,5	0,875	2,8875
Виклик таксі	3,8	4,0	2,7	0,675	2,565
Доставка авіа та ж/д квитків	3,5	4,0	3,1	0,775	2,7125
Wi-Fi Інтернет на всій території готелю	4,0	4,0	3,4	0,85	3,4
Трансфер	3,5	4,0	2,7	0,675	2,3625
Разом	-	-	-	-	13,9275
Комплексний показник якості стандартних послуг готелю	74,6	-	-	-	63,5875
Послуги готелю «Харків Палац» категорії 5*					
Послуги надання номерів з екологічно безпечних матеріалів	4,0	4,0	3,5	0,875	3,5
Гіпоалергенні постільні принадлежности та білизна	3,9	4,0	3,8	0,95	3,705
Ресторан зі спеціально розробленим меню для алергіків	3,9	4,0	3,7	0,925	3,6075
Фітобар з широким вибором коктейлів та трав'яних чаїв	3,5	4,0	3,1	0,775	2,7125
Масажний кабінет	3,5	4,0	3,4	0,85	2,975
Бібліотека здорового способу життя з журналами і книгами	3,3	4,0	3,5	0,875	2,8875
Дитяча кімната з еко-іграшками	3,3	4,0	3,0	0,75	2,475
Комплексний показник якості послуг готелю «Харків Палац» 5*	25,4	-	-	-	21,8625
Комплексний показник якості	100	-	-	-	85,45

Джерело: розрахунки авторів

Як вбачається з наведеної таблиці, низький показник якості стандартних послуг готелю категорії 5* говорить про їхню мало перспективність, що також негативно позначається на комплексному показнику якості (загальний дорівнює



63,5875).

Враховуючи всі вищезазначені вимоги екологічної стандартизації та сертифікації, з метою забезпечення зростання конкурентоспроможності готелю «Харків Палац» були розроблені спеціальні послуги еко-класу для туристів, які мають чітко виражені екологічні орієнтації, а також клієнтів, які страждають на алергію, а саме:

- ✓ надання номерів, які облаштовані з використанням виключно екологічно безпечних матеріалів;
- ✓ гіпоалергенні постільні принадлежності та білизна;
- ✓ масажний кабінет;
- ✓ бібліотека здорового способу життя з журналами і книгами;
- ✓ ресторан зі спеціальним меню для алергіків;
- ✓ фіто-бар з широким вибором коктейлів та трав'яних чаїв;
- ✓ дитяча кімната з еко-іграшками.

Таким чином розроблені спеціальні послуги для готелю «Харків Палац» підвищили показник конкурентоспроможності і зробили підприємство високоперспективним (85,45).

Комплексна оцінка якості готельних послуг також представлена у вигляді рисунку 1.

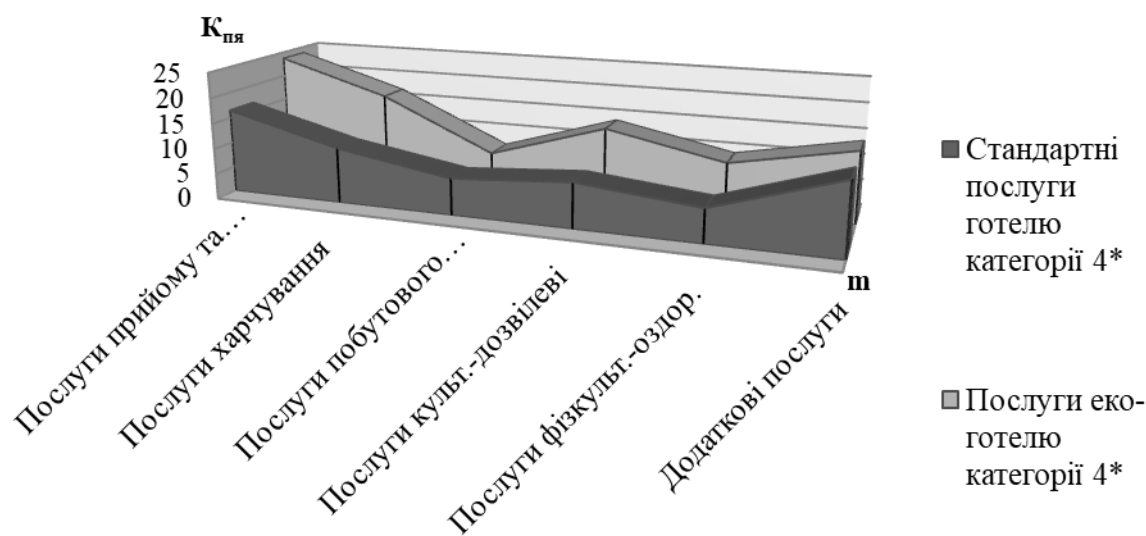


Рис. 1 - Комплексне оцінювання якості послуг готелю

Джерело: [1]

Висновки та рекомендації.

Таким чином, можна зробити висновок, що необхідність ретельної розробки переліку послуг для готелів 5* є досить важливим фактором підвищення конкурентоспроможності п'яти-зіркових готелів. Екологічна сертифікація, в свою чергу, гарантує якість та надійність екологічних послуг готелів в порівнянні з аналогічними послугами конкурентів, а також підтверджує інвестиційну привабливість підприємства та екологічну і соціальну відповідальність бізнесу.

**Література:**

1. ISO 14001:2004. Системи управління довкіллям. Вимоги і настанови із застосуванням.
2. СОУ ОЕМ 08.002.30.059 Послуги з тимчасового розміщення (проживання). Екологічні критерії.
3. Экологизация гостиничного бизнеса // «Деловой вестник» (інформаційно-аналітичний журнал Торгово-промислової палати України), 2012.– № 06.– С.217.
4. Берзина С., Вимоги екологічних стандартів та процедура оцінки відповідності згідно ISO 14024// Міжнародна конференція «Екологічна безпека – основа збалансованого розвитку готельного та санаторно-курортного бізнесу», 18.05.2012.
5. Ильина Н.И., Аллергические заболевания в клинической практике/ Н.И. Ильина, Т.Г. Федоскова // Русский медицинский журнал. Независимое издание для практикующих врачей, 2005.– № 15.– С.1022-1029.
6. Экологическая сертификация отелей. 25.07.2009. HoReCa и Закон. Гостиничный бизнес online. [Електроний ресурс]. – <http://prohotelia.com.ua/Criteria – Hotels>.

***Abstract.** The article considered the prospects of greening the hotel business on the example of the 5-star «Kharkiv Palace» hotel. A comprehensive assessment of the benefits received by hotel enterprises around the world as a result of environmental certification is provided. The results of the evaluation demonstrate the increase in the competitiveness of the 5-star hotel services provided by «Kharkiv Palace», and are also a factor that confirms the environmental and social responsibility of business.*

***Keywords:** environmental certification, environmental management standard, increasing the competitiveness of services*

Scientific adviser: Doctor of Technical Sciences, prof. Svidlo K.V.

Article sent: 21.10.2022

© Svidlo K.V., Mamchenko L.Ye., Sokolenko A.S.