

ВПЛИВ ЕКОЛОГІЧНОЇ СЕРТИФІКАЦІЇ НА РЕЙТИНГ ГОТЕЛІВ З БОКУ КЛІЄНТІВ

INFLUENCE OF ENVIRONMENTAL CERTIFICATION ON HOTEL RATING BY CLIENTS

Невід'ємною складовою частиною індустрії туризму є готельне господарство. Стрімке зростання кількості готелів та загострення проблем, пов'язаних з розвитком індустрії гостинності в Україні змушують говорити про необхідність змін та пошуку нових векторів їх розвитку. У цій статті ми проаналізуємо вплив на готелі системи екологічної сертифікації з боку клієнтів на основі порівняння рейтингів клієнтів готелів України з сертифікатом або без нього. Екопідприємства індустрії гостинності України переважно дотримуються часткової екосертифікації. Загалом гості оцінюють готелі з сертифікатом вище, ніж ті, які не мають екосертифікату. В роботі обґрунтовано найбільш ефективні шляхи підвищення конкурентоспроможності екоготелів, а саме можливість якісного інформування громадськості про той вагомий внесок, який готель робить у добробут країни, регіону, конкретного району, сприятиме підвищенню конкурентоспроможності самого готелю.

Ключові слова: екоготель, екосертифікація, індустрія гостинності, конкурентоспроможність, управління, маркетингові технології.

Economic growth in modern conditions is accompanied increasing anthropogenic load on the environment, depletion natural resources, which generally limits the prospects for further development of agricultural formations as business entities. Given this is important acquires "greening" of economic activity, competitive development of socio-economic systems based on "green" economy. Economic levers today are not able to fully ensure the quality parameters of enterprise development, and therefore, need to be strengthened by other components of economic growth, in particular environmental growth. Current trends in society consider strengthening the interaction with the environment, growth demand for ecological housing, clothing made of natural fabrics, food from organic products etc. Thanks to awareness and environmental responsibility, most of the population directs its activities to the "natural" sphere, to organize environmentally friendly business. A promising direction for Ukraine's economy has now become the development of the tourism business, in particular eco-hotel entrepreneurship. The hotel industry is an integral part of the tourism industry. The rapid growth in the number of hotels and the exacerbation of problems associated with the development of the hospitality industry in Ukraine make us talk about the need for change and the search for new vectors of their development. In this article we will analyze the impact on hotels of the environmental certification system by customers based on a comparison of customer ratings of hotels in Ukraine with or without a certificate. Eco-enterprises of the hospitality industry of Ukraine mostly adhere to partial eco-certification. In general, guests rate hotels with a certificate higher than those that do not have an eco-certificate. The paper substantiates the most effective ways to increase the competitiveness of eco-hotels, namely the ability to inform the public about the significant contribution that the hotel makes to the welfare of the country, region, specific area, will increase the competitiveness of the hotel.

Key words: eco-hotel, eco-certification, hospitality industry, competitiveness, management, marketing technologies.

УДК 338.48:640.41

DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct65-23>

Терещук Н.В.

к.е.н., доцент,
доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанного господарства
Уманський національний університет
садівництва

Tereshchuk Nataliya

Uman National University of Horticulture

Постановка проблеми. Для задоволення потреб зростаючих туристичних потоків збільшується кількість підприємств готельного господарства. Найчастіше вони сконцентровані у «важливих» екосистемах, до яких належать пляжі, узбережжя річок і озер, гори неподалік гірських хребтів, території з гарними краєвидами недоторканої природи. З одного боку, готелі, кемпінги, курорти стають усе більш популярними і залучають нових, екологічно свідомих і підготовлених туристів. З іншого – таке «сусідство» призводить до забруднення довкілля та пошкодження найцінніших природних об'єктів. Туристична діяльність впливає на атмосферне повітря, водні ресурси, ландшафти туристичних дестинацій. Незважаючи на те, що сертифікація готельних послуг (послуг з розміщення) в Україні є добровільною процедурою (з 05.09.2012 р.), велика кількість підприємств зацікавлені в проведенні екологічної сертифікації з метою отриманні статусу «екологічний готель».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню сучасних тенденцій розвитку сфери гостинності присвячено праці таких вітчизняних та закордонних авторів, як: А. О. Давидова, В. М. Зайцева, О. О. Лупич, О. О. Зеленко, Г. В. Довгаль, М. П. Мальська, Soultana Tania Kapiki, R. Srinivasa Rao, Dejan Djordjevic та інших. Серед вітчизняних науковців проблемі сертифікації та функціонування еко-готелів присвячені праці С. М. Журавльової, О. М. Данілової та інших.

Постановка завдання. Метою дослідження є виявлення основних тенденцій розвитку еко-готелів в Україні та їх сертифікація, обґрунтування доцільності екологізації існуючих закладів розміщення та тих, що плануються до будівництва. При дослідженні використовували метод теоретичного узагальнення та порівняння.

Виклад основного матеріалу дослідження. Екологічний готель (еко-готель) – це екологічно-сертифіковане житло, метою якого є поліпшення стану навколишнього середовища

шляхом зведення до мінімуму власного негативного впливу на довкілля. Еко-готель як інноваційна концепція гостинності має ряд особливостей, зокрема: залежність від природного середовища; екологічна стійкість; внесок у збереження навколишнього середовища; забезпечення екологічної підтримки кадрів; врахування місцевої культури; забезпечення економічної віддачі для місцевої громади. Крім того, екологічні готелі повинні дотримуватися суворих «зелених» принципів для того, щоб їх відвідувачі були впевнені у тому, що вони перебували в безпечному, нетоксичному і енергозберігаючому житлі.

Обов'язковою умовою для присвоєння готелю статусу «екологічний» є сертифікація незалежною третьою стороною або державою, на території якої він знаходиться. Екологічна сертифікація – це система еко-маркування для туристичних закладів, основною метою якої є сприяння зменшення тиску на природне середовище від експлуатації туристичних об'єктів шляхом відзначення, популяризації та стимулювання розвитку корисних ініціатив і екологічних методів управління туристичною індустрією [1].

Аналізуючи світовий досвід, до ключових тенденцій екологізації сучасних готелів можна віднести: скорочення харчових відходів, сортування сміття, відмову від використання одноразового пластикового посуду, скорочення використання паперу, водо збереження та використання альтернативних джерел енергії.

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 екологічні стандарти на товари та послуги.

Система екологічного менеджменту ISO 14001 є міжнародним стандартом якості, розробленим у 1996 році. Мета ISO 14001 – це розробка ефективної системи екологічного менеджменту, яку можна застосувати до будь-якого типу компанії. Відповідно до ISO 14001 стандарт визначає шлях для постійного вдосконалення і контроль екологічної діяльності фірми. Це дозволяє компанії ідентифікувати та контролювати вплив її продуктів,

процесів і послуг на навколишнє середовище, покращити його екологічні характеристики [2].

Дослідження сприйняття споживачів щодо зелених практик в індустрії гостинності показали, що екологічні практики позитивно пов'язані з продуктивністю та збільшують задоволеність клієнтів від зелених закладах. Екологічні сертифікати є сигналом для гостей і спосіб інформувати їх про те, що робить екологічно свідомий готель. Донедавна споживачі, як правило, були скептичні до екологічного маркування, але зараз його сприйняття, що зелена сертифікаційна етикетка може мати позитивний вплив на продуктивність готелю.

Тому враховуючи, з одного боку, міжнародні стандарти (наприклад, ISO 14000) призначені для покращення якості, підвищення рівня задоволеності клієнтів і збільшення продажів, і, з іншого боку, це безпосереднє обслуговування, що пов'язані із задоволенням клієнтів готелю, я аналізую рейтинги ведення «зеленого» готельного господарства, готельний комфорт, готельні послуги та персонал, розташування готелю та загальну вартість. Усі ці атрибути можуть розглядатися як «досвід обслуговування» споживача та його перспективні показники. Таким чином, видаляю наступну гіпотезу:

Гіпотеза: готелі з екологічною сертифікацією ISO 14001 отримують вищі оцінки клієнтів щодо різних атрибутів, які вимірюють задоволеність клієнта у порівнянні з готелями без ISO 14001 сертифікація.

Щоб вивчити дослідницькі питання, я проаналізувала рейтинги гостей готелів з п'ятьма, чотирма або трьома зірками, які мають сертифікат ISO 14001. Оцінка гостей були отримані з веб-сайтів готелів та з Booking.com у грудні 2021 році. Booking.com забезпечує паралельну оцінку атрибутів для всіх готелів, хоча кількість клієнтів, які оцінюють кожен готель різний.

Загальні результати оцінки для різних сегментів клієнтів були подібними до результатів загальної вибірки. Тобто, були виявили значні відмінності між сертифікованими та несертифікованими чотиризірковими готелями серед різних груп респондентів, але немає суттєвих відмінностей між сертифікованими та несертифікованими п'ятизірковими готелями. Для тризіркових готелів ми виявили кілька суттєвих відмінностей у рейтингах за різними сегментами.

В останні роки відбулися серйозні зрушення в сфері екологічної сертифікації підприємств готельного господарства України. На готельний ринок вийшла міжнародна програма екологічної сертифікації готелів та курортів Green Key («Зелений Ключ»), яка є одним із 5 проектів міжнародної недержавної незалежної організації Foundation for Environmental Education (Міжнародної Організації з екологічної освіти), головний офіс якої розміщений

в Данії, м. Копенгаген. За словами Еріка ван Дейка, міжнародного координатора програми Green Key («Зелений ключ»).

Для отримання маркування «Green Key» готелі проходять оцінку по понад 70 критеріям в сфері екологічного контролю, кадрової політики, адміністрування, інформування гостей закладу, водопостачання, відходів та енергозбереження. Крім того, є критерії щодо освітлення, вентиляції, прибирання, роботі з маломобільними групами населення. Українські підприємства готельного господарства, що пройшли екологічну сертифікацію Green Key відображені в таблиці 1.

Однією з переваг еко-сертифікації «Зелений Ключ» є її непричетність до професійних або ділових структур, яка гарантує готелю неупереджену та незалежну оцінку третьою стороною. В Україні діяльність «Зеленого Ключа» представлена громадською організацією «Екологічна ініціатива». Першим в Україні еко-сертифікованим готелем є Radisson Blu у Києві. Крім того, вітчизняними фахівцями Міжнародної благодійної організації Інформаційний центр «Зелене досє» було розроблено систему екологічного менеджменту та сертифікації для українського туристичного бізнесу (сертифікат трьох ступенів «The Host Respects Nature»). В Україні акредитованим органом сертифікації продукції на відповідність екологічним критеріям згідно з ISO 14024 (ДСТУ ISO 14024) «Екологічні маркування та декларації. Екологічне маркування I типу» є Всеукраїнська громадська організація «Жива планета».

Вважаю, що це дослідження має важливі наслідки для менеджерів готелів, частково тому, що екологічні зобов'язання готелю (продемонстровані в цьому випадок сертифікації) призводить до вищих рейтингів гостей, а це означає більш високі

ставки та зайнятість. У цьому дослідженні я аналізувала дані Booking.com щодо досвіду гостей у готелях, включаючи комфорт, послуги, персонал та загальна вартість готелю.

Загалом, реалізація програми по створенню екологічного готельного продукту передбачає розроблення стратегії поступового зменшення шкідливої дії підприємства на довкілля. Така стратегія повинна передбачити ряд ефективних екологічних заходів, які націлені на зміну технологічного процесу надання готельної послуги та функціонування певних структур готельного підприємства.

Грунтуючись на аналітичних дослідженнях викладених вище, розроблено необхідні умови для створення екологічного готельного продукту, де зазначено, яким чином мають бути змінені елементи виробничого процесу, з метою надання готелю статусу «зелений» («еко»).

Екологічна ініціатива є економічно ефективною, оскільки має ряд конкурентних переваг, а саме: економія комунальних ресурсів (електроенергії, теплової енергії, природного газу, водних ресурсів, тощо); позитивний вплив на брендинг готельного підприємства; розширення контингенту споживачів готельного продукту.

Ці результати мають важливі управлінські наслідки, враховуючи, що стійкість насправді є однією з головних можливостей для індустрії гостинності. Результати свідчать про те, що менеджерам готелів слід розглянути можливість впровадження ISO 14001.

Дослідження показали, що це не тільки допомагає підвищити продуктивність і роботу готелю, але також покращує уявлення клієнтів про готель, особливо в чотиризіркових готелях та в тих аспектах, що стосуються ведення домашнього господарства – це точність і комфорт готелю.

Таблиця 1

Підприємства готельного господарства України, що пройшли екологічну сертифікацію Green Key

Місце розташування	Кількість «зелених» готелів	Назва еко-готелю
м. Київ	3	Radisson Blu Hotel
		Rus Accord Hotel
		Баккара Артготель
Київська область	2	Maison Blanche (Березівка) Екодім
		Maison Blanche (Митниця) Екодім
м. Львів	3	Reikartz Dworzec Lviv
		Reikartz Medievale Lviv
		Дністер Прем'єр Готель
м. Миколаїв	1	Reikartz Рівер Миколаїв
м. Запоріжжя	1	Reikartz Запорізький
м. Дніпропетровськ	1	Reikartz Дніпропетровськ
м. Харків	1	Reikartz Харків
Закарпатська обл.	1	Ковчер

Рекомендовані екологічні інновації

Сфера застосування	Екологічна інновація
1. Зручності в готелі	- встановлення сенсорних змішувачів для умивальників та ламп із датчиком руху для освітлення.
2. Прибирання номерів	- використання сертифікованих засобів, які мають відповідне екомаркування.
3. Харчування	- у меню пропонувати вегетаріанські страви; - закупівля екологічної сировини; - власне виробництво екопродуктів.
4. Сортування та утилізація відходів	- розміщення у номерах двох корзин для роздільного сортування сміття з відповідним маркуванням.
5. Маркетинг	- впровадження екотарифу за проживання при умові використання гостями власних рушників та косметичних засобів.
6. Навчання персоналу	- проведення тренінгів на екологічну тематику.

Висновки з проведеного дослідження.

У висновку слід зазначити, що екологізація готельних послуг у сучасних умовах набуває великого значення у зв'язку з необхідністю збереження довкілля, зростанням попиту туристів на екологічно безпечні послуги і товари. Можу зазначити те, що чотиризіркові готелі отримати важливі переваги з точки зору клієнтів якщо готель екологічно сертифікований. Швидше за все, ISO 14001 дає цим готелям можливість конкурувати з п'ятизірковими готелями через додаткову точку диференціації.

Основними позитивними умовами, що сприяють розвитку еко-готелів в Україні, є: наявність рекреаційних ресурсів та територій, придатних для розташування еко-готелів; становлення та розвиток виробництва екологічно сертифікованої будівельної продукції; наявність значної кількості навчальних закладів з підготовки фахівців у сфері гостинності; становлення виробництва екологічно чистих продуктів харчування; наявність широкого спектра додаткових послуг; послаблення податкового тиску у сфері гостинності. Негативними тенденціями, що уповільнюють практику ведення екоготельного господарства, є: відсутність розвиненої інфраструктури у територіях, придатних для розташування екоготелів; «негативний імідж», сформований у результаті аварії на Чорнобильській АЕС; відсутність вимог до державної екологічної сертифікації готелів; висока вартість екологічно чистої продукції; неналежний державний екологічний контроль у сфері виробництва будівельних матеріалів; недостатня практика ведення екоготельного господарства, відсутність достатньої поінформованості у населення про функціонування еко-готелів.

Враховуючи значний перелік переваг екологічної сертифікації, можливість вирішення негативних тенденцій, що підтверджується значним світовим попитом на екологічні продукцію та послуги, еко-сертифікація є перспективним інструментом підвищення туристичної привабливості. Екологічний сертифікат, отриманий закладом, підкреслить

повагу до гостя та підтвердить інвестиційну привабливість і соціальну відповідальність бізнесу.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Паньків Н. Є., Гунько В. М. Вплив закладів туристичної інфраструктури на навколишнє середовище та розвиток еко-готелів як інноваційної концепції гостинності. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2017. Вип. 27(3). С. 108–112.
2. Присяжнюк Н. І., Лазоренко Н. П. Економічна доцільність використання геліосистем на базі готелю (на прикладі ПАТ «Прем'єр Палац», м. Київ). *Наукові праці НУХТ*. 2015. Том 21. № 1. С. 177–181.
3. Коробейникова Я. С., Юрас Ю. І. Моделювання обсягів утворення твердих побутових відходів в туристичних дестинаціях. *Екологічна безпека та збалансоване природокористування*. 2017. № 1. С. 129–133.
4. Офіційний сайт міжнародної організації «Green key». URL: <https://www.greenkey.global>.
5. Офіційний сайт бронювання «Booking». URL: <https://www.booking.com>.
6. Офіційний сайт Міжнародної організації з питань продовольства та сільського господарства при ООН. URL: <http://www.fao.org/save-food/en>.
7. Офіційний сайт компанії Winnow. URL: <https://www.winnowsolutions.com>.

REFERENCES:

1. Pankiv N. Ie., Hunko V. M. (2017) Vplyv zakladiv turystychnoi infrastruktury na navkolyshnie sere-dovyshche ta rozvytok eko-hoteliv yak innovatsiinoi kontseptsii hostynnosti [The impact on environment of accommodation establishments and development of eco-hotels as an innovative concept of hospitality]. *Naukovyi visnyk NLTU Ukrainy*, no. 27(3), pp. 108–112.
2. Prysiazhniuk N. I., Lazorenko N. P. (2015) Ekonomichna dotsilnist vykorystannia heliosystem na bazi hoteliu (na prykladi PAT «Premier Palats», m. Kyiv) [Economic feasibility of using solar systems on the basis of the hotel (on the example of PJSC "Premier Palace", Kyiv)]. *Naukovi pratsi NUKhT*, vol. 21, no. 1, pp. 177–181.
3. Korobeinykova Ya. S., Yuras Yu. I. (2017) Modelivannia obsiahiv utvorennia tverdikh pobutovykh vidk-hodiv v turystychnykh destynatsiiah [Modeling of solid

waste generation in tourist destinations]. *Ekolohichna bezpeka ta zbalansovane pryrodokorystuvannia*, no. 1, pp. 129–133.

4. Ofitsiinyi sait mizhnarodnoi orhanizatsii «Green key» [The official site of the International organization «Green key»]. Available at: <https://www.greenkey.global>.

5. Ofitsiinyi sait broniuvannia «Booking» [The official site of booking "Booking"]. Available at: <https://www.booking.com>.

6. Ofitsiinyi sait Mizhnarodnoi orhanizatsii z pytan prodovolstva ta silskoho hospodarstva pry OON [The official site of the Food and Agriculture Organization of the United Nations "SAVE FOOD: Global Initiative on Food Loss and Waste Reduction"]. Available at: <http://www.fao.org/save-food/en>.

7. Ofitsiinyi sait kompanii Winnow [The official site of the Winnow Company]. Available at: <https://www.winnowsolutions.com>.