

УДК 338.48

DOI: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-3.4>

Бунтова Н.В.

кандидат економічних наук, доцент,
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова

ОСНОВНІ НАПРЯМИ І ТЕХНОЛОГІЇ СТАЛОГО РОЗВИТКУ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ

В умовах зростаючої конкуренції на ринку готельного сервісу екологічні технології є одним із джерел конкурентних переваг готельного підприємства. Статтю присвячено аналізу тенденцій і перспектив розвитку екологічного спрямування в індустрії гостинності в рамках концепції сталого розвитку та соціальної відповідальності. Авторка вивчила та систематизувала світовий досвід реалізації ідей сталого розвитку в готельній сфері. Розглянуто основні напрями світової тенденції сталого розвитку туризму й упровадження екологічних технологій у діяльність підприємств індустрії гостинності. Визначено роль і значення екологічної стабільності й безпеки для індустрії туризму та гостинності. Особливе значення приділено характеристиці системи екологічного менеджменту готельного підприємства. Обґрунтовано важливість розвитку екологічних засобів розміщення в Україні, що відповідають сучасним вимогам ринку і тенденціям розвитку індустрії відпочинку і подорожей.

Ключові слова: сталий розвиток, туризм, гостинність, екоготель, безпека, відповідальне споживання.

BASIC DIRECTIONS AND TECHNOLOGIES OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN THE HOSPITALITY AND TOURISM INDUSTRY

Buntova Natalia

National Pedagogical Dragomanov University

In the context of growing competition in the hotel service market, environmental technologies are one of the sources of competitive advantages for a hotel company. The article is devoted to the analysis of trends and prospects for the development of the environmental direction in the hospitality industry within the framework of the concept of sustainable development and social responsibility. The author studied and systematized the world experience in implementing the idea of sustainable development in the hotel industry. The main directions of the global trend of sustainable development of tourism and the introduction of eco-technologies into the activities of enterprises in the hospitality industry are considered. The study defines the role and importance of environmental stability and safety for the tourism and hospitality industry. The trend towards an ecological lifestyle has led to the creation of specialized accommodation facilities – eco-hotels – a sector that is quite new for Ukraine, which is becoming more and more relevant, because today tourists are ready to pay extra for responsible tourism with its new eco-technologies. The analysis of the development of ecological accommodation facilities on the international and Ukrainian market of hotel services is carried out. The thesis on the greening of the activities of accommodation facilities as a factor in the sustainable development of tourist territories has been substantiated. The reasons and main determinants of the introduction of environmental technologies into the activities of hotel enterprises have been identified. The content of the concept "ecological accommodation facility" has been clarified, its main features have been determined. Particular attention is paid to the characteristics of the environmental management system of the hotel enterprise; audit and certification in the environmental management system. The importance of the development of ecological accommodation facilities in Ukraine that meets the modern market requirements and development trends of the leisure and travel industry has been substantiated.

Keywords: sustainable development, tourism, hospitality, eco-hotel, safety, responsible consumption.

Постановка проблеми. Через поширення вірусу і карантинних заходів більше половини населення світу було обмежено в пересуванні та ізолювано. Це призвело до практично повної зупинки діяльності у сфері подорожей і розваг, ресторанного бізнесу, що також позначилося й на готельній сфері. Наслідки такої глибокої кризи відбиваються і на технологіях готельного бізнесу, які останніми роками і без того кардинально змінювалися.

Після проходження гострої фази і відновлення мобільності населення вся нерухомість, включаючи й готелі, увійде в період підвищеної конкуренції. За час карантину люди звикнуть проводити більше часу вдома, купувати, спілкуватися й отримувати враження онлайн. У такій ситуації завданням кожного об'єкта

нерухомості стане знайти і максимально утримати на своїй території клієнта, обґрунтувавши, таким чином, свою цінність і продовживши заробляти.

Раніше готельєри робили ставку на мілленіалів (людей, народжених у 80–90-ті роки ХХ ст.), і, на думку експертів, вони ж залишаться основними клієнтами після пандемії. Це покоління цінує автономність і передові технології, не дуже прив'язується до постійного місця проживання та веде здоровий спосіб життя. Водночас мілленіалам, які проводять багато часу в Інтернеті, властива соціальна ізолюваність. Для них подорожі – це спосіб вийти із зони комфорту, отримати нові знайомства і корисні зв'язки, зануритися у місцеву культуру, оцінити локальну кухню, засвоїти унікальні знання та отримати незвичні переживання. З огляду

на мінливі потреби основної категорії подорожуючих, експерти індустрії гостинності основні перспективні тенденції в готельній сфері ділять на кілька ключових блоків: технології, лояльність, екологічність/сталий розвиток, поява альтернативних форматів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичну та інформаційну базу дослідження готельної сфери та сучасних тенденцій її регіонального розвитку відображено в працях Р. Кожухівської [1], О. Лупич [2], М. Мальської [3], О. Похомчикової [4], Т. Ткаченко [5] та ін. Незважаючи на низку публікацій, присвячених сталому туризму та інноваційному розвитку готельної сфери, процес дослідження цього питання є неперервним і потребує системного підходу. Праці цих учених надають вичерпну інформацію щодо основ організації і розвитку туризму та готельного господарства, аналізуються чинники, що впливають на ринок готельного бізнесу в Україні. Однак питанням реалізації принципів екологічного менеджменту як чинника сталого розвитку підприємств туризму та індустрії гостинності приділяється значно менше уваги, і цей важливий складник функціонування готельних господарств потребує додаткових досліджень.

Постановка завдання. Метою дослідження є аналіз тенденцій і перспектив розвитку екологічного спрямування в індустрії гостинності в рамках концепції сталого розвитку та соціальної відповідальності.

Виклад основного матеріалу дослідження. У XXI ст. одним із найважливіших питань, що розглядаються в усьому світі, стало питання про застосування нових екологічних технологій як комплексного підходу до розвитку сфер індустрії гостинності та туризму. Екологічність і сталий розвиток стали надійним підґрунтям нової політики гостинності.

Готельна індустрія вступила в боротьбу за захист природи багато років тому разом із програмою щодо багаторазового використання рушників. Дотримання русла стійкого розвитку як таке не нове, однак сьогодні гості жадають екологічно чистих продуктів і послуг у набагато більшому ступені, ніж ще кілька років тому, особливо в період карантинних заходів та особливої уваги до збереження власного здоров'я. Тепер уже недостатньо просто запропонувати постояльцям повторно використовувати рушники в номері: сучасний мандрівник прагне зупинитися в готелях, де екологічні практики інтегровані в усі аспекти бізнесу – від будівництва (включаючи сонячні панелі) до меню F&B із вибором вегетаріанських і веганських страв, а також продуктів від місцевого виробника.

Зазвичай під сталим розвитком (термін став широко використовуватися з 1980-х років) розуміють таку організацію системи (це може бути готель, ресторан або дорожня мережа), яка майже не завдає або мінімізує шкоду навколишньому середовищу та враховує довгострокові перспективи її розвитку. Нині це одна з найактуальніших світових тенденцій, що набуває прихильників із неймовірною швидкістю.

У науковому розумінні сталий розвиток – це такий розвиток суспільства, за якого поліпшуються умови життя людини, а вплив на навколишнє середовище залишається в межах господарської ємності біосфери, при цьому не руйнується природна основа функціонування людства [6, с. 27].

У концептуальній сутності сталого розвитку розглядається довгостроковий прогрес суспільства, що

супроводжується вдосконаленням економічного складника життя людей і поліпшенням екологічних умов.

Всесвітня туристська організація розробила певні норми і створила правила в управлінні сталим розвитком, які можуть бути застосовні до всіх видів і напрямів міжнародного туризму. Також визначено принципи сталого розвитку, до яких відносяться охорона навколишнього середовища, економічні та соціально-культурні аспекти розвитку туризму. Особливо наголошується, що саме між цими трьома аспектами повинен бути встановлений певний баланс, щоб гарантувати сталий розвиток туризму на перспективу. Упровадження цих принципів, їх використання на практиці має також підтримувати високий рівень задоволення потреб сучасних туристів (а вони вже цікавляться екологічністю багатьох аспектів – від екорозміщення до шляхів скорочення шкідливого впливу на навколишнє середовище під час подорожі), тому вони повинні бути інформовані про поняття, цілі та завдання сталого туризму, а також його важливість у світовому значенні.

У розвитку сталого туризму виділяють такі ключові напрями [7]:

- стабільне економічне зростання;
- соціальне залучення людей різних можливостей, забезпечення працевлаштування і, відповідно, зменшення безробіття і скорочення масштабів бідності;
- розумне використання природних ресурсів, охорона навколишнього середовища та процесів зміни клімату;
- культурна спадщина й її цінності, збереження їх різноманітності, взаєморозуміння і безпека в житті людей.

Говорячи про сталий (відповідальний) туризм, необхідно відзначити важливість комплексного підходу до самого процесу надання послуг гостинності в процесі подорожі, про що все частіше йдеться в різних міжнародних деклараціях. Індустрія гостинності є одним із найголовніших і великих секторів у туризмі, відповідно, зростають її роль і значення у створенні кращих місць для розміщення туристів та проживання людей із позиції відповідальності та сталості. Відповідальна гостинність – гостинність, яка спочатку сприяє принесенню користі місцевим жителям, а вже потім відвідувачам, туристам. У найближчий час усю індустрію гостинності чекають зміни, вона вдосконалюватиметься, форми надання послуг гостинності поліпшуватимуться, а оперативні процеси керуватимуться так, щоб негативні наслідки були зведені до мінімуму, а позитивний вплив на навколишнє середовище максимізовано.

Готельєри розуміють, що поточні витрати постійно збільшуються, рахунки за комунальні послуги стають більше, а ступінь зношеності інфраструктури цьому тільки сприяє. У такій ситуації перехід до екологічних «зелених» технологій може стати найоптимальнішим рішенням для підприємств готельної індустрії.

Принципи і способи впровадження екологічних технологій знаходять широке застосування як у сфері будівництва, так і під час експлуатації засобів розміщення в усьому світі, причому Україна також активно починає їх використовувати.

Екоготель як інноваційна концепція гостинності має низку особливостей, якими відрізняється від звичайного у нашому розумінні готелю, зокрема:

- залежністю від природного середовища;
- екологічною стійкістю;

- внеском у збереження навколишнього середовища;
- забезпеченням екологічної програми підготовки кадрів;
- урахуванням місцевої культури;
- забезпеченням економічної віддачі для місцевої громади.

Напрямів «озеленення» готелів багато. Важливо розумно використовувати воду, регулювати процеси нагрівання-охолодження у приміщеннях, знижувати споживання пластикових пакетів. Готельний бізнес змушений ставати «екологічнішим» [8, с. 124].

Однією з перших громадських організацій в Україні, що вирішує екологічні питання сталого розвитку територій туристично-рекреаційного призначення, була «Екологічна ініціатива». Так, у 2011 р. ця громадська організація представила програму добровільної міжнародної екологічної сертифікації установ готельного бізнесу Green key [9]. Вона спрямована на зменшення впливу на навколишнє середовище, сприяння реалізації сталого управління готельним бізнесом, а також на підвищення екологічної інформованості.

Green key – міжнародний знак якості, що присуджується готелям за досягнення у сфері захисту навколишнього середовища. В основі аудиту на відповідність стандартам Green Key лежить система критеріїв, що розробляється для засобів розміщення з кількістю номерів до п'ятнадцяти і понад п'ятнадцять відповідно. Основними критеріями є:

1. Наявність і функціонування системи екологічного менеджменту.

2. Залучення персоналу в екологічні ініціативи, що впроваджуються.

3. Наявність та доступність інформації про програму «Зелений ключ» і екологічні ініціативи для гостей, що пропонуються.

4. Критерії оцінки водоспоживання (моніторинг водоспоживання не рідше одного разу на місяць; витрата води під час змивання води в туалеті – не більше 6 літрів; система регулярної перевірки справності кранів і систем зливу в туалетах із погляду відсутності протікання; потік води з душі не менше ніж у 75% номерів не повинен перевищувати 9 літрів на хвилину; обладнання пісуарів сенсорами, пристроями для економії води або з можливістю працювати без води; споживання води посудомийними машинами – не більше 3,5 літрів на кошик; система очищення і повторне використання стічних вод; система збору дощової води для використання в туалетах або для інших потреб; система обмеження витрати води в басейнах і т. п.).

5. Миття та прибирання (наявність інформації для гостей про те, що постільна білизна та рушники змінюються тільки на вимогу; відсутність змісту заборонених речовин і з'єднань у засобах для щоденного прибирання; проведення дезінфекції тільки в разі потреби і відповідно до національних санітарно-гігієнічних вимог; наявність екомаркування на паперових рушниках, серветках і туалетному папері; використання тканини з мікрофібри для економії води, миючих засобів, відмова від використання під час прибирання номерів розпилювачів з ароматизаторами й освіжувачів).

6. Відходи (роздільний збір сміття, відмова від використання насосів та холодильного обладнання з холодогентами CFC або HCFC; використання одноразових чашок, тарілок і приладів тільки в зоні басейну,

на окремих заходах, у зонах фітнесу та оздоровлення, а також під час надання харчування і напоїв на виніс; наявність кошиків для сміття в кожній ванній кімнаті; моніторинг кількості відходів; відмова від одноразових упаковок під час надання туалетного приладдя; відмова від використання одноразових упаковок вершків, масла, джему і т. п.; використання біорозчинного одноразового посуду; компостування органічних відходів; наявність інформації про те, що постільна білизна та рушники змінюються тільки на вимогу).

7. Енергія (моніторинг енергоспоживання; регульовані системи опалення та кондиціонування; не менше 75% ламп повинні бути енергозберігаючими; наявність непошкоджених ущільнювачів дверей у холодильниках, холодильних камер, пристрої для підігріву посуду і духовки, наявність стандарту температури для охолодження і нагрівання номерів; сенсорна система відключення освітлення; достатня теплоізоляція вікон; енергоефективні електроприлади в номерах, на кухні, у пральні, проведення енергоаудиту не рідше одного разу на п'ять років; використання енергії з екосертифікованих або поновлюваних джерел; автоматична система або карткоприймач для відключення світла й електроприладів, коли гість виходить із кімнати; автоматичне відключення системи кондиціонування і опалення під час відкриття вікон; наявність енергозберігаючого режиму у комп'ютерів, принтерів і копіювальних апаратів та ін.).

8. Їжа та напої (закупівля продуктів і напоїв, які відносяться до органічних, екомаркованих або місцевого виробництва; закупівля сезонних продуктів, зниження частки м'ясних продуктів, відмова від закупівлі продуктів із видів риб, морських мешканців, які перебувають під загрозою знищення; моніторинг харчових відходів та їх зменшення; наявність вегетаріанського меню).

9. Внутрішнє середовище (заборона на паління або наявність зони для тих, хто не палить; політика щодо паління персоналу; використання екологічних матеріалів).

10. Корпоративна соціальна відповідальність (охорона здоров'я, безпека та охорона праці; політика відкритого доступу для людей з особливими потребами; рівні права жінкам і місцевим меншинам під час прийому на роботу, відмова від використання дитячої праці; благодійність).

Світове господарство налічує понад 120 готелів, відзначених сертифікацією програми Green Key, екоготелі України становлять майже 11% від загальної кількості таких готелів [10]. Соціологічні дослідження серед споживачів готельних послуг показали, що людей (особливо тих, у яких високий прибуток та рівень освіти) хвилюють проблеми навколишнього середовища. Із погляду стратегічного маркетингу був зроблений висновок, що «зелена» тема є вигідним способом диференціюватися та виділитися серед конкурентів. Упровадження екологічних технологій у готелях та ресторанах дає змогу залучити заможних клієнтів, при цьому додаткові витрати, пов'язані з відповідальним відношенням до природи, компенсуються настільки ж відповідальними гостями.

Світова практика показує, що організація «зелених» заходів чи подій суб'єктами туристичного ринку користується стійким попитом. «Органічний рух» в Україні стає все популярнішим [1]. Наявність екологіч-

ного сертифікату або приставки «еко» у назві готелю може підвищити відвідуваність готелю. Йдеться про об'єкти, розташовані в екологічно чистих місцях: недалеко від річки чи озера, далеко від автомагістралей [2].

Під час будівництва таких готелів використовують лише екологічні матеріали, такі як органічна черепиця, натуральна фарба, меблі з дерева. Стіни у таких готелях будують максимально товстими, що дає змогу економити на кондиціонерах, підтримувати комфортну температуру. Правильне розміщення дверей та вікон забезпечує природну вентиляцію.

У таких готелях встановлено енергозберігаючу техніку [4]. Енергозберігаючі лампи – це пряма економія грошей за рахунок низького споживання електроенергії та тривалого терміну служби самої лампочки. Також енергію можна брати й із сонячних елементів, що значно знижує споживання електроенергії.

Поняття екоготелю також розповсюджується й на використання води. Воду добувають зі свердловини та фільтрують. Уже відфільтровану воду необхідно зберігати лише в скляній тарі, тому що екоготелі не використовують пластмасу взагалі. Очищувати та фільтрувати воду самостійно значно дешевше та вигідніше, ніж привозити до готелю. Розумне використання ресурсів – це головна ідея в підході до роботи в екоготелях.

Під час оформлення номерів вибирають також і безпечну постільну білизну, що не містить синтетичних матеріалів, а складається лише з натуральних компонентів, таких як бавовна та шовк. У ванних кімнатах пропонуються органічне мило, гелі та шампуні.

Звісно, значний акцент робиться і на харчуванні. Усі страви готуються виключно з натуральних продуктів. Зазвичай такі продукти привозять до готелю зі спеціальних органічних ферм, деякі з них замовляються з-за кордону. Та все частіше готелі такого типу організують міні-ферми безпосередньо на території готелю. Це дає змогу значно економити на продуктах та бути впевненим у їхній якості. Також популярним є виробництво своїх продуктів, таких як різноманітні молочні продукти, випічка та солодощі.

Висновки з проведеного дослідження. Тенденція екологічного способу життя призвела до створення спеціалізованих засобів розміщення – екоготелів – сектору, достатньо нового для України. Слід зазначити, що такі засоби розміщення стають усе більш актуальними, адже сьогодні туристи готові доплачувати за відповідальний туризм із його новими екологічними. В Україні поступово набувають популярності й різні міжнародні та національні системи екологічної сертифікації готелів.

Реалізація принципів екологічного менеджменту дає змогу домогтися дійсно стійкого положення готельного підприємства, оскільки передбачає не тільки додаткові витрати на заходи щодо екологізації, а й додаткові вигоди для самого підприємства: розвиток сприятливих відносин із громадськістю та, як наслідок, поліпшення іміджу і залучення споживачів; скорочення поточних витрат (у тому числі за рахунок споживаної енергії і матеріальних витрат), а також скорочення можливих витрат, пов'язаних із ситуаціями, які ведуть за собою соціальну відповідальність.

Список використаних джерел:

1. Кожухівська Р.Б. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу. *Вісник Донецького національного університету. Економіка і право*. 2015. Вип. 1. С. 160–164.
2. Лупич О.О. Вплив сучасних тенденцій індустрії гостинності на перспективи її розвитку в Україні. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка»*. 2016. № 1 (2). С. 78–82.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 470 с.
4. Похомчикова Е.О. Особливості інновацій в сфері послуг (на прикладі індустрії гостеприимства). *Сервіс plus*. 2014. № 4 (8). С. 45–52.
5. Ткаченко Т.І. Сталый розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія ; вид. 2-е, перероб. та доп. Київ : КНТЕУ, 2009. 463 с.
6. Jacobs M. Green economy: environment, sustainable development and politics for the future. Vancouver, 1993. 255 p.
7. Пирогова О.В., Пирогова А.Ю. Роль устоячивого туризму в мире. *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*. 2017. № 7–2. С. 305–309.
8. Вишневський В.І. Екологічний туризм : навчальний посібник. Київ : Інтерпрес ЛТД, 2015. 140 с.
9. Innovative quality improvements in hotel services / E.Y. Nikolskaya et al. *European Research Studies Journal*. 2018. Т. 21. № 2. Р. 489–498.
10. Travel, Tourism & Hospitality. 2020. Statistics and Market Data on Travel, Tourism & Hospitality. URL: <https://www.statista.com/study/9996/tourism-worldwidestatista-dossier/> (дата звернення: 10.09.2020).

References:

1. Kozhukhivska R.B. (2015) Vykorystannia mizhnarodnoho dosvidu vprovadzhennia innovatsii u sferu hotelnoho biznesu [Using international experience in introducing innovations in the sphere of hotel business]. *Visnyk Donets'koho natsionalnoho universytetu. Ser. B: Ekonomika i pravo*, no. 1, pp. 160–164 (in Ukrainian)
2. Lupich O.O. (2016) Vplyv suchasnykh tendentsiy industriyi hostynnosti na perspektyvy yiyi rozvytku v Ukrayini [The impact of current trends in the hospitality industry on the prospects for its development in Ukraine]. *Naukovyy visnyk Uzhhorod's'koho universytetu. Ser. « Ekonomika Ekonomika»*, no. 1(2), pp. 78–82. (in Ukrainian)
3. Malska M.P. (2012) Hotelnyi biznes: teoriia ta praktyka [Hotel business: theory and practice]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, 470 p. (in Ukrainian)
4. Pokhomchikova E.O. (2014) [Features of innovations in the service sector (by the example of the hospitality industry)]. *Servis plus*, no. 4 (8), pp. 45–52. (in Russian)
5. Tkachenko T.I. (2009) Stalyy rozvytok turyzmu: teoriya, metodolohiya, realiyi biznesu [Sustainable development of tourism: theory, methodology, business realities]. Kyiv: Vydavnytstvo KNTEU, 463 p. (in Ukrainian)
6. Jacobs M. (1993) Green economy: environment, sustainable development and politics for the future. Vancouver, 255 p.

7. Pirogova O.V., Pirogova A.Y. (2017) Rol' ustoychivogo turizma v mire [The role of sustainable tourism in the world]. *Mezhdunarodnyy zhurnal prikladnykh i fundamental'nykh issledovaniy*, no. 7–2, pp. 305–309 (in Russian)
8. Vyshnevs'kyi V.I. (2015) Ekolohichnyy turyzm [Ecological tourism]. Kyiv: Interpres LTD, 140 p. (in Ukrainian)
9. Nikolskaya E.Y. (2018). Innovative quality improvements in hotel services. *European Research Studies Journal*. T. 21, no. 2, pp. 489–498.
10. Travel, Tourism & Hospitality (2020). Statistics and Market Data on Travel, Tourism & Hospitality. Available at: <https://www.statista.com/study/9996/tourism-worldwidestatista-dossier/> (date of application 10.09.2020).

E-mail: n-buntova@i.ua