

На основі дослідження:

- визначено існуючий та розрахунковий час реверберації;
- розроблено рекомендації щодо покращання акустичного середовища глядацького залу;
- підібрано звукопоглинальні матеріали фірми „Armstrong” для облицювання стелі та стін.

1. Вітвицька Е.В. *Акустические решения реконструкции актового зала в театр // Теория градостроительства и архитектурного проектирования.* – Одеська: ОДАБА, 2004.
2. ВСН 45-86. *Культурно-зрелищные учреждения. Нормы проектирования.* – М.: СИ, 1988.
3. *Клубы. Нормы проектирования.* СНиП II-Л. 16-71. – М.: Стройиздат, 1971.
4. Контюри Л. *Акустика в строительстве / Пер. с фран. А.В. Рабиновича.* – М.: Госстройиздат, 1960.
5. *Каталог акустичних матеріалів фірми Armstrong.* – М., 2004.

УДК 728.52(477.8)

А.Б. Беренда, І.В. Якубовський

Національний університет “Львівська політехніка”
кафедра архітектурного проектування

ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА СТАНОВЛЕННЯ ПРИВАТНОГО ГОТЕЛЮ В ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКОМУ РЕГІОНІ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ ВПРОВАДЖЕННЯ НОВИХ НАЦІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

© Беренда А.Б., Якубовський І.В., 2006

Частина Карпатського гірського масиву на території України є надзвичайно сприятливою для розвитку туристичної галузі. Сьогодні заклади готельного типу рекреаційного характеру у регіоні переживають відродження та активний розвиток. Згадані процеси регулюються нещодавно розробленими Держтурадміністрацією України національними стандартами послуг у сфері туризму. Визначено проблеми, пов’язані з впровадженням нормативного регулювання будівництва та організації діяльності закладів розміщення туристів на прикладі малих приватних готелів садибного типу та запропоновано варіанти їхнього вирішення на основі аналізу іноземного досвіду в розглянутій галузі.

Сьогодні в Україні активно розвивається туризм на загальнонаціональному рівні, проте здебільше випадків туристичні заклади виникають стихійно, і жодна інстанція не здійснює повноцінного контролю ні за рівнем послуг, що вони надають, ні за якістю умов проживання.

Неабиякий вплив на розвиток туристичної галузі також здійснюють процеси інтеграції в ЄС. Із скасуванням в’їзних віз до України для громадян Європейського союзу значно збільшилась кількість іноземних туристів, що відвідують державу. Проте вони стикаються з багатьма проблемами, однією з яких є незадовільний стан інфраструктури туристичної галузі. На території України є велика кількість цікавих з туристичного погляду об’єктів, але бракує шляхів транспортного сполучення, закладів обслуговування туристів. У випадку ж, коли вони є, їхня якість залишає бажати кращого. Коли європейський турист бачить на фасаді готелю ряд зірок, то він порівнює рівень пропонованих цим закладом послуг з тим, що відповідає такій кількості зірок у середньому в Європі. Насправді ж клас готелів в Україні часто є зумисне завищеним для залучення якомога більшої кількості потенційних клієнтів. Фактично відвідувач такого готелю кардинально змінює свою думку після того, як скористається пропонованими послугами. Це, своєю чергою, негативно

впливає на імідж держави загалом, а відповідно й на кількість потенційних туристів, що гальмує процес розвитку туризму на Україні [1].

З іншого боку, високі ціни, низький рівень послуг та умов проживання, які пропонують заклади розміщення туристів, сприяють процесу вивезення національного капіталу за кордон. Самі українці віддають перевагу відпочинку в інших державах, коли оцінюють ситуацію на ринку туристичних послуг в Україні. Сьогодні надзвичайно популярними стали тури на турецьке узбережжя Чорного моря, в Польщу, Чорногорію, Єгипет. Звісно, розташовані там об'єкти туризму мають свої атрактивні риси, притаманні тільки для них. Проте неабияк сприяє цьому процесу високий рівень цін, низька якість послуг та умов проживання закладів туризму в Українських Карпатах та на узбережжях Чорного і Азовського морів. Сприяє описаному процесу також низький рівень проектних пропозицій туристичних комплексів, що реалізуються на Україні. Отже, проблемою розвитку туризму в державі є не тільки невідповідність ціни-вартості, але й недостатньо добре виконані проектні роботи.

Цілком можливо, що розв'язання описаної проблеми варто шукати на законодавчому рівні. Чому, наприклад, до цього часу не запроваджено обов'язкової категоризації об'єктів туризму та їхньої інфраструктури? Сьогодні для надання послуг з розміщення туристів достатньо мати лишень відповідний сертифікат безпеки. Паралельно у 83 з найрозвиненіших державах світу діє офіційна система класифікації готелів, причому 20 держав використовують систему класифікації для контролю та моніторингу тарифів. У 13 державах згадану систему покладено в основу податкових відрахувань. У 46 державах світу від готелів вимагають обов'язкової реєстрації [2].

Згідно з сучасним українським законодавством туристичним фірмам дозволено працювати тільки із сертифікованими закладами розміщення туристів. Це, звісно, сприяє виходу з тіні більшості нелегальних готелів, а, відповідно, й покращанню умов проживання, що ними пропонуються. Проте введення обов'язкової категоризації примусить власників готелів чітко дотримуватись закріплених законодавством вимог та стандартів, зокрема й до площ приміщень, функціональних зв'язків та інших об'ємно-планувальних характеристик.

З 1 липня 2004 року в Україні є ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги", а також ДСТУ 42169:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів". У поточному році повинен бути введений в дію ще один стандарт із згаданої серії – "Типи засобів розміщення. Терміни і визначення". Завдання усіх трьох стандартів – гармонізувати українське законодавство з європейським. Ці вимоги допоможуть визначитись з матеріально-технічним забезпеченням, переліком та рівнем пропонованих послуг готелями, що тільки планують працювати на ринку туристичних послуг України. Адже не секрет, що планування та визначення кількості кімнат в номерному фонді, їхньої площі, вмеблювання, комунікації необхідно виконувати ще на стадії проектування, а не постфактум, як це часто робиться. Відомі приклади, коли забували передбачити кімнати для обслуговувального персоналу, через що з номерного фонду доводилось вилучати приміщення, які можуть давати прибуток [3], адже витратити гроші на реконструкцію номерного фонду одразу після завершення будівництва просто недоцільно. Та й витрати ці здебільше далеко не малі.

У нових стандартах з'явилися цілі розділи. Наприклад, усі нові та реконструйовані готелі мають враховувати потреби інвалідів – мінімум один номер в готелі має призначатися для людей з обмеженими можливостями. До стандарту "Послуги туристичні. Класифікація готелів" введено окремий розділ, який стосується загальних вимог до якості устаткування та оснащення готелів різноманітних категорій (штучні чи натуральні оздоблювальні матеріали, меблі, вимоги до дизайну приміщень, технічного стану санітарного устаткування, якості постільної білизни тощо). Закріплено у стандарті й чіткі вимоги до номерного фонду. У новому документі залишилися нерегламентованими тільки площі санвузлів.

Стандарт "Засоби розміщення. Загальні вимоги" запроваджено у нашій країні вперше. Він регламентує вимоги до матеріально-технічної бази засобів розміщення і наданих ними послуг з урахуванням параметрів, висунутих Всесвітньою туристичною організацією. Відповідно до нового стандарту, засоби розміщення поділяють на колективні та індивідуальні. До перших належать

готелі та аналогічні їм засоби розміщення. До других – кімнати, орендовані в сімейних будинках, житло, орендоване в приватних осіб або через агентства, а також неосновне особисте житло, яке надають безплатно родичам і знайомим. Якими мають бути засоби розміщення? По-перше, із зручними під'їзними шляхами, необхідними дорожніми знаками і вимощеними пішохідними доріжками. По-друге, впорядкованою має бути прилегла територія: освітленою, озелененою, із наявністю урн тощо. Паркування і довідково-інформаційний стенд – обов'язкові. Неодмінне матеріально-технічне забезпечення засобу розміщення – освітлення (у номерах – природне і штучне, у коридорах – цілодобове), холодна й гаряча вода (у районах із перебоями у водопостачанні резервний запас має забезпечувати добу повноцінного існування), вентиляція (природна чи штучна), телефонний зв'язок, радіо і ліфт (якщо є необхідність). Температура повітря в приміщеннях може коливатися від 18 до 22 градусів. Площа житлової кімнати – не менша ніж вісім квадратних метрів, причому на одну людину має припадати не менше ніж шість квадратних метрів у закладах цілодобового обслуговування і не менше ніж чотири із половиною в закладах сезонного обслуговування; для таборів – не менше ніж чотири квадратні метри на людину; на одну людину має бути не менше ніж два рушники. Обов'язковою для будь-якого засобу розміщення наявність камери схову, місце для прання і сушіння, приміщення “для перегляду передач та інших культурно-масових заходів”. У випадку, якщо в тому ж готелі немає їдальні, кімнати доведеться обладнати кухнею.

Стандарт “Послуги туристичні. Класифікація готелів” класифікує готелі на категорії (тобто “зірки”) відповідно до матеріально-технічного устаткування, наданих послуг і кваліфікації персоналу. Якщо говорити про під'їзні шляхи та місця зберігання автомобілів, то автостоянка повинна бути розміщена на відстані не більшій за 400 м для одно-, дво- і тризіркових готелів. Їх чотири-, п'ятизіркові «колеги» зобов'язані мати власну стоянку. Паркувальних місць у першому випадку має бути не менше ніж 20 % від кількості номерів, у другому – не менше ніж 25 %. На дзвінок із рецепції можна розраховувати в будь-якому готелі, а ось на телефон у номері – лише починаючи з рівня “трьох зірок”. Телефони з виходом на міжнародну лінію мають бути в усіх чотири-, п'ятизіркових готелях. Останні також припускають наявність телефонів у кожній кімнаті в багатокімнатних номерах, а гості п'ятизіркових багатокімнатних апартаментів зможуть зателефонувати навіть із ванної. Такі поняття, як три-, чотиримісні (і більше) номери можна застосовувати лише до одно-, двозіркових готелів. У три-, чотири- і п'ятизіркових готелях усі номери – або одно-, або двомісні. Номерів із повним санвузлом в однозіркових готелях має бути не менше ніж 25 %, у двозіркових – не менше ніж 50 %, в інших – 100 %. У нових готелях, незалежно від категорії, номерів без “зручностей” бути не може. Кондиціонування та підтримку постійної температури (18–22) і вологості (45–60 %) зобов'язані забезпечувати лише чотири-, п'ятизіркові готелі. На загальне освітлення і світильник біля ліжка можуть розраховувати гості готелів будь-якої категорії. У нових і реконструйованих готелях рівня чотирьох–п'яти зірок біля узголів'я ліжка має бути також дистанційне управління загальним освітленням. Телевізор у номері має бути в усіх готелях від трьох зірок і вище. Від категорії готелю залежить і розмір ліжка. Так, односпальне ложе в одно-, двозіркових готелях має бути за розміром не меншим ніж 80×190 см. У готелях вищої категорії – не меншим ніж 90×200 см. Дитяче чи розкладне ліжко (на прохання) має видаватися в будь-якому готелі, незалежно від його категорії. На обов'язковий фен у номері можуть розраховувати лише чотири-, п'ятизіркові пожилці, на халат і капці – тільки гості п'ятизіркових готелів.

Для рівня трьох зірок і вище обов'язкова наявність універсального залу для проведення культурних, ділових заходів з аудіо- і відеоапаратурою. А ось бізнес-центр із копіювальною технікою і під'єднаними до Інтернету комп'ютерами має бути лише в чотири-, п'ятизіркових готелях. Плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масажна, спортивний зал – увесь цей набір повністю зустрічається далеко не в усіх готелях, але щоб було право претендувати на три–п'ять зірок, готель повинен мати як мінімум два об'єкти з перелічених вище. Плавальний басейн обов'язковий лише для п'ятизіркових готелів. Щоденно прибирати мають в усіх готелях незалежно від їхньої категорії. В три-, п'ятизіркових білизну і рушники змінюють щодня (або за бажанням гостя), в готелях класом нижче – раз на три дні. На прання особистих речей можуть розраховувати

пожилці всіх категоризованих готелів. Єдина відмінність – час повернення речей: для одно-, тризіркових цей термін становить 24 години, для чотири-, п'ятизіркових – 12 годин. В останніх прасування можна доручити обслуговувальному персоналу (працюють і у вихідні), одно-, тризіркові зобов'язані надати пожилцям праску і дошку. У готелях рівня три–п'ять зірок може бути й хімчистка. Дрібний ремонт одягу, відповідно до стандартів, виконують у всіх готелях. У чотири-, п'ятизіркових взуття чистить персонал, у тризіркових – або персонал, або спеціальний автомат. Послугами секретаря, стенографіста, перекладача, посильного можуть скористатися гості чотири-, п'ятизіркових готелів. За бажанням в готелях рівня три–п'ять зірок можуть надати в користування (самостійне або за участі обслуговувального персоналу) комп'ютери, електронні засоби зв'язку, відео- та аудіообладнання. Збереження цінностей у сейфі адміністрації та багажу передбачено в усіх готелях. Обміняти валюту можна у три-, чотири-, п'ятизіркових готелях – цілодобово; для тризіркових припускається наявність обмінного пункту чи банкомату на відстані до 100 м. Кредитні картки мають приймати в готелях рівня три–п'ять зірок. Чотири-, п'ятизіркові зустрічають та відпровождають в аеропорті чи на вокзалі й допомагають з орендою авто. Бронюванням квитків на транспорт зобов'язані займатися готелі від трьох зірок і вище, а бронюванням і продажем квитків до театру, кіно тощо – від двох зірок і вище. Три-, чотири- і п'ятизіркові готелі зобов'язані забезпечувати пожилцям сніданки, а також надавати туристичні послуги [4].

Сьогодні в Україні діє 4432 засоби розміщення: 3178 оздоровчих та лікувальних закладів і 1254 готелів. Першу позицію за кількістю засобів розміщення посідає Крим (625), другу – Донецька область (542), третю – Одеська область (454), четверту – Запорізька область (220). За кількістю готелів на першому місці знаходиться Дніпропетровська область – тут їх 99. Друге місце займає Київ (94), третє – Крим (85), четверте – Одеська область (83 готелі). Категорію, тобто “зірки”, в Україні мають один п'ятизірковий готель, 15 чотиризіркових, 62 тризіркові, 51 двозірковий та 13 однозіркових. Сертифіковані на безпеку 628 закладів, без категорії працюють 489 засоби розміщення [5].

Наведені вище статистичні дані свідчать про велике відставання в розвитку туристичної галузі західноукраїнського регіону, і це незважаючи на те, що тут знаходиться найвище гірське пасмо держави – Українські Карпати. Отже, ресурси для розвитку галузі є та й об'єктів оздоровлення тут чимало залишилось ще з часів Радянського Союзу. Інше питання – в якому стані вони перебувають. Більшість з них потребують значних капіталовкладень для проведення робіт з реконструкції та реставрації номерного фонду, адже зводились вони за нормами та вимогами давно застарілих стандартів.

Основна частина таких об'єктів перебуває в державній власності. Держава ж сьогодні не виділяє коштів на відбудову таких об'єктів. Приватний власник не поспішає викуповувати такі об'єкти з тієї самої причини – необхідності великих капіталовкладень. Доцільніше збудувати новий компактний комплекс, аніж займатись відбудовою великих об'єктів, що перебувають у напів-аварійному стані. Якщо ж проаналізувати нові об'єкти, то вражає велика кількість приватних готелів та садиб, що здаються в оренду. Автошляхи між великими гірськими містечками просто переповнені вказівниками про приватні пансіонати. Проте більшість з цих готелів не є класифікованими та зареєстрованими як заклади рекреації на законодавчому рівні, тому й показники західного регіону України такі низькі порівняно з центром та півднем.

Проаналізувавши стан приватних готелів в західних областях України, можна з впевненістю сказати, що багато з них попри відносно малий час експлуатації не відповідають новим стандартам. Основна причина цього – недотримання елементарних архітектурно-планувальних норм. Часто значно заниженими є площі санвузлів, внаслідок чого вони просто незручні в користуванні. Поширеним також є порушення функціональних зв'язків між приміщеннями, неправильне проектування та розміщення сходових маршів. Основною причиною цих недоліків далеко не завжди є погано виконаний проект об'єкта. Часто замовники самостійно вносять зміни в проектну пропозицію з метою економії коштів на будівництво. Не менш поширеною проблемою є відсутність вхідних тамбурів в таких об'єктах. Взимку це призводить до надмірно швидкого охолодження приміщень, що відповідно знижує рівень комфортності. Часто зустрічається заниження площ

спальних приміщень, оскільки замовник об'єкта зацікавлений в розміщенні якомога більшої кількості місце-ліжок. Можна зустріти назву “номер “люкс”, коли йдеться про спальню, в якій можна розмістити тільки двоспальне ліжко та два стільці, а в санвузлі встановлено тільки унітаз та рукомийник. Під час будівництва використовують дорогі будівельні матеріали, а згодом, коли виникає потреба в перебудові через помилки, допущені під час проектування, доводиться демонтувати вже встановлені будівельні конструкції, що знову ж таки вкрай недоцільно з економічного погляду. Не менш поширеною є ситуація, коли проект та будівництво об'єкта виконані на високому рівні, але бракує під'їзних шляхів відповідного рівня якості, автозаправних станцій та магазинів. Зрештою, велику кількість з описаних проблем можна вирішити, ввівши обов'язкову класифікацію об'єктів туристичної діяльності. Тоді кожен власник буде чітко дотримуватись конкретно визначених вимог – інакше його заклад ризикуватиме своїм класом, а від цього прямо пропорційно залежать прибутки від підприємницької діяльності.

Проте в такому випадку виникне інша проблема. Велика кількість приватних готелів не задовольнятимуть вимог для присвоєння навіть однієї зірки. Оптимальний вихід з цієї ситуації знайдено в державах з високим рівнем розвитку туристичної галузі, наприклад, в Австрії, Швейцарії, Швеції, Ірландії та інших. Зокрема в Ірландії такий тип приватного готелю має назву “Guest house” і має свою класифікаційну систему, що відрізняється від класифікації готелів. Садиба для гостей (Guest house – в перекладі українською мовою трактується як гостьовий будинок, садиба, що здається в оренду на короткий термін) – належить до типу готелів, що не підлягають загально визначеній в Ірландії класифікаційній схемі готелів. Ці об'єкти можуть сильно відрізнятись один від одного як за планувальною схемою, так і за розмірами. Це можуть бути як невеликі п'яти спальні котеджі, в яких мешкає сім'я власника закладу, так і великі резиденції, збудовані в грегоріанському чи вікторіанському стилях, або ж нещодавно збудовані маєтки, які обслуговують на професійному рівні. Характерними ознаками таких закладів є неформальна атмосфера та персональний підхід до кожного клієнта. Багаторазове харчування або ж легкі сніданки зазвичай не пропонуються в переліку послуг садиб для гостей, проте є й винятки. Усі об'єкти такого типу підлягають класифікації, що передбачає обов'язкове забезпечення елементарних вимог комфорту для мешканців садиб [6].

Виділено чотири класи гостьових садиб:

- Чотири зірки. Це – найреспектабельніші з гостьових садиб. Всі номери забезпечені санвузлами з ванними кімнатами та туалетами. Обов'язковою є наявність ванни та/або душової kabіни. номери обов'язково мають бути обладнаними телефоном, радіо та телебаченням. Обслуговування передбачає повноцінний сніданок. На території садиби обов'язково розташовують стоянку для паркування автомобілів клієнтів. До послуг відвідувачів таких закладів – персональні сейфові скриньки в адміністративному блоці об'єкта, факс, свіжа преса, послуги доглядальниці за дітьми в окремому від номерного фонду приміщенні.

- Три зірки. Всі номери забезпечено індивідуальною ванною кімнатою з ванною та/або душовою kabіною, телефоном. Обслуговування також передбачає повноцінний сніданок. В приміщенні для загального користування обов'язковою є наявність м'якої меблевої частини для перегляду телепередач.

- Дві зірки. Половина або більшість з номерів мають індивідуальні ванні кімнати з ванною або душовою kabіною. В будинку обов'язковою є наявність кімнати для загального користування, пристосованої для читання та писання, де б знаходилась м'яка меблева частина.

- Одна зірка. Ці садиби містять мінімальний набір необхідних приміщень для споруд такого типу та пропонують прості умови проживання, обладнання та послуги прийняттого характеру [7].

Попри садиби для гостей, у класифікаційній системі закладів розміщення туристів в державах Європейського союзу виділено ще один тип закладів того самого профілю діяльності. Це – приватні будинки, де власники закладу мешкають поруч з клієнтами, що орендують ряд кімнат. У більшості випадків сім'я, що володіє таким будинком, має невелике підсобне господарство, причому його характер може бути надзвичайно різноманітним – від землеробства до дрібного ремісництва та

скотарства. Профіль діяльності господарів таких маєтків обирають самі відвідувачі, переважна частина яких живе та працює в великих містах. У більшості випадків відвідувачам пропонують легкий сніданок, а в деяких випадках – і вечерю [8].

Особливо поширеною сьогодні за кордоном стала концепція “зеленого” туризму – йдеться про можливість для туристів взяти участь в процесі трудової діяльності в сільському господарстві та пожити деякий час в середовищі людей, що займаються такою діяльністю. Саме цю концепцію впроваджують в описаних вище закладах. Головною атрактивною рисою таких садиб також є можливість зустріти власників будинку в домашній атмосфері, відчутти затишок родинного середовища, що до цього часу збережений лише в маленьких містечках [9]. Найпоширенішим “зелений” туризм сьогодні стає в державах з розвинутою індустрією, наприклад, в Німеччині, Австрії, Франції, Бельгії, Голландії, Швеції, Норвегії та інших державах з швидкими темпами розвитку економіки.

Цілком можливо, що і в Україні варто ввести таку систему класифікації. Це стане додатковим стимулом для власників малих готелів до удосконалення та збільшення переліку послуг, покращання умов проживання пропонованих для оренди кімнат.

Варто зазначити, що сьогодні в Україні спостерігаються позитивні тенденції в розвитку туристичної галузі. Зростає кількість засобів розміщення туристів, вдосконалюється законодавство, що регулює їхню діяльність. Проте, як і в більшості держав світу, де тривають подібні процеси, виникають певні проблеми у сфері регулювання діяльності закладів готельного типу [10]. Зокрема, як свідчить викладений вище матеріал, до цього часу достатньо чітко не визначено сферу діяльності, механізми функціонування та необхідні об’ємно-планувальні характеристики такого типу закладу розміщення, як приватний готель рекреаційного типу. Більше того, такий тип готелів взагалі не фігурує в прийнятих стандартах та нормативах. У результаті більшість з описаних готелів, розташованих в туристичних містечках Західної України, будують без дотримання елементарних норм та правил. Як свідчить іноземний досвід, необхідно розробити систему класифікації для таких закладів туризму, як “малі приватні готелі” чи “садиби для гостей”, яка відрізнятиметься від готельної класифікаційної системи, а також відповідні вимоги до кожного класу. Для стимулювання розвитку туристичної галузі в Західній Україні необхідно розробити типові проектні рішення засобів розміщення з оптимальними для цих умов об’ємно-просторовими характеристиками, які рекомендувати для будівництва в Українських Карпатах. Також необхідно виробити рекомендації стосовно розвитку інфраструктури закладів такого типу з метою покращання ситуації, що склалась сьогодні на ринку туристичних послуг в Західній Україні.

1. Інформація та проблемні питання щодо співробітництва України з Європейським Союзом (ЄС) у галузі туризму. Міжнародна діяльність. Державна туристична адміністрація України. – Грудень 2004, www.tourism.gov.ua. 2. Зверева Е. Нумер в гостинице города NN // Украинская туристическая газета. – Декабрь 2004. – № 3, www.utg.net.ua. 3. Зверева Е. На нас чекає готельний... зорепад? // Дзеркало тижня: Міжнар. суспільно-політичний тижневик. – 15–21 січня 2005. – № 1 (529) субота, www.zn.kiev.ua. 4. Там само. 5. Зверева Е. Нумер в гостинице города NN* // Украинская Туристическая Газета. – Декабрь 2004. – № 3, www.utg.net.ua. 6. Hotel Standards and Classification. British Pharmacological Society in association with Hotelpacc.com 2005. www.hotelpacc.com. 7. Accommodation. Hote Classification. Danish Tourist Board. 2005. www.danishhotels.dk. 8. Die exklusive offizielle Hotelklassifikation der Schweiz. Klassifikation 13.09.2005. www.hotelleriesuisse.ch. 9. Hotel Classification. Austrian National Tourist Office. 2005. www.austria-tourism.at. 10. Стандартизація. Державне підприємство Науково-дослідний інститут метрології вимірвальних і управляючих систем. 2004. www.dndi-systema.lviv.ua*