

**МІЖНАРОДНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ВЕДЕННЯ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ****INTERNATIONAL LEGAL REGULATION OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS****Волченко Н.В., к.е.н., доцент,
доцент кафедри міжнародних відносин***Сумський національний аграрний університет*

Стаття присвячена аналізу міжнародно-правового регулювання ведення готельно-ресторанного бізнесу. Автором обґрунтована доцільність врахування міжнародних норм у цій сфері, не дивлячись на те, що окремої галузі міжнародного публічного права, яка б безпосередньо регулювала сферу гостинності не існує. Задля реалізації мети дослідження запропоновано класифікувати наявні норми відповідно до різних критеріїв та визначено основні міжнародні інституції, які мають вагомe значення у міжнародному регулюванні сфери гостинності.

Одним із фокусів дослідження є результати формування норм міжнародного права міжнародними урядовими та неурядовими організаціями, як основними лобістами інтересів бізнесу та його клієнтів. Очевидно, що універсальний характер таких норм спрощує встановлення стандартів надання послуг та захисту прав їх отримувачів.

Регулювання ведення бізнесу сфери гостинності відбувається на глобальному рівні під егідою структур ООН, а також на регіональних рівнях окремими організаціями. Дані інституції узгоджують основні норми та стандарти задля просування принципів стійкості, справедливості та солідарності у туризмі в цілому та, зокрема, у сфері гостинності. Потенційна ефективність роботи таких інституцій пов'язана з тим, що оператори сфери формують норми для самих себе. У сфері міжнародної стандартизації вагомим є вплив Міжнародної організації стандартизації. Розроблені нею стандарти допомагають забезпечити якість послуг та продуктів, що пропонуються, зменшуючи ризики для клієнтів та збільшуючи задоволення від використання цих послуг. Міжнародні стандарти є базою для визначення мінімальних значень якості та безпечності надання послуги клієнту.

Центральне місце у веденні бізнесу сфери гостинності належить споживачеві послуг, які надаються закладом. Тому, автором досліджено норми міжнародного права прав людини. Правом людини, що асоціюється зі сферою гостинності є, в першу чергу, право на вільний вибір місця проживання у співставленні із отримувачами послуг, а по-друге, право на працю для тих, хто працює у підприємствах даної сфери.

Автором зроблено висновки, що норми можуть бути класифіковані за сферами бізнесу, цільовим призначенням, рівнем закріплення. Норми міжнародного публічного права, які регулюють сферу гостинності, можуть бути класифіковані за різними критеріями, в залежності від того, який аспект гостинності вивчається та який підхід до класифікації є найбільш доцільним.

Ключові слова: сфера гостинності, міжнародна норма права, міжнародна організація, міжнародний стандарт, права людини.

The article deals with analysis of international legal regulation of hotel and restaurant business. The author substantiates the expediency of taking into account international norms in this area, despite the fact that there is no separate branch of public international law that would directly regulate the field of hospitality. In order to realize the goal of the study it is proposed to classify the existing norms according to various criteria, and the main international institutions that are of significant importance in the international regulation of the hospitality sector are identified.

One of the focuses of the study is the result of international law norms formation by international governmental and non-governmental organizations, as the main lobbyists of the business and its clients' interests. It is obvious that the universal nature of such norms simplifies the establishment of services' standards and the protection of the rights of their recipients.

Regulation of business management in the field of hospitality takes place at the global level under the auspices of the UN structures, as well as at the regional levels by individual organizations. These institutions agree on basic norms and standards to promote the principles of sustainability, justice and solidarity in tourism in general and, in particular, in the field of hospitality. The potential effectiveness of the work of such institutions is related to the fact that the operators of the sphere form norms for themselves. In the field of international standardization, the influence of the International Organization for Standardization is significant. The developed standards help to ensure the quality of services and products offered, reducing risks for customers and increasing the satisfaction of using these services. International standards are the basis for determining the minimum values of quality and safety of providing services to the client.

The central position in the conduct of business in the field of hospitality belongs to consumer of the services. Therefore, the author researched the norms of international human rights law. The human right associated with the field of hospitality is, first of all, the right to freely choose a place of residence in relation to the recipients of services, and secondly, the right to work for those who work in enterprises of this field.

The author concluded that norms can be classified by business spheres, purpose, level of consolidation. Norms of public international law that regulate the field of hospitality can be classified according to different criteria, depending on which aspect of hospitality is studied and which approach to classification is the most appropriate.

Key words: hospitality sphere, international law norm, international organization, international standard, human rights.

Визначення сфери гостинності Кембриджським словником доволі просте та зрозуміле: бізнес, на кшталт готелів, барів та ресторанів, які пропонують людям їжу, напої та місце для ночівлі [1]. Українська освітня агенція EDUSTEPS, що є офіційним представником деяких університетів та шкіл гостинності світу в Україні [2], узагальнює інформацію про сферу гостинності і визначає узагальнюючим фактором об'єднання багатьох бізнесів у цю сферу фактор обслуговування клієнтів. Тобто, які б послуги не потребував клієнт даного сегменту, всі вони належатимуть до сфери гостинності. Не дивлячись на пандемію останніх років, яка безпрецедентно вплинула на дану сферу, такий бізнес залишається чутливим до впливу міжнародного права. Зрозуміло, що поточні реалії українського ринку надання послуг у сфері гостинності пов'язані ще і з впливом повномасштабного вторгнення, що також сповільнює розвиток даної сфери. Потреба допрацювати

велику кількість аспектів управління бізнесом відповідно до ситуативного підходу, підлаштовуватися під нові реалії як внутрішнього, так і зовнішнього середовища змінили вектори розвитку сфери. Проте, не слід забувати і той факт, що з червня 2022 року Україна отримала статус кандидата на членство у Європейському Союзі, що накладає додаткові зобов'язання щодо трансформації базових норм та принципів ведення всіх видів бізнесу, отже, і сфери гостинності. Викладені вище положення доводять актуальність досліджень у сфері міжнародно-правового регулювання готельно-ресторанного бізнесу.

Дослідження регулювання сфери гостинності обмежується здебільшого нормами національного права. Хоча, деякі дослідники [3], [4] і зазначають міжнародні норми та стандарти у класифікації нормативно-правового забезпечення функціонування суб'єктів господарювання готельно-ресторанного і туристичного бізнесу, проте

абсолютна більшість фокусується на національному праві: Батченко Л. В., Беляк А. О., Гончар Л. О., Коваленко Л. Г., Колесніченко А. С., Петренко Н. О., Поліщук О. А. та інші. Отже, додаткового опрацювання потребує саме міжнародна складова регулювання ведення справ у сфері гостинності. Нами здійснено спробу доповнити наявні дослідження узагальненням теоретико-правових основ регулювання готельно-ресторанного бізнесу засобами міжнародного публічного права.

Метою статті є здійснення аналізу поточної системи регулювання готельно-ресторанного бізнесу засобами міжнародного публічного права. Задля реалізації мети автором здійснено спробу класифікувати наявні норми відповідно до різних критеріїв, визначено основні міжнародні інституції, які мають вагомe значення у міжнародному регулюванні сфери гостинності.

Не існує окремої галузі міжнародного публічного права, яка б безпосередньо регулювала сферу гостинності. Готельно-ресторанний бізнес – сектор економіки, який регулюється національним законодавством держави. Проте, це не означає, що не існує норм, що містяться у міжнародних конвенціях та документах, які визначають певні правила його ведення.

Основні норми такого міжнародно-правового регулювання закріплені у документах, які є результатом роботи міжнародних організацій як урядових, так і неурядових. Урядові міжнародні організації як актори міжнародних відносин отримують правосуб'єктність у межах делегування повноважень державами-членами. Розробка ними міжнародних договорів, що регулюють відносини у сфері гостинності, – це основна задача таких організацій. Універсальний характер норм спрощує встановлення стандартів надання послуг та захисту прав отримувачів таких послуг.

Провідною міжнародною організацією у сфері гостинності можна назвати Всесвітню туристичну організацію. Хоча основною метою цієї спеціалізованої інституції у складі Організації Об'єднаних Націй є «підтримка та розвиток туризму з метою сприяння економічному розвитку, міжнародному взаєморозумінню, миру, процвітання та універсальній повазі, дотриманню прав людини та основних свобод ...» [5], проте, очевидним є включення до кола питань, які регулюються і сфери гостинності. Наприклад, на національні структури перекладено регулювання діяльності суміжних з туристичною галуззю, до яких і відноситься готельно-ресторанний бізнес. Всесвітня туристична організація працює зі сферою гостинності, щоб допомогти розробити стандарти та рекомендації щодо управління підприємствами та забезпечення якості обслуговування клієнтів.

Всесвітньою туристичною організацією було розроблено Кодекс доброї практики для туристичних послуг. Він містить рекомендації для туроператорів, туристичних агентств, готелів та інших учасників туристичної галузі стосовно підвищення якості та безпеки туристичних послуг. Готельно-ресторанний бізнес може використовувати цей кодекс як довідник з питань організації туристичних послуг.

Схожі функції у регулюванні сфери гостинності мають регіональні туристичні організації. У Європі можна зазначити Європейський альянс відповідального туризму і гостинності, Європейську мережу доступного туризму, Європейську комісію з туризму, Європейську асоціацію туризму, Асоціацію з розвитку і координації європейських туристичних обмінів, Фонд європейського сталого туризму тощо. Дані інституції узгоджують основні норми та стандарти задля просування принципів стійкості, справедливості та солідарності у туризмі в цілому та, зокрема, у сфері гостинності. Потенційна ефективність роботи таких інституцій пов'язана з тим, що оператори сфери формують норми для самих себе. Наприклад, членами

Європейської асоціації туризму є туристичні та онлайн-оператори, посередники та оптові торговці, європейські туристичні ради, готелі, технологічні компанії та інші постачальники туристичних послуг, починаючи від глобальних брендів і завершуючи місцевими незалежними підприємствами [6]. Європейський регіон є унікальним через наявність Європейського Союзу з високим ступенем інтеграції, що автоматично означає додаткову уніфікацію та наявність спільних механізмів регулювання усіх сфер діяльності.

Аналогічно до Європи можна визначити регіональні структури американського (Конфедерація туристичних організацій Латинської Америки, Асоціація туристичної індустрії Америки тощо), африканського (Африканська організація подорожування, Панафриканська туристична організація тощо), азійського (Туристична асоціація країн Східної Азії, Федерація туристичних асоціацій країн-членів Асоціації держав Південно-Східної Азії тощо) регіонів. Деякі організації спрямовують свою діяльність на розвиток туризму у об'єднаних не лише за географічним принципом країнах. Наприклад, Арабський туристичний союз координує зусилля для розробки єдиної арабської туристичної політики, надаючи країнам-членам усі можливі послуги, допомагаючи професійно, представляючи результати досліджень та інформацію, щоб усунути перешкоди для розширення туризму у країнах Близького Сходу та Північної Африки. Країни об'єднуються за критеріями спільності віри, мови, приналежності до Ліги арабських держав.

Серед міжнародних структур слід відмітити Міжнародну асоціацію готелів і ресторанів, як провідну світову асоціацію, що об'єднує готельні та ресторани підприємства з усього світу та працює над підвищенням якості та стандартів обслуговування у сфері гостинності. Показовою є робота цієї організації над захистом прав готельних та рестораних підприємств, в тому числі і тих, що працюють у міжнародній сфері. За даними Hospitality Net (першому за рейтингом глобальному інформаційному веб-порталі сфери гостинності) Асоціація контролює та лобіює всі міжнародні агентства від імені галузі гостинності, яка становить 300 000 готелів, 8 мільйонів ресторанів, працевлаштовує 60 мільйонів осіб, приносить 950 мільярдів дол. США в світову економіку [7]. Колективні інтереси сфери гостинності захищаються Асоціацією, в першу чергу, перед тими, хто приймає рішення, створює стандарти, правила та вимоги до ведення діяльності у цій сфері. Можна сказати, що Міжнародна асоціація готелів лобіює інтереси надавачів готельних послуг.

Важливою є розробка єдиних стандартів надання послуг підприємствами готельного та рестораних бізнесу, а також контроль за їх дотриманням. У сфері міжнародної стандартизації важливою є робота Міжнародної організації стандартизації. Розроблені нею стандарти допомагають забезпечити якість послуг та продуктів, що пропонуються, зменшуючи ризики для клієнтів та збільшуючи задоволення від використання цих послуг.

Наприклад, стандарт ISO 9001:2015 «Системи менеджменту якості. Вимоги» встановлює вимоги до систем менеджменту якості, які можуть бути застосовані в будь-якій галузі, включаючи гостинність. ISO 9001:2015 визначає вимоги до системи управління якістю, коли організація має продемонструвати свою здатність постійно надавати продукти та послуги, які відповідають вимогам замовника, а також відповідним законодавчим і нормативним вимогам; має на меті підвищити задоволеність замовника шляхом ефективного застосування системи, включаючи процеси її вдосконалення та забезпечення відповідності вимогам замовника та норм законодавства. Усі вимоги стандарту є загальними та призначені для застосування в будь-якій організації, незалежно від її типу чи розміру, або продуктів і послуг, які вона надає [8].

Якщо вище нами зазначені стандарти, як важливі правила міжнародно-правового регулювання сфери гостинності, то доцільним буде зазначити Світову організацію торгівлі, яка хоч і не встановлює конкретних норм для сфери готельно-ресторанного бізнесу, однак у рамках її функціонування діє декілька документів та угод, які можуть бути корисними для готельно-ресторанного бізнесу. Наприклад, Угода про технічні бар'єри в міжнародній торгівлі, що має на меті забезпечення того, щоб технічні регуляторні заходи, такі як стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності, не створювали неприйнятних перешкод для міжнародної торгівлі.

Готельно-ресторанний бізнес може бути зацікавлений у стандартах з харчової безпеки та якості продуктів харчування, які можуть бути визначені в цій угоді. Правила та принципи, які визначають режими доступу до ринку послуг для іноземних постачальників, а також правила та принципи для регулювання національних регуляторних політик у сфері послуг визначаються у рамках Світової організації торгівлі Генеральною угодою про торгівлю послугами. Послуги сфери гостинності беззаперечно підпадають під регулювання такими правилами.

Центральне місце у системі готельно-ресторанного бізнесу завжди буде належати споживачеві послуг, які надаються закладом. Отже, доцільним буде звернути увагу на значення прав людини. З моменту появи Загальної декларації прав людини світове співтовариство визначило беззаперечну важливість їх охорони. У преамбулі документу зазначено, що "необхідно, щоб права людини охоронялися силою закону..." [9]. Обов'язковість прав людини випливає з того, що всі вони закріплюються у конвенціях, країни-підписанти яких погоджуються їх дотримуватися.

Правом людини, що асоціюється зі сферою гостинності є, в першу чергу, право на вільний вибір місця проживання у співставленні із отримувачами послуг, а по-друге, право на працю для тих, хто працює у підприємствах даної сфери. Наприклад, у ст. 12 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права встановлено, що "кожному, хто законно перебуває на території будь-якої держави, належить, у межах цієї території, право на вільне пересування і свобода вибору місця проживання" [10]. Право на працю в усіх його проявах захищається Конвенціями Між-

народної організації праці. Сьогодні глобальними інструментами, які використовуються для забезпечення поваги до основоположних міжнародних стандартів праці, є міжнародні рамкові угоди, що передбачають процедури впровадження та моніторингу реальних зобов'язань, які мають бути розроблені підписантами. Вони є способом просування соціального діалогу і покращення умов праці працівників і профспілок [11].

Загальні міжнародно визнані принципи права, які стосуються діяльності готельно-ресторанного бізнесу включають принципи добросовісності, забезпечення безпечних умов праці, збереження довкілля та можуть також мати важливе значення для підприємств даної сфери.

Узагальнено можна визначити, що у підсумку отримувачі послуг мають право на отримання інформації щодо послуг, яка відповідає критеріям достовірності, вичерпності, актуальності тощо; отримання послуги, що відповідає вимогам якості та безпечності; захисту власної безпеки та безпеки майна, а також отримання гарантій захисту всіх прав та законних інтересів.

Міжнародні стандарти є базою для визначення мінімальних значень якості та безпечності надання послуги клієнту. Повертаючись до згаданої вище Міжнародної організації стандартизації та документів, розроблених нею, доцільним є зазначення стандартів серії ISO 22000, які визначають вимоги до системи управління безпекою харчових продуктів, ISO 14000, що визначають вимоги до системи управління довкіллям.

На нашу думку, основні міжнародно-правові норми, що прямо, чи опосередковано регулюють готельно-ресторанний бізнес можна розподілити на групи у відповідності до схеми зазначеної на рис. 1.

Відповідальність у сфері ведення готельно-ресторанного бізнесу стосується доволі широкого кола питань. Вона може бути пов'язана зі звітуванням про проблеми навколишнього середовища та прав людини, ефективністю реалізації стандартів, добросовісністю у конкурентній боротьбі, відсутністю корупції, працевлаштуванням специфічних категорій громадян тощо.

Окремі норми, на нашу думку, можуть бути класифіковані виключно за сферою бізнесу. Тобто, тільки у готельному бізнесі, чи тільки у ресторанній справі,

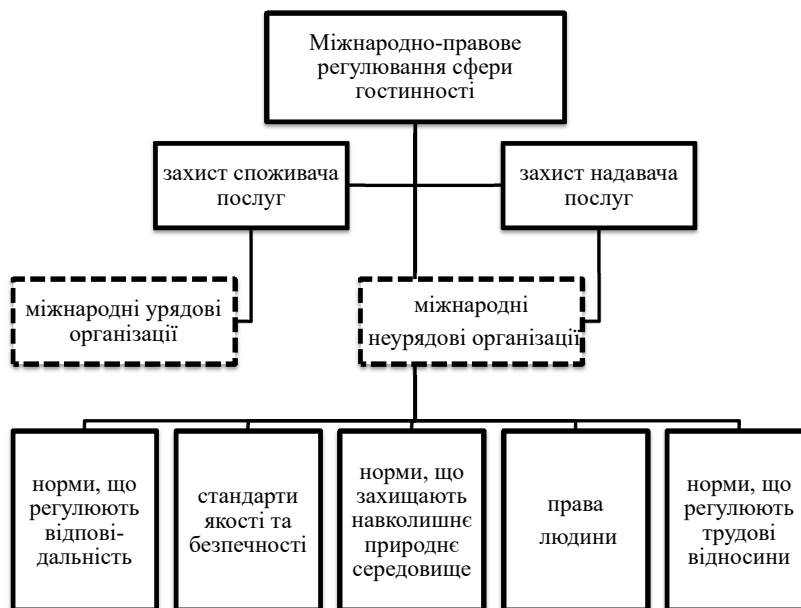


Рис. 1. Міжнародне-правове регулювання сфери гостинності

Джерело: сформовано автором

а деякі можуть мати суміжний характер. Не слід нехтувати і цільовим призначенням міжнародних норм при їх класифікації, адже вони можуть стосуватися різних аспектів гостинності, таких як безпека харчових продуктів, охорона прав споживачів, якість обслуговування, збереження культурної спадщини тощо.

Проведене дослідження свідчить, що міжнародно-правове регулювання сфери гостинності залежить від рівня встановлення норми. Норми, можуть закріплюватися

у документах, підписаних на глобальному рівні (такими організаціями як ООН, Міжнародна організація праці, Міжнародної організації стандартизації тощо), або на регіональному рівні, а отже бути чинними на території країн визначеного регіону. Отже, норми міжнародного публічного права, які регулюють сферу гостинності, можуть бути класифіковані за різними критеріями, в залежності від того, який аспект гостинності вивчається та який підхід до класифікації є найбільш доцільним.

ЛІТЕРАТУРА

1. Hospitality industry. Cambridge Dictionary. Cambridge University Press and Assessment. URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/hospitality-industry> (date of request: January, the 22nd, 2023).
2. Де навчатись та працювати у сфері Гостинності? Статті (навчання в Швейцарії). Офіційний сайт освітнього агентства EDUSTEPS. URL: <https://edusteps.com.ua/ua/articles/hospitality-schools/1851-sectors-of-hospitality-industry.html> (дата звернення: 10 лютого 2023).
3. Гончар Л., Беляк А. Нормативно-правове регулювання діяльності підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. №26. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/332> (дата звернення: 10 квітня 2023)
4. Петренко Н. О., Поліщук О. А., Коваленко Л. Г. Правове регулювання та аспекти ціноутворення в сфері готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Ефективна економіка*. 2022. № 5. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/5_2022/8.pdf (дата звернення: 10 квітня 2023).
5. UNWTO Basic Documents, Volume I – Statutes, Rules of Procedure, Agreements (seventh updated and revised edition). URL: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423781> (date of request: February, the 10th, 2023).
6. Major tourism organizations at EU level / Association of Accredited Public Policy Advocates to the European Union. URL: <http://www.aalep.eu/major-tourism-organizations-eu-level> (date of request: March, the 18th, 2023).
7. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA) / Hospitalitynet URL: <https://www.hospitalitynet.org/organization/17000749.html> (date of request: March, the 18th, 2023).
8. ISO 9001:2015 “Quality management systems – Requirements”/ International Organization for Standardization. ISO Central Secretariat. URL: <https://www.iso.org/standard/62085.html> (date of request: February, the 25th, 2023).
9. Universal Declaration of Human Rights: adopted and proclaimed by the United Nations General Assembly in Paris on 10 December 1948 (General Assembly resolution 217 A). URL: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights> (date of request: March, the 2nd, 2023).
10. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права, прийнятий 16 грудня 1966 року Генеральною Асамблеєю ООН (A/RES/2200 A (XXI)). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043#Text (дата звернення: 10 березня 2023).
11. Developments and challenges in the hospitality and tourism sector: Issues paper for discussion at the Global Dialogue Forum for the Hotels, Catering, Tourism Sector (23–24 November 2010), Geneva, 2010. URL: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_162202.pdf (date of request: April, the 2nd, 2023).