

ДІЛОВОДСТВО В ТУРИЗМІ ТА СТАНДАРТИ: ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ЧОТИРИЗІРКОВИХ УКРАЇНСЬКИХ ТА ТУРЕЦЬКИХ ГОТЕЛІВ

THE RECORDS MANAGMENT IN THE TOURISM AND STANDARDS: COMPARATIVE ANALYSIS OF THE FOUR STARS UKRAINIAN AND TURKISH HOTELS

Бєлікова М.В.

кандидат історичних наук, доцент,
доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу,
Національний університет «Запорізька політехніка»

Бєзхлібна А.П.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу,
Національний університет «Запорізька політехніка»

Голотін Є.М.

магістр,
Національний університет «Запорізька політехніка»

Byelikova Maryna

Zaporizhzhia Polytechnic National University

Bezkhlibna Anastasiia

Zaporizhzhia Polytechnic National University

Holotin Yehor

Zaporizhzhia Polytechnic National University

Статтю присвячено недостатньо вивченому питанню в діловодстві туризму – компаративному аналізу чотиризіркових українських та турецьких готелів. Спеціалізацією готелів Khortitsa PALACE та Intourist м. Запоріжжя є діловий туризм, тому пропонується оренда транспорту, приміщень, техніки для проведення конференцій, презентацій, переговорів. Готель Eldar Resort Hotel у Туреччині спеціалізується на пляжно-му туризмі: гості користуються готельним пляжем, баром, пляжними рушниками, лежачками, басейнами, за стандартами Туреччини наявність басейнів є вимогою для чотиризіркових, а в Україні – п'ятизіркових готелів. Доведено, що чотиризіркові готелі різняться від п'яти-, тризіркових послугами та вимогами до кваліфікації персоналу за національними стандартами, а надавані послуги зумовлені попитом і спеціалізацією готелів, наявними в регіоні природними та готельними матеріально-технічними ресурсами.

Ключові слова: діловодство в туризмі, національний стандарт, туристичні послуги, класифікація готелів, готельні послуги.

Стаття посвячена недостатньо изученному вопросу в деловодстве туризма – компаративному аналізу чотырехзвездочных украинских и турецких отелей. Специализацией отелей Khortitsa PALACE и Intourist г. Запорожья является деловой туризм, поэтому предлагается аренда транспорта, помещений, техники для проведения конференций, презентаций, переговоров. Отель Eldar Resort Hotel Турции специализируется на пляжном туризме, поэтому гости пользуются гостиничным пляжем, баром, пляжными полотенцами, лежачками, бассейнами, по национальным стандартам наличие бассейнов – требование для чотырехзвездочных отелей Турции и пятизвездочных – в Украине. Доказано, что чотырехзвездочные гостиницы отличаются услугами и требованиями к квалификации персонала по национальным стандартам, предоставляемые услуги определяются спросом, специализацией гостиниц, имеющимися в регионе природными и гостиничными материально-техническими ресурсами.

Ключевые слова: деловодство в туризме, национальный стандарт, туристические услуги, классификация гостиниц, гостиничные услуги.

The article is dedicated to one of the most important problems in the records management of tourism is a comparative analysis of the four stars Ukrainian and Turkish hotels in accordance with their national standards. Ukraine and Turkey have their own state standards for the definition of hotel stars quantity. The definition of comprehension of the standartisation is identified by the state standarts which function in Ukraine today in the article. Methodology: The comparative analysis of the regional hotels in Ukraine and Turkey are used to study hotel services. From disadvantages of separate hotels to general disadvantages of the quality of Ukrainian hotel services are used the method of induction. Ukraine has its state standards for the definition of hotel stars' level. There isn't the Ministry of Culture and Tourism in Ukraine as in Turkey which checks hotels in accordance with the national standards. If a guest stays in the four stars Ukrainian hotel, there are no guaranties of the same conditions which are in the equivalent stars Turkey hotel. It could be read the appropriate assessment of hotel characteristics at website Tripadvisor. In accordance with the national standards the four stars hotels offer more choices of services and high-skill staff compared to the three stars hotels. The specialization of Zaporizhzhia studied hotels is the business tourism, that's why the rent of cars, rooms, multimedia devices for conferences, presentation parties, talks are offered. The four stars Eldar Resort Hotel in Turkey is specialized on the beach tourism, that's why guests use the hotel beach, bars there, beach towels and sun loungers, sweet water pools, although in accordance with the national standards pool is necessary demand for the five stars hotels in Ukraine and the four stars – in Turkey. So, the four stars hotels are different from the five and three stars hotels not only by choices of services and demands toward staff skills in accordance with the national standards, but offered services are determined by the existing demand on the suitable services and hotel specialization, the local natural and hotel material and technical resources.

Key words: records management in the tourism, national standard, tourist services, classification for hotels, hotel services.

Постановка проблеми. Нормативні документи регламентують вимоги до кваліфікації персоналу, матеріально-технічної бази та послуг готелів і називаються державними стандартами. Ці національні стандарти, які встановлюють кількість зірок готелів, в Україні та Туреччині різняться, а в широкому сенсі відносяться до організації діловодства в туризмі. Актуально встановити відмінності чотиризіркових готелів в Україні та Туреччині згідно з національними стандартами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Одним із результатів досліджень з проблеми є теоретико-методологічні дослідження [1; 2, с. 54–60] та навчально-методичні роботи вищих навчальних закладів [3, с. 25; 4; 5]. Ураховуючи значущість цих робіт, варто визнати, що важливі практичні питання реалізації відповідності готелів державним стандартам у контексті діловодства в туризмі є недостатньо вивченими. Стандартизація – це процес встановлення і застосування стандартів, які дають змогу включити документи зі стандартів у готельно-ресторанній сфері до єдиної системи діловодства. Актуальність указаної проблеми та недостатня розробленість зумовили вибір теми статті та її мету.

Постановка завдання. Метою статті є компаративний аналіз чотиризіркових українських та турецьких готелів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Найважливішим інструментом державного регулювання туристської діяльності та захисту прав споживачів туристичних послуг є стандартизація. Стандартизація – це діяльність, спрямована на розроблення і встановлення вимог, норм, правил, характеристик, як обов'язкових для виконання, так і рекомендованих, що забезпечує право споживача на споживання послуг

належної якості за відповідну ціну, а так само право на безпеку й комфортність праці. Мета стандартизації – досягнення оптимального ступеня впорядкування в певній галузі за допомогою використання встановлених положень, вимог, норм для вирішення реально існуючих та потенційних завдань. Цілі стандартизації можна розділити на загальні й вузькі. Конкретизація загальних цілей пов'язана з виконанням трьох вимог стандартів, які є обов'язковими. До них відносяться розроблення норм, вимог, правил, що забезпечують безпеку послуг для життя й здоров'я людей, навколишнього середовища та майна, якість послуг відповідно до рівня розвитку науково-технічного прогресу, економію всіх видів ресурсів, безпеку господарських об'єктів, пов'язану із запобіганням виникненню катастроф та надзвичайних ситуацій.

Стандарт – це нормативний документ, розроблений на основі консенсусу, затверджений визнаним органом, спрямований на досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі. Під час розроблення державних стандартів ураховується досвід зарубіжних країн та організацій, зокрема СОТ (Світова організація торгівлі), Міжнародної організації зі стандартизації ISO, Європейської законодавчої комісії ООН, Європарламенту та ін. ДСТУ – стандарти, розроблені відповідно до чинного законодавства України, які встановлюють правила, загальні принципи або характеристики, котрі стосуються діяльності з діловодства чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості в роботі з документами. Вимоги до кваліфікації персоналу, матеріально-технічної бази та послуг готелів різної категорії регламентує ДСТУ 4269:2003 «Національний стандарт. Послуги туристичні. Класи-

фікація готелів». Категорії позначають символом «*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію готелю позначають «*****», найнижчу – «*». Категорію готелю зазначають на його вивісці, на квитанціях, у реєстраційній картці гостя та в рекламних документах [6].

За даними Colliers International (Україна), у 2019 р. загальна пропозиція готелів різних категорій становила приблизно 10 900 номерів, із них пропозиція в сегменті 4* – 33,25% [7]. В Україні не існує Міністерства туризму, тоді як успішна з погляду розвитку туризму Туреччина має Міністерство культури та туризму, яке визначає кількість зірок у готелів. За вимогами

до 4* турецьких готелів висунуто такі вимоги: у номерах мають бути телевізор, кондиціонер, міні-бар, сейф, фен; надаватися послуги салону краси, фітнес-центру, конференц-залів, ресторанів, басейнів та ін. [8].

Якщо гість селиться в українському готелі з чотирма зірками, це не гарантує там такі ж умови, як і в турецькому готелі відповідної категорії. У процесі дослідження авторами було вибрано готелі 4*: Intourist (136 номерів) та Khortitsa PALACE (164 номери) у м. Запоріжжя та Eldar Resort Hotel у регіоні Кемер, селище Гьойнюк, Туреччина (табл. 1).

Вимоги до 4*готелів, наведені в Національному стандарті України ДСТУ 4269:2003, вклю-

Таблиця 1

Порівняльна характеристика чотиризіркових готелів України та Туреччини

Показники/ Готелі	Intourist (Україна)	Khortitsa PALACE (Україна)	Eldar Resort Hotel (Туреччина)
1	2	3	4
Ліфти	2 ліфти: вантажний і пасажирський окремо. Час очікування – 30 секунд	2 ліфти: вантажний і пасажирський окремо. Час очікування – 30 секунд	У готелі 4 ліфти – два панорамних, звичайний і для сервісу
Додаткові послуги	Сауна, салон краси, парна, продаж квитків на події, нічний клуб, продаж турів містом, банкомат, обмін валют	Сауна, SPA-салон, парна, фітнес-центр, банкомат, обмін валют, бізнес-центр	Тенісний корт, СПА-салон, хамам, масаж, обмін валют, факс/копіювання, міні-маркет. Дитячі візки, настільні ігри
Безпека	Вогнегасники, відеоспостереження у місцях суспільного користування та ззовні будівлі, датчики диму, охоронна сигналізація, цілодобова охорона, сейф	Вогнегасники, відеоспостереження у місцях суспільного користування, датчики диму, охоронна сигналізація, цілодобова охорона, сейф	Вогнегасники, відеоспостереження ззовні будівлі, відеоспостереження в місцях загального користування, датчики диму, охоронна сигналізація, цілодобова охорона, медпункт
Цінова політика номерів (стандарт/полулюкс/люкс)	1440/2070/3000 грн, 5% знижка у разі бронювання через сайт	95€/ 265€/900€. Залежно від завантаження готелю пізній виїзд можливий за додаткову плату – до 18.00 стягується 50% від вартості номера	1392/2256/3216 грн
Транспортне обслуговування	Можливість купити білети на громадський транспорт, трансфер у/з аеропорту, оренда авто/велосипедів, закрита парковка з охороною	Закритий паркінг з охороною, станція зарядки електромобілей	Можливість трансферу з/у аеропорт (сплачується додатково). Прокат авто (за додаткову оплату). Паркінг на території готелю
Вимоги до чистоти	Щоденне прибирання, послуги з прасування одягу (оплачується додатково), хімчистка (оплачується додатково), пральня (оплачується додатково)	Щоденне прибирання, прес для брюк (оплачується додатково), чистка взуття, послуги з прасування одягу (оплачується додатково), хімчистка (оплачується додатково), пральня (оплачується додатково)	Щоденне прибирання, прасування одягу (оплачується додатково), пральня (оплачується додатково)
Наявність ресторанів/барів	Ресторан Intourist, ресторан, лобі-бар, лаунж-бар Mr.Churchill, нічний клуб Crowbar	Ресторан Flavours, бар River Lounge, літня тераса – лобі-бар	Головний ресторан, два бари, снєк-бар

Продовження Таблиці 1

1	2	3	4
Харчування та напої	Сніданок включений, шоколад та печиво (оплачується додатково), фрукти (оплачується додатково), пляшка води (оплачується додатково), пляшка вина/шампанського (оплачується додатково), смачна кава, бар	Сніданок включений, шоколад та печиво (оплачується додатково), фрукти (оплачується додатково), пляшка води, пляшка вина/шампанського (оплачується додатково), на території є кав'ярня, бар	Система шведського столу, фрукти, пляшка води, дитяче меню, дієтичне меню
Конференц-зал	Є декілька залів, місткість – від 20 до 120 осіб	Декілька конференц-залів, кімнат для переговорів, комбінована зала, місткість – до 120 осіб	Місткістю до 50 осіб
Сауна	Сауна	Сауна та парна	Відкритий та критий басейни, дитячий. Готель на другій лінії, 100 м до берегової лінії
Доступність для осіб з інвалідністю	Підходить для гостей в інвалідних кріслах	Підходить для гостей в інвалідних кріслах, є тактильні знаки та зручності. Обладнаний доступ для колясок	2 номери для гостей з інвалідністю, 23 м ² (включаючи балкон), максимальне проживання – 2+1
Інформативність сайту	www.intourist.com.ua Є інформація трьома мовами. Немає інформації про додаткові послуги. Можливе онлайн-бронювання	www.khortitsa-palace.com Багато інформації на сайті. Можливе онлайн-бронювання. Є інформація трьома мовами	www.eldarresort.com Приємний сайт, гарне оформлення, багато фотографій, мало інформації, можливість бронювати онлайн

Джерело: авторська розробка

чають таке [9, с. 106]: будинок готелю повинен органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці, фасади відповідати певному, чітко вираженому архітектурному стилю у разі реконструкції будинку, інтер'єр будинку повинен бути створений відповідно до єдиного дизайн-проекту, стіни прикрашені художніми творами, які гармонують з інтер'єром. Будівельні матеріали, меблі та устаткування громадських приміщень і номерів повинні бути з дорогих матеріалів, комфортні та в дуже доброму технічному стані (матеріально-технічна база Intourist є застарілою, відремонтовано кілька поверхів, окрім того, номери категорії Standard Double не обладнані електричним чайником). У всіх приміщеннях повинні бути килими або килимові покриви відповідної якості: відповідає дійсності в усіх досліджених 4* готелях. Постільна білизна з тонкотканих натуральних тканин, біла або кольорова відповідає вимогам в усіх готелях. Санвузли повинні бути оснащені якісним дорогим устаткуванням у відмінному стані (Intourist довгий час знаходився в процесі заміни старих санвузлів із корозією), стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом не менше ніж на дві третини поверхні за висотою.

У 4* готелях за національним стандартом України мають бути сауни, які діють у вказаних готелях, додатково працює парна в Khortitsa

PALACE, а за національним стандартом 4* готелів Туреччини – три басейни в Eldar Resort Hotel. В Україні басейн має бути вже у 5* готелях, тому, наприклад, наявність відкритого басейну в 3* готелі «Reikartz Запоріжжя» пов'язана зі стандартами бренду Reikartz Hotel Group для готелів рівня 3, 3+, 4 зірки, а не з державним стандартом України: ДСТУ 4269:2003.

У Khortitsa PALACE та Intourist спеціалізацією є діловий туризм, готелі розміщені у центрі міста [10; 11]. Один із найбільших недоліків указаних готелів Запорізького регіону полягає у тому, що портер, покоївки, офіціанти не розмовляють англійською, англомовний персонал лише на стійці реєстрації. Персонал офіціантів не розуміє або незацікавлений в обслуговуванні іноземних гостей. Хоча за державним стандартом вимагається достатнє знання англійської мови обслуговуючим персоналом. Готельний сервіс часом не відповідає очікуванням ні українських, ні іноземних гостей, за відгуками гостей на сайті Tripadvisor. Зокрема, в Intourist іноземний гість чотири рази дзвонив в обслуговування номерів, де черговий співробітник кожного разу переривав дзвінок [11].

На сайтах указаних готелів Запорізького регіону не уточнено умови номерів для осіб з інвалідністю, хоча за державним стандартом вхід до готелю повинен бути пристосований до потреб інвалідів та інших маломобільних груп

населення. Служба приймання повинна мати спеціальне місце для обслуговування особи, що рухається на візку. Готелі усіх категорій повинні мати щонайменше один номер, пристосований до потреб інвалідів. Сайт турецького готелю Eldar Resort Hotel деталізує інформацію про умови для осіб з інвалідністю та надає фото відповідного номеру з балконом [12].

У досліджених авторами 4* готелях передбачено цілодобове обслуговування номерів, міні-бари, багатоканальне супутникове телебачення, міжнародний телефонний зв'язок, сейф, послуги пральні; конференц-зали, зали для переговорів, ресторани, бари, паркінг. В Intourist серед додаткових послуг – нічний клуб, залізнична та авіакаси, обмін валют та пункт прокату автомобілів. В інфраструктуру Khortitsa PALACE входять тренажерний зал та сауна, масаж, салон краси з перукарнею, магазини.

Достатньо високі оцінки гостинності на сайті TripAdvisor (максимально можлива оцінка – 5 балів) свідчать про затребуваність даних готелів: 4,5 бали – Khortitsa PALACE, 4 – Intourist та Eldar Resort Hotel. Цінова політика готелів розрахована на іноземних туристів та бізнесменів. Ціна послуг розміщення в Khortitsa PALACE більш висока, ніж в Intourist, спричинена новішою матеріально-технічною базою Khortitsa Palace, більш високою кваліфікацією персоналу та більшими витратами на оплату роботи персоналу, водночас іноземні гості відзначали, що

за співвідношенням «ціна/якість» порівняно з міжнародними готелями ціни є помірними.

Висновки. Таким чином, трансформація 4* готелів Запорізького регіону згідно з міжнародними стандартами продовжується, прослідковується прогрес в якості обслуговування, про що свідчать відгуки про роботу служби прийому та розміщення, відповідний рівень володіння англійською мовою та гостинність, їх обов'язки з бронювання, реєстрації, розподілу номерів, отримання плати за проживання. Необхідно продовжувати навчання портерів, офіціантів, покоївок англійської мови професійного спілкування за рахунок готелів та корпоративні заходи для згуртування колективу. Санвузли, меблі та устаткування громадських приміщень і номерів мають регулярно оновлюватися і повинні бути у доброму, а не задовільному технічному стані. Стандартизація готельних послуг в Україні, окрім своїх головних функцій, дає змогу здійснювати порівняльну оцінку якості готельних послуг, що допомагає з'ясувати ефективність роботи підприємства та порівняти його конкурентоспроможність на ринку готельних послуг.

Перспектива подальших розвідок у даному напрямі полягає у вивченні тризіркових і п'ятизіркових українських та турецьких готелів, їхніх послуг та кваліфікації персоналу, матеріально-технічної бази та відповідності національним стандартам та стандартам готельних корпорацій.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Зікеєва С.Г. Упровадження європейських норм і стандартів у діяльність готельних підприємств. *Економіка і менеджмент культури*. 2014. № 1. С. 104–109.
2. Кравцова С., Стригунова М., Читалкіна М. Класифікація показників якості готельних послуг. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2012. С. 54–60.
3. Васильєва О.О., Зайцева В.М. Діловодство в туризмі : навчальний посібник. Запоріжжя : ЛІПС ЛТД, 2012. 140 с.
4. Закон України про стандартизацію. *Відомості Верховної Ради України*. 2014. № 31. Ст. 1058.
5. Полчанінова І.Л. Конспект лекцій з дисципліни «Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення» для студентів 3-го курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2017. 64 с.
6. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Чинний від 2003.12.23]. Київ, 2003. 16 с.
7. Берещак В. Огляд ринку готелів: що відбувається з готелями в Україні. Туристер : вебсайт. URL: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini> (дата звернення: 29.01.2021).
8. О чем говорят звезды? Классификации и характеристики отелей мира. Туристер : вебсайт. URL: <https://www.tourister.ru/publications/283> (дата звернення: 29.01.2021).
9. Кашинська О.Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навчально-наочний посібник. Старобільськ : Луган. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, 2018. Ч. 1. 188 с.
10. Отель «Хортица Палац» Khortitsa Palace Hotel. TripAdvisor : вебсайт. URL: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298049-d2225252-Reviews-Khortitsa_Palace_Hotel-Zaporizhzhya_Zaporizhia_Oblast.html (дата звернення: 29.01.2021).
11. Гостиница «Интурист» (Запорожье) Intourist Hotel Zaporozhye. TripAdvisor : вебсайт. URL: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298049-d308572-Reviews-Intourist_Hotel_Zaporozhye-Zaporizhzhya_Zaporizhia_Oblast.html#REVIEWS (дата звернення: 29.01.2021).
12. Номер для гостей с ограниченными возможностями. Eldar Resort Hotel : вебсайт. URL: <https://eldarresort.com/ru/rooms/engelli-odasi/8> (дата звернення: 29.01.2021).

REFERENCES:

1. Zikeva S.G. (2014) Uprovadzhennia yevropeiskykh norm i standartiv u diialnist hotelnykh pidpriemstv [Implementation of European norms and standards in the capacity of hotel enterprises]. *Ekonomika i menedzhment kulturi*, no. 1, pp. 104–109.
2. Kravtsova S., Strigunova M., Chitalkina M. (2012) Klasyfikatsiia pokaznykiv yakosti hotelnykh posluh [Classification of indicators of the quality of hotel services]. *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, yakist*, pp. 54–60.
3. Vasylijeva O.O., Zajceva V.M. (2012) Dilovodstvo v turyzmi [The records management in the tourism]. Zaporizhzhja: TOV «LIPS» LTD.
4. Zakon Ukrainy pro standartyzatsiiu (2014) [Law of Ukraine about standardization]. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy* [Vidomosti Verkhovna for the sake of Ukraine]. № 31. St. 1058.
5. Polchaninova I.L. (2017) Konspekt leksii z dystsypliny «Mizhnarodni standarty obsluhovuvannia v zasobakh rozmishchennia» dlia studentiv 3 kursu dennoi formy navchannia napriamu pidhotovky 6.030601 [Abstract of lectures on the discipline "International standards of service in the way of distribution" for 3rd year students of the day of education directly in training 6.030601] *Menedzhment* [Management. Kharkiv. nat. un-t misk. state-va im. O.M. Beketov. Kharkiv: KhNUMG im. O.M. Beketova.
6. DSTU 4269: 2003. (2003) Poslugi turistichni. Klasifikaciya goteliv [Tourist services. Classification of hotels] [Chinniy vid 2003-12-23]. Kyiv, 16 p. (in Ukraine)
7. Bereshchak V. Ohliad rynku hoteliv: shcho vidbuvaietsia z hoteliamy v Ukraini [Look at the hotel market: how to see hotels in Ukraine]. Turyster [Tourist] website. Available at: <https://thepage.ua/ua/exclusive/oglyad-rinku-goteliv-sho-vidbuvayetsya-z-gotelyami-v-ukrayini> (accessed 29 January 2021). (in Ukraine)
8. O chem govoryat zvezdy? Klassifikatsii i kharakteristiki oteley mira. [What do the stars talk about? Classifications and characteristics of hotels in the world.] Turister: veb-sajt [Tourist: website]. Available at: <https://www.tourister.ru/publications/283> (accessed 29 January 2021).
9. Kashinska O.E. (2018) Orhanizatsiia hotelnoho hospodarstva v skhemakh i tablytsiakh [Organization of the hospitality government in schemes and tables]. Starobilsk: Lugan. nat. un-t im. T. Shevchenko. Part 1. 188 p.
10. Otel «Khortitsa Palats» Khortitsa Palace Hotel. Tripadvisor [Hotel «Khortitsa Palace» Khortitsa Palace Hotel. Tripadvisor]. Available at: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298049-d2225252-Reviews-Khortitsa_Palace_Hotel-Zaporizhzhya_Zaporizhia_Oblast.html (accessed 29 January 2021).
11. Gostinitsa Inturist (Zaporozh'e) Intourist Hotel Zaporozhye. Tripadvisor [Hotel Intourist (Zaporozhye) Intourist Hotel Zaporozhye. Tripadvisor]. Available at: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298049-d308572-Reviews-Intourist_Hotel_Zaporozhye-Zaporizhzhya_Zaporizhia_Oblast.html#REVIEWS (accessed 29 January 2021).
12. Nomer dlya gostey s ogranichennymi vozmozhnostyami Eldar Resort Hotel [Room for guests with disabilities Eldar Resort Hotel]. Available at: <https://eldarresort.com/ru/rooms/engelli-odasi/8> (accessed 29 January 2021).