ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО КЛАСИФІКАЦІЇ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

Бовсуновська А.В., здобувач вищої освіти
Миколаївський національний аграрний університет

Класифікація готелів - це визначення відповідності конкретного готелю і номерів критеріям або стандартам обслуговування. Початок готельної класифікації було покладено ще в ті часи, коли існувало дуже мало закладів, які заслуговують довіри. Класифікація мала на меті забезпечити безпечні та якісні послуги з проживання та харчування для мандрівників. Для готелів, класифікація - це спосіб представити необхідні споживачеві відомості про якість сервісу, інфраструктури й інші можливості підприємства, допомагаючи таким чином потенційним клієнтам і демонструючи свою лояльність до них. Для споживачів класифікація означає більшу узгодженість в оцінці готелів. Готельні підприємства класифікують за різними критеріями. Найбільш уживані серед них: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, місце розташування, тривалість роботи, забезпечення харчуванням, тривалість перебування, рівень цін, форма

власності. В даний час в світі налічується більше 30 систем класифікації готелів, причому в кожній країні прийняті свої національні стандарти.

Національні системи класифікації, підтримувані державою або національними готельними асоціаціями шляхом національних стандартів і узаконених правил сертифікації готельних послуг, стосуються в основному кількісних характеристик матеріальної бази, повноти сервісу, рівня та якості готельних послуг.

Існують різні класифікації готелів. У теорії і на практиці готельного господарства широко поширено ділення готелів на групи, виходячи з побутових зручностей, що надаються ними, і набору послуг. Ці класифікації встановлюють відповідність категорії готелю прийнятому стандарту обслуговування. За підсумками атестації кожному готелю привласнюється певний розряд, який залежить від кількісних і якісних характеристик її будівлі, номерного фонду, інфраструктури, системи життєзабезпечення, а також рівня комфорту, асортименту основних, додаткових і супутніх послуг, кваліфікації персоналу, культури сервісу.

Розрядність відбивається на престижі, складі клієнтури і розцінках готелю. Подорожуючій особі вона дозволяє вільно орієнтуватися на ринку туристської пропозиції : порівнювати готелі за якістю і вартості обслуговування і вибирати відповідну базу для нічлігу. Органи управління використовують клас готелю як критерій розподілу податкового тягаря і державних інвестицій, а також враховують його при розробці цінової політики у сфері готельного бізнесу.

Класифікація готелів за рівнем побутових зручностей і набором послуг прийнята у всьому цивілізованому світі. У більшості європейських країн подібного роду класифікації входять в компетенцію державних структур (центральних, як у Франції, або місцевих, як в Іспанії) і є предметом розгляду спеціальних законодавчих актів. У інших країнах (зокрема Швейцарії) вони не носять офіційного характеру і вводяться за ініціативою представників готельного бізнесу, а також за домовленістю між власниками готелів. Крім

того, багато готельних ланцюгів, асоціації і союзи мають свої класифікації. В цілому їх налічується понад 30, у тому числі система зірок (від однієї до п'яти), система букв (А-В-С-В), "корон" або "ключів", балів та ін. Вони різняться не лише символікою, кількістю категорій, але і стандартами обслуговування. Ці відмінності виникають з історико-культурних особливостей держав і обумовлені національними традиціями, звичаями і звичками.

Численні спроби ВТО, Комітету готельної і ресторанної індустрії Європейського Союзу, Міжнародній готельній асоціації впровадити єдину класифікацію готелів у світі виявилися безуспішними. Завдання ускладнюється ще і тим, що, окрім готелів, існує маса інших видів засобів розміщення, кожен зі своєю специфікою.

У ситуації, що склалася, іноземні туристські каталоги, прагнучи полегшити клієнтові вибір готелю, переходять на систему піктограм. Вони містять відповідні значки і символи, яких налічується більше сотні. На жаль, стандартизація піктограм, почата ВТО, також не дає швидких результатів. Графічні зображення окремих готельних послуг як і раніше дуже суперечливі. Проте піктограми поступово наближаються до єдиних, зрозумілих усім зображення" і для більшої зручності часто супроводжуються короткими поясненнями на двух-трьох мовах.

ВТО рекомендує використовувати зіркову класифікацію готелів, виходячи з розміру номерів, їх планування, зручності оснащення, наявності інших приміщень і устаткування для проведення дозвілля гостей і роботи ділових туристів, послуг, що надаються, і ін. Зіркове ділення готельних підприємств вважається одним з найпоширеніших, але і воно не є універсальним. Наприклад, в Іспанії встановлені категорії готелів від однієї до п'яти зірок і особливо виділені готелі високої якості обслуговування. Стільки ж категорій налічується у Франції: без зірок, від однієї до чотирьох зірок і чотири зірки "люкс". У Угорщині готелі мають п'ять розрядів - від однієї до п'яти зірок. Марокко також дотримується зіркової класифікації.

Незважаючи на існуючі відмінності, готелі однієї категорії пропонують приблизно схожий рівень побутових зручностей і набір послуг. Високорозрядні готелі, окрім облаштованих номерів, зазвичай мають в розпорядженні просторі холи, бари, ресторани з національною кухнею, вар'єте, дискотеки, сауни, плавальні басейни, кегельбани і інші приміщення для відпочинку і занять спортом, залами для проведення конгресів, обладнаними синхронним перекладом, телетайпами, і так далі

Таким чином, проблема ефективності та актуальності існуючих національних систем класифікації готельних підприємств поставила нові завдання перед міжнародним готельним бізнесом, вирішення яких сприятиме підвищенню рівня обслуговування клієнтів, рівня конкурентоспроможності закладів розміщення, зміцненню позитивних трендів розвитку індустрії гостинності в цілому.

Список використаних джерел

1. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт.; заред. А. Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУіменіВ. Н. Каразіна, 2013. – 280 с.

2. Мартиновська В. Категоризаці яготелів / В. Мартиновська // Отельер&Ресторатор. – 2016. – No 3. – С. 22–23

Науковий керівник – Мельник І.О., канд. екон. наук, доцент, кафедра економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет