

СТАМАТ В.М., к.е.н., доцент,
доцент кафедри менеджменту та маркетингу,
ЗОСІМОВА В.Р., здобувач вищої освіти
Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв

РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ВЕЛИКОЇ БРИТАНІЇ: ОСОБЛИВОСТІ ТА ПРОБЛЕМИ

Готельна сфера – це основна складова туристичної індустрії за обсягом матеріальних і фінансових ресурсів, кількістю зайнятих працівників, обсягом доходів у туризмі. Готельний сервіс містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму. Туристичні послуги, зокрема в межах готельного обслуговування, належать до соціально-культурних послуг. Вони створюються на принципах сучасної гостинності, що підвищує їхню роль у розвитку туризму, а також зумовлює необхідність професійної підготовки кадрів для туристичного і готельного сервісу. Туризм у Великій Британії — найшвидша за зростанням галузь. Очікується, що до 2025 року вона щорічно зростатиме на 3,8 %, що на 0,5 % вище, ніж у середньому у світі, і забезпечить 10 % всіх робочих місць.

Велика Британія є 10-м за величиною туристичним напрямом у світі, який у 2018 році відвідав понад 37 млн осіб. У 2017 році туристична галузь внесла до ВВП 213 млрд. фунтів стерлінгів, і очікується, що до 2028 року цей показник зросте до 265 млрд. фунтів стерлінгів [1].

У цій країні класифікація закладів розміщення здійснюється добровільно профільними організаціями, зокрема Автомобільною асоціацією (AA Automobile Association Development Limited (AA ADL), Асоціацією британських турагентств (British Travel Authority (BTA)). Схема класифікації передбачає категоризацію готелів, малих придорожніх закладів розміщення та фермерських будинків за п'ятьма рівнями, від однієї Q - до п'яти Q (Quality - якість), відображається символом "корони" або "зірки" [2].

Відповідно до найбільш поширеної у Великобританії класифікації, запропонованої Асоціацією британських туристичних агентств, готелі поділяються на такі класи:

- бюджетні ("одна зірка"), розташовані в центрі міста, пропонують обмежений перелік послуг;
- готелі туристського типу ("дві зірки"), надають послуги харчування - повинні володіти рестораном та баром;
- готелі середнього класу ("три зірки"), забезпечують високий рівень обслуговування;
- готелі першого класу ("чотири зірки"), пропонують високу якість проживання і обслуговування;
- готелі вищої категорії ("п'ять зірок"), рівень надання послуг проживання і обслуговування особливо високий.

Порівняно з іншими країнами, англійські готелі мають ряд особливостей. Слід мати на увазі, що деякі лондонські готелі знаходяться у повній приватній

власності, деякі належать акціонерним товариствам, компаніям тощо. За умови інших рівних ознак, перевага віддається готелю, який знаходиться у володінні одного власника. Незважаючи на те, що більшою частиною британських готелів управляють англійські менеджери, велика кількість з них входить до міжнародних ланцюгів.

Кожне підприємство інспектують щорічно і класифікують за особливими критеріями. Проводять роботу з класифікації спеціальні інспектори, робота яких полягає у регулярному та детальному обстеженні готелю. Кожний інспектор повинен мати спеціальну освіту у готельній та ресторанній справі, теоретичну та практичну підготовку. Вони зобов'язані регулярно проходити навчання на спеціальних курсах, щоб гарантувати дотримання загально-національних стандартів. Готелі перевіряються анонімно. Заночувавши на одну добу, як звичайний клієнт та одержавши вранці рахунок, інспектор відрекомендується і після цього проводить детальну перевірку всього закладу. Після одержання схвальної оцінки та присудження заслуженої кількості зірок, готель інспектується таким самим чином щорічно. При зміні власника готель автоматично втрачає свою кваліфікаційну оцінку і має бути переатестованим під управлінням нового власника. Плата за роботу з атестації диференційована залежно від розмірів готелю, ступеня оснащення обладнанням, крім того оплачується реєстрація присвоєної категорії.

Як правило, готелям Великобританії присвоюється від 1 до 5 зірок за критеріями ВТА – чорного кольору. Вони означають виконання єдиних прийнятих в країні стандартів від найпростіших до висококласних готелів. Крім чорних зірок, готелям присвоюється додаткова оцінка у відсотках. Відсотки відбивають якісну різницю в обслуговуванні в готелях з однаковою кількістю зірок. Цю відсоткову оцінку виставляє інспектор, керуючись враженнями від обслуговування:

- 50-59% - готель задовольняє усі мінімальні вимоги стандартів, забезпечує скромний, але пристойний рівень розміщення, зручностей і послуг.
- 60-69% - готель, що відповідає мінімальним вимогам і при цьому забезпечує більш високі стандарти якості за деякими видами обслуговування.

Серед готельних мереж Великої Британії вирізняється британська готельна група Rocco Forte Hotels, створена в 1996 році готельєром сером Рокко Форте та його сестрою Ольгою Поліцці. Їх 12 готелів розташовані в європейських містах – Единбург, Лондон, Флоренція, Берлін, Мюнхен, Брюссель, Рим, Сицилія та Апулія [3]. Також вони мали готель в Санкт-Петербурзі і станом на зараз він не працює.

Голова HVS London Рассел Кетт, окреслив сім змін, які готельні компанії не можуть собі дозволити ігнорувати, оскільки пандемія, вихід з ЄС і поточні проблеми з пропозицією спричинили ключові зміни уготельному секторі Великої Британії, багато з яких є довгостроковими, якщо не постійними [4]. Головними з-поміж них можна виділити такі:

- інвестиції у технології;
- збільшення розмаїття фінансових кредиторів;
- сповільнення транзакцій; скорочення фонду заробітної плати;

- збільшення аутсорсингу.

Використання «розумних» номерів, цифрової стійки реєстрації, входу в номери без ключа, розумних платежів, інтелектуальної реєстрації заїзду/виїзду призводить до того, що у деяких готелях повністю усувається потреба в команді стійки реєстрації гостей і це стає буденністю.

По мірі того, як ринок проходить фазу відновлення, ймовірно, буде збільшення рефінансування, реструктуризації та вибуття. Вважається, що боргові фонди стануть найактивнішими кредиторами, хоча традиційні кредитори, ймовірно, повернуться, коли грошові потоки готелів покращаться. Проте очікується, що фінансування стане більш різноманітним, оскільки кредитні фонди та інші альтернативні кредитори допускають більший ступінь ризику, хоча й з вищою ціною для позичальника.

Дані управління національної статистики свідчать про те, що дефіцит персоналу у секторі гостинності становить приблизно 10% від можливостей. Це значною мірою пов'язано з тим, що звільнений персонал шукає роботу в інших місцях, а також зміни у візових вимогах, які змусили понад 90 000 європейських працівників залишити галузь після виходу з ЄС. Готелі часто передавали аутсорсингові послуги, такі як прибирання, технічне обслуговування та безпека, але нестача персоналу зараз спонукає до аутсорсингу нових сфер, таких як приготування їжі та обслуговування номерів. Обмежене меню та страви, які легше приготувати, а також покращення доставки тепер дозволяють працювати ефективніше та економніше.

1442

Таким чином, Велика Британія представлена дійсно якісним готельним фондом і користується великим попитом серед туристів не тільки європейських країн, а й країн Америки та Азії, тому готельний бізнес повинен розвиватися і звикати до нових змін, як у всьому світі, так у самій країні.

Список використаних джерел:

1. Tourism in the United Kingdom. URL : https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism_in_the_United_Kingdom (дата звернення 13.09.2022).
2. Класифікація готелів у Великобританії. URL : <https://studfile.net/preview/9068597/page:4/> (дата звернення 13.09.2022).
3. Rocco Forte Hotels. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Rocco_Forte_Hotels (дата звернення 14.09.2022).
4. 7 Changes the UK's Hotel Sector Can't Afford to Ignore. URL : <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4108465.html> (дата звернення 17.09.2022).