

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Наказ Міністерства освіти і науки України від 29.12.2014 № 1528)

Ефективна
ЕКОНОМІКА

Дніпропетровський державний аграрно-економічний університет

№ 1, 2015 [Назад](#) [Головна](#)

0

0

0

0

0

0

0

0

УДК 338.48

*I. М. Білецька,
к. е. н., доцент, доцент кафедри міжнародної економіки, маркетингу і менеджменту,
Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту
Тернопільського національного економічного університету, м. Івано-Франківськ*

НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ У СВІТОВІЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

*I. Biletska,
Ph.D., Associate professor, Assistant professor of International economy, Marketing and
Management Department,
Ivano-Frankivsk educational institute of management Ternopil National Economic University*

NATIONAL ORGANIZATIONAL FEATURES OF HOTEL BUSINESS IN THE WORLD HOSPITALITY INDUSTRY

У статті визначено, проаналізовано та систематизовано національні особливості категоризації підприємств готельного господарства у контексті світових тенденцій до розробки їх єдиної уніфікованої класифікації. Досліджено, що в умовах кількісного та якісного зростання сфери готельного господарства, актуалізуються питання стандартизації та категоризації підприємств готельного господарства.

Досліджено, що загалом у світовій практиці використовується понад 30 різноманітних систем класифікації. При цьому є два підходи до формування системи класифікації готелів: на підставі визначених органами державного управління стандартів категоризації та формування системи стандартів спеціалізованими спілками готельєрів та експертними організаціями.

Детально проаналізовано та систематизовано специфіку класифікації готелів у розрізі країн, які за рівнем індексу конкурентоспроможності туризму входять у першу десятку (Швейцарії, Німеччини, Австрії, Іспанії, Великої Британії, США, Франції, Канади, Швеції, Сінгапур).

На підставі проведених досліджень доведено, що внаслідок складності пошуку єдиного знаменника якості готельного обслуговування, до якого можна було б прирівняти різні по ступеню економічного, демографічного та соціокультурного розвитку країни у різних частинах світу, розробка єдиної системи класифікації практично неможлива. З точки зору поділу готельних послуг на основні та додаткові аргументовано можливість уніфікації стандартів обслуговування у сфері додаткових послуг, що буде своєрідним компромісом між національними особливостями організації готельного обслуговування та єдиними вимогами кожного відвідувача до релевантної сатисфакції його очікувань відповідно до витрачених ним коштів на «зірковість» готелю.

The article defines, analyzes and systemizes national hotel ranking practices with reference to global tendencies in generating a single unified classification system for hospitality business. It underlines that the issues of hotel standardization and ranking are coming forward and gradually becoming as relevant as ever in the context of quantitative and qualitative growth of hospitality industry.

Research findings show that global practices include 30 various classification systems. These are based on two different approaches applied for generating hotel rating systems: on the basis of ranking standards defined by the bodies of national administrations and on the basis of standards system offered by the professional associations of hoteliers and hospitality business expert bodies.

The article examines in depth and systemizes characteristic aspects of hotel classification systems in the countries that are inside the top ten by the tourism competitiveness index (Switzerland, Germany, Austria, Spain, Great Britain, the USA, France, Canada, Sweden, and Singapore).

We conclude from the research that because of the complexity and diversity of standards, applied to rank the quality of hotel services worldwide, it turns out to be rather troublesome to find a common denominator that would allow to associate different countries in different locations with absolutely different economies, different levels of demographic, social and cultural development. Consequently, it is almost impossible to work out a single unified classification system to categorize hotels. In terms of primary and auxiliary hotel services the article offers and reasons an option to unify service standards in the sector of auxiliary services. This may be seen as some form of compromise that will at least roughly link nation specific aspects of hotel service arrangements in different countries and standard requirements of customers in terms of relevant satisfaction of their expectations according to the money spent on a hotel star-rating.

Ключові слова: *готель, класифікація готелів, клас готелю*

Key words: *hotel, hotel classification, hotel rating class.*

Вступ. Готельне господарство є основною складовою індустрії гостинності, котра в останні десятиліття демонструє стійкі тенденції до зростання. Серед основних мотивуючих чинників росту можна виокремити такі: інтернаціоналізація бізнесу, що розширює кордони сфери подорожей; зростання світового рівня економічного добробуту населення, що сприяє збільшенню споживчих витрат на задоволення «туристичних» потреб; розвиток транспортної інфраструктури (зокрема повітряної); розвиток рекламного ринку та публіситі; наявність регіональних «мотиваторів» розвитку туризму (для прикладу – вільне переміщення населення у рамках Європейського Союзу) тощо.

В умовах кількісного та якісного зростання міжнародного туризму, що сприяє розвитку сфери готельного господарства, актуалізуються питання стандартизації та категоризації підприємств готельного господарства.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання, пов'язані з класифікацією підприємств готельного господарства, активно висвітлювались у працях багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених, серед яких С. Байлик, І. Бойко, М. Бородіна, В. Головка, А. Дурович, Т. Сокол, Х. Роглев, Дж. Боуен, Дж. Мейкенс, Ф. Котлер, Л. Фернандес та інші.

Проте, враховуючи динамічність розвитку індустрії гостинності та диференціацію вимог до якості готельного обслуговування, питання категоризації підприємств готельного господарства та систематизації ключових тенденцій у напрямку їх уніфікації потребують подальших досліджень.

Постановка проблеми. Метою даної публікації є визначення, аналіз та систематизація національних особливостей категоризації підприємств готельного господарства у контексті світових тенденції для розробки їх єдиної уніфікованої класифікації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Незважаючи на потреби сьогодення у формуванні єдиної системи класифікації готелів, вона відсутня. Відомо понад 30 різноманітних систем класифікації. Клас готелю визначається, зазвичай, за стандартною, прийнятою в даній країні (або регіоні, економічній зоні) системою класифікації і підтверджується сертифікатом, який видається спеціальним органом, сертифікаційною або іншою палатою.

Варто зазначити, що відсутність єдиного підходу до категоризації готелів на практиці часто приводить до виникнення ситуації невідповідності між очікуваннями споживачів та рівнем їх витрат за послуги готелю. Дослідження свідчать, що ступінь задоволеності споживача не пов'язаний з специфічною категорією «якість» готелю, а залежить від здатності готелю задовольнити очікування споживача [1]. Це, в свою чергу, є наслідком невідповідності між однаковим класом готелю у різних країнах. Більше того, на нашу думку, сучасні підходи до класифікації готелів є радше внутрішньо орієнтовані (як чинник конкурентних переваг між виробниками готельних послуг), аніж зовнішньо (на потреби споживачів у єдиному розумінні того, який спектр і рівень послуг повинен забезпечувати готель певної категорії незалежно від регіону його розташування).

Тому виникає необхідність у уніфікації системи категоризації готелів в розрізі диференційованих національних та регіональних систем з метою визначення їх взаємовідповідності в очах споживача.

Оскільки поняття класифікації, категоризації та сертифікації готелів пов'язані з визначенням стандартів якості готельних послуг, то в умовах відсутності єдиного підходу до класифікації готелів можна виділити такі тенденції у системах класифікації готелів:

1. Комплексність програм визначення рівня якості послуг готелю, яка залежить від диверсифікованості готельного сектора з точки зору попиту і пропозиції готельних послуг. [2]
2. Наявність широкого спектру програм класифікації та стандартизації якості готельних послуг, які декларуються державними органами та приватними експертними компаніями, які не тільки ілюструють різні бачення щодо споживчого сприйняття готелю, але й часто один і той самий готель відносять до різного класу (наприклад мережа Ritz Carlton hotels, яка за різними програмами отримує 5* або 4*).
3. Можливість країнами і регіонами вибирати різні підходи до стандартизації якості залежно від особливостей обраної системи класифікації (за кількістю рівнів, символами, оцінками тощо) та характеру програми сертифікації (державні, приватні).
4. Зростання ролі Інтернет-ресурсів у формуванні рейтингу готелів та як способу отримання перевіреної досвідом попередніх споживачів інформації про якість готельних послуг.

5. Тенденція до формування рейтингу готелів на основі єдиного символу/ критерію якості готельних послуг у межах уніфікованої шкали (на сьогодні таким міжнародним критерієм є «зірка» – “the star” або «діамант» – “the diamond”).

6. Визначення рейтингу готелю за оцінкою впливових організацій – експертів у сфері гостинності: Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), the Six Sigma Award у США, European Foundation for Quality Management Award (EFQM) у країнах ЄС. Оцінку таких організацій прийнято вважати достовірною, оскільки система оцінювання базується на використанні Total Quality Management (TQM) у процесі визначення рівня «сатисфакції» споживача.

7. Система визначення рейтингу готелю за його належністю до готельної мережі. В даному випадку до уваги береться сприйняття бренду, який синтезує такі важливі оціночні критерії: якість, додаткова цінність, лояльність споживачів. Сьогодні значення бренду як ефективного інструменту впливу на прийняття рішення споживачем про купівлю на тлі загострення конкурентної боротьби на кожному окремому локальному ринку дедалі зростає. Готельні ланцюги, об'єднання малих готельних підприємств, асоціації готельєрів нині активно працюють над формуванням власних брендів. При цьому ключовим завданням є забезпечення однакових стандартів якості готельних послуг, процедур обслуговування та контролю незалежно від географії ринку з метою забезпечення високого рівня задоволеності клієнтів.

За даними міжнародної дослідницької компанії MKG Hospitality за підсумками 2014 року найбільші готельні ланцюги світу представляють компанії: InterContinental Hotel Group, Hilton, Marriott International, Wyndham Hotel Group, Choice Hotels, Accor Group, Starwood Hotels Resorts, Starwood Hotels Resorts, Home Inns, Carlson. [3]

8. Наявність великої кількості туристичних вебсайтів, котрі публікують різноманітну інформацію про готелі та формують свої власні рейтинги якості готельного обслуговування на основі статистики відгуків споживачів. Наприклад, у 2012 р. всесвітньовідомий лідер on-line бронювання Expedia започаткував власні щорічні дослідження на предмет визначення найкращих готелів світу на основі статистичного аналізу даних бронювання готелів. Згідно проведених досліджень лідерами світового ринку готельного господарства виявились 650 готелів, що репрезентують 295 міст у 74 країнах світу, з них: 28% розташовані у США, 25% – у Європі, 19% – у Азії, 3% – у Південній Африці, 25% – у інших країнах. [4]

Також дослідження засвідчили, що:

- у виборі готелю його «зірковість» не має особливого значення (тільки 35% готелів-переможців належать до категорії «Luxury»);
- зростає популярність «зелених» готелів, що впроваджують у своїй діяльності концепцію сталого розвитку туризму (17% готелів-переможців у порівнянні з 8% у 2010 р.);
- зростає частка «сімейних» готелів (117 готелів-переможців презентують сегмент організації сімейного (родинного) відпочинку).

Все це, без сумніву, ускладнює процес єдиної класифікації підприємств готельного господарства. Дослідження та аналіз світової практики дозволили виокремити найпоширеніші системами класифікації.

Так, у європейських країнах готелі, як правило класифікують за принципом «зірковості», де 5* – ознака найвищої якості. Винятками є Греція (система «букв»), Велика Британія (система «корон» або «ключів»), Італія, Іспанія (система «розрядів»), де поряд з новими тенденціями до категоризації готелів за рівнем «зірковості» використовуються наведені традиційні моделі.

У Індії і країнах Азії поширеною є система «балів», у Австралії, Канаді – система «зірок» та «напівзірок», у США – система «зірок» або «діамантів», у Китаї – система «зірок».

Загалом у світовій практиці є два підходи до формування системи класифікації готелів: на підставі визначених органами державного управління стандартів категоризації та формування системи стандартів спеціалізованими спілками готельєрів та експертними організаціями.

Відповідно до таких підходів країни можна поділити на три групи:

1. Група країн, у яких відсутня жодна рейтингова система – це країни Скандинавії (Данія, Швеція і Норвегія), Фінляндія, Ісландія, Гренландія. У цих країнах відсутність системи класифікації мотивується принципом свободи ринку без будь-якої форми втручання і контролю з боку держави.
2. Група країн, які не мають офіційно затвердженої системи класифікації готелів, але використовують неформальну систему класифікації, яка визначається впливовими експертними агентствами (Велика Британія, Німеччина, частково Данія, США, Канада).
3. Група країн, яка використовує офіційно затверджену урядом (або місцевим/регіональним органом самоврядування) систему класифікації (Франція, Італія, Іспанія, Ірландія, Нідерланди, Греція, Люксембург).

Аналіз підходів до категоризації готелів засвідчив, що для більшості країн характерним є оцінка таких критеріїв: технічних характеристик готелю, переліку послуг та цінової політики. У меншій мірі аналізуються якісні параметри асортименту послуг. У цілому можна визначити такі спільні для кожного підходу критерії категоризації:

- якість послуг (пріоритетний, але на практиці реального оцінювання дуже суб'єктивний параметр);
- загальна характеристика будівлі;
- зал рецепції;

- додаткові послуги та зручності, які пропонуються за додаткову плату або вже включені в вартість розміщення;
 - номерний фонд;
 - туалетні та ванні кімнати, душові;
 - послуги харчування;
 - рівень професіоналізму персоналу.

У той же час варто зауважити, що кожна країна, базуючись на своїх географічних, соціокультурних та релігійних особливостях, самостійно визначає критерії категоризації готелів, що значно ускладнює розробку єдиної системи класифікації готелів у світі.

Згідно з класифікацією ВТО, готелі можна класифікувати:

- за місцем розташування (міські, приміські, сільські, придорожні, в аеропортах, плаваючі готелі і т.д.);
 - за призначенням (готелі для постійного проживання, транзитні готелі, готелі для ділового призначення);
 - за часом функціонування (сезонні, цілорічні);
 - за функціональним призначенням (транзитні, цільові – бізнес-готелі, курортні та туристичні);
 - за рівнем асортименту і вартістю послуг (дешеві готелі або готелі з обмеженим сервісом, готелі «люкс», готелі вищого класу, готелі середнього рівня, апарт-готелі, готелі економічного класу, мотелі, курортні готелі).

За розміром (місткістю) готелі поділяються на:

- малі (до 100-150 номерів);
- середні (від 100 до 300-400 номерів);
- великі (від 300- до 600-1000 номерів);
- гігантські (понад 1000 номерів).

За типами готелі класифікують на:

1. готелі 1-ї, 2-ї та 3-ї берегової лінії;
2. клубні готелі котеджного типу:

- HV-1 (Holiday Village) – котеджі (бунгало) розміщені на великій території, як правило, 1-а берегова лінія, послуги рівня 4*-5* готелів;
- HV-2 (Holiday Village) – 2-а або 3-а берегова лінія, послуги рівня 2*-3* готелів.

Розглянемо детальніше специфіку класифікації готелів у розрізі окремих країн. Предметом дослідження обрано ті країни, які за рівнем індексу конкурентоспроможності туризму входять у першу десятку. Так, за підсумками 2013 р. найвищий показник здобула Швейцарія (5,66), далі йдуть Німеччина та Австрія (по 5,39), Іспанія та Велика Британія (по 5,38), США (5,32), Франція (5,31), Канада (5,28), Швеція (5,24), Сінгапур (5.23). [5]

У Швейцарії Німеччині та Австрії категоризація готелів проводиться впливовими туристичними асоціаціями, використовуючи систему «зірок».

Категоризація готелів у Швейцарії стала першим прикладом недержавної формальної класифікації готелів (започаткована у 1979 р. Swiss Hotel Association (Асоціацією готельєрів Швейцарії)), що в подальшому стало поштовхом до аналогічних процесів у Німеччині та Австрії. Вищий федеральний суд надав право Асоціації класифікувати готелі-члени асоціації за п'ятизірковою шкалою. З 2004 р. Асоціація здійснює продаж гарантійних товарних знаків, що відрізняються один від одного тільки кількістю зірок, готелям – не членам Асоціації. [6]

Німецька система класифікації готелів «Deutsche Hotelklassifizierung» розроблена у 1996р. Асоціацією готельєрів та рестораторів Німеччини (DEHOGA). Вона носить добровільний характер, проте є обов'язковою для використання готелями, які претендують на певний клас. Сьогодні система категоризації охоплює 280 оціночних критеріїв, за якими кожних три роки проводиться моніторинг відповідності готелю кількості зірок.

Для гостьових будинків, таверн та пансіонатів існує додаткова класифікація «GClassification», за якою не присвоюються зірки.

У Австрії класифікація готелів здійснюється Асоціацією готельєрів Австрії (Austrian Professional Hotel Association). Хоча вона є добровільною, використовується усіма готелями, які претендують на певний клас. У класифікації виділяють такі категорії підприємств розміщення: готель, гостьовий будинок («Gasthof»), пансіон, готель типу «Garni» (ліжко+сніданок), апартаменти.

І у Німеччині, і у Австрії готелі категоризуються на класи, яким присвоюється певна кількість зірок: туристичний клас (*), стандарт (**), комфорт (***), перший клас (у Австрії – Superior) (****), клас Luxury (*****). Кожному з зазначених класів у Німеччині може бути присвоєна категорія «Superior», якщо готель пропонує більш ширший асортимент послуг, ніж цього вимагає певна «зірка», але недостатній для переходу в іншу категорію. [7]

Донедавна класифікація готелів у Великій Британії (Іспанії, Італії) здійснювалась в основному за традиційною системою «корон» або «ключів» з відповідним поділом готелів на категорії. Проте, починаючи з 2006 року національний уряд спільно з професійними асоціаціями туризму VisitBritain, VisitScotland та Wales Tourist Board розробили єдині національні стандарти якості готельних послуг (National Standards of Quality

Assurance). Згідно з стандартами певна кількість «зірок» («корон» або «ключів») має в основі певну кількість балів і виражається у %. Відповідно, якщо готель може забезпечити виконання 30-46% встановлених стандартом вимог, йому присвоюється 1* (бюджетні готелі – в центрі міста з мінімумом зручностей), 47-54% – ** (готелі туристичного класу – обов'язковою вимогою є наявність бару та ресторану), 55-69% - *** (середній клас – достатньо високий рівень обслуговування), 70-84% – **** (перший клас – дуже високий рівень комфорту) і 85-100% – ***** (вища категорія – екстраклас). [8]

У класифікації виділяють такі категорії підприємств розміщення:

1. Підприємства готельного типу. До цієї категорії відносять:

- готель (Hotel) – засоби розміщення, які пропонують повний пакет готельних послуг;
- сільський будинок (Country House Hotel) – міні-готель у екологічно чистому тихому озеленому місці (як правило, сільська місцевість);
- міні-готель (Small Hotel) – невеликий готель до 20 номерів (класичний представник малого (сімейного) підприємництва, оскільки таким готелем безпосередньо керує власник і його родина);
- міський готель (Town House Hotel) – готелі у місті (як правило, у центрі), загальною кількістю номерів до 50, без харчування (можливий сніданок), схожий за типом до апарт-готелю.
- метро-готель (Metro Hotel) – готель, який пропонує повний пакет послуг.

2. Гостьові апартаменти, котрі включають: гостьові будинки (Guest house); апартаменти типу «Bed and Breakfast»; корчму/шинок (Inn) – заклади, які пропонують нічліг, їжу та напитки (розміщені у сільській місцевості та вздовж автотрас); фермерські будинки (Farmhouse); ресторан з кімнатами (Restaurant with rooms).

3. Хостели (Hostels).

Спільною рисою у практиці готельного обслуговування у зазначених країнах є не включення вартості сніданку у готельний тариф.

В Іспанії існує обов'язкова регіональна система категоризації підприємств готельного господарства. Кожна з автономних областей визначає самостійно критерії класифікації відповідно до особливостей місцевого законодавства. Практикується п'ятизіркова класифікація готелів. У деяких областях існує ще додаткова категорія «superior class» для п'ятизіркових готелів з сервісом «екстра клас».

Загалом всі заклади розміщення поділяються на дві категорії: готелі та пансіони. Готелі поділяють на:

- готелі – надають послуги розміщення з обслуговуванням або без нього;
- готелі-апартаменти – надають послуги розміщення та мають відповідне обладнання для зберігання, переробки та споживання продуктів харчування;
- motel – готелі вздовж автомобільних трас, надають розміщення, гараж та окремий вхід.

Окремо виділяють підприємства готельного господарства державної форми власності – парадори (характерні тільки для Іспанії). Такі готелі зазвичай розташовані на околиці міста або у сільській місцевості.

У Сполучених Штатах Америки та Канаді немає єдиної офіційної системи класифікації готелів. Як правило, їх класифікують за такими категоріями: рівнем комфорту, ціною, місце розташуванням, умовами користування. [9]

За рівнем комфорту готелі поділяють на п'ять категорій. Статус готелю визначається на практиці рішенням двох впливових у готельному бізнесі організацій – American Automobile Association (AAA), яка нагороджує призом «П'ять діамантів» (станом на 2013 р. організація проінспектувала 32 тис. готелів у США, Канаді, Мексиці та Карибських островах), та Mobile Travel Guide – нагороджує призом «П'ять зірок». [10]

За рівнем цін готелі США поділяються на:

- бюджетні (вартість номера \$25-35);
- економічні (вартість номера \$35-55);
- середні (вартість номера \$55-95);
- першокласні (вартість номера \$95-195);
- апартаментні (вартість номера \$65-125);
- фешенебельні (вартість номера \$125-425).

Залежно від місця розташування готелі можуть бути:

- центральними (розташовані в центрі міста);
- курортними (в курортній місцевості);
- казино (в одному із центрів ігрового бізнесу);
- аеровокзальними (в районі аеропорту);
- автострадними (на автостраді).

За специфікою умов користування готелі можуть бути: таймшер, кондомініум, для тривалого проживання, для проведення конференцій тощо.

Загалом у практиці готельного обслуговування США, Канади, Мексики та на Карибських островах умовно виділяють три класи підприємств готельного господарства:

- «туристичний» (від 1 зірки/діаманти до 3 зірки/діаманти): Moderate Tourist Class (1-2*), Tourist Class (2*), Superior Tourist Class (2*-3*);
- «перший» (2 – 4 зірки/діаманти): Moderate First Class (2*-3*), Limited-Service First Class (2*-3*), First Class (3*) Superior First Class (3-4*);
- клас «Deluxe» (3 – 5 зірок/діамантів): Moderate Deluxe Class (3-4*), Deluxe Class (4*), Superior Deluxe Class (5*). [11]

Французька система класифікації є найстарішою у Європі, офіційно започаткована у 1942 р. Керується національною урядовою організацією (DGCCRF – General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control) та реалізується через місцеві префектури. Основними критеріями категоризації є: площа номера, лобі, ванні кімнати і туалети, мовні навички персоналу, наявність телефону тощо. [12]

Згідно з нею у стандартах категоризації виділяється три типи готелів:

- туристичні готелі (щонайменше 5 місць);
- туристичні резиденції (не менше 100 ліжок);
- хостели.

Туристичні готелі, в свою чергу, поділяють на шість категорій: від найнижчої «без зірок» до найвищої «4+L» (de Luxe або Palace). У групі «туристична резиденція» встановлено категорії від однієї до чотирьох зірок.

Оскільки така шестирівнева система категоризації готелів ускладнювала розуміння міжнародним туристом відмінностей між готелями, у 2009 році Франція доопрацювала існуючий стандарт і перейшла з класичної для неї 4-х зіркової класифікації (плюс «L» for Luxus) на прийняту 5-ти зіркову категоризацію готелів.

У Швеції офіційна класифікація готелів розпочалася лише у 2003 р. В її основі – приклад Данії. Категоризація готелів є добровільною і здійснюється Швецькою асоціацією готельєрів та рестораторів (Swedish Hotel and Restaurant Association). Усі заклади готельного господарства класифікують за п'ятизірковою системою, поділяючи їх на два типи: готель та готель «Гарні» (Hotel Garni – німецький прототип англо-американського «Bed and Breakfast»). Сьогодні Швеція бере активну участь у спільному проєкті щодо усунення бар'єрів стандартизації готелів у Європі HOTREC, про яку йтиметься нижче.

У Сінгапурі, як і у інших туристичних країнах Азії (Китаї, Японії, Туреччині, ОАЕ, Індії, Таїланді) прийнятною є найпоширеніша у світі система «зірок» у класифікації готелів.

Високий економічний розвиток Сінгапуру та привабливість для іноземного капіталу сприяють розвитку ділового туризму та, як наслідок, розвитку готельного господарства (особливо ****готелів та готелів класу «Luxury»). Загалом готелі Сінгапуру поділяють на 4 категорії: дешеві готелі (Cheap Hotels – *, **); ***, ****; Luxury Hotels (*****).[13]

Таким чином, аналіз світової практики показав відмінності підходів до класифікації готелів. Більше того, варто зазначити, що деякі представники індустрії гостинності (для прикладу – The Burj Al Arab hotel у Дубаї, The Seven Stars Galleria у Мілані) позиціонують себе як 6* та 7* готелі. Хоча офіційно такої класифікації не існує. Порівняння систем класифікації для чіткого розуміння якості обслуговування наведено у табл.1.

Таблиця 1.
Порівняння систем класифікації готелів

★ = D = 1 корона = 1 діамант
★★ = C = 1 корона = третя категорія = 2 діаманти
★★★ = B = 2 корони = друга категорія = 3 діаманти
★★★★ = A = 3 корони = перша категорія = чотири діаманти
★★★★★ = A = 3 корони = перша категорія = п'ять діамантів

Проведені дослідження підходів до категоризації та класифікації підприємств готельного господарства засвідчили також тенденцію до уніфікації цих процесів та запровадження єдиної системи «зірковості», котра була б зрозумілою для представників різних туристичних ринків.

Так, у 2010 р. засновано Міжнародне агентство категоризації готелів (WHR Agency – World Hotel Rating Agency), співзасновниками якого є європейські та американські асоціації готельєрів. У 2011 р. агентство виступило ініціатором реалізації пілотного проєкту (2011-2015 рр.) щодо уніфікації категоризації готелів у світі з метою уникнення національних розбіжностей і вироблення спільними зусиллями єдиної глобальної класифікації готелів у індустрії. [14].

Сьогодні є поки що єдиний приклад успішної спроби узгодження різних типів класифікації готелів у Європі. Європейський союз готельєрів, рестораторів та власників кафе – HOTREC (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe), який об'єднує учасників 39 асоціацій з 24 країн Європи, у 2004 р. задекларували бажання розробки єдиної класифікації готелів. У 2007 р. узгоджено єдині вимоги до якості послуг гостинності у Європі (European Hospitality Quality – EHQ) (табл. 2).

У 2009 р. на черговому з'їзді у Празі схвалено єдину Європейську систему класифікації готелів. Починаючи з 2010 р. дану систему успішно впроваджують Австрія, Чехія, Німеччина, Угорщина, Швеція, Швейцарія.

Таблиця 2.
Класифікація готелів згідно системи European Hospitality Quality [15]

Категорія	Набір послуг
-----------	--------------

<p>★ (Tourist)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 100% номерів облаштовані санвузлом (душ / WC або ванна/ WC); щоденне прибирання номера; 100% номерів з кольоровим ТВ; - стіл і стілець; - мило; - послуги рецепції; - факс на рецепції і послуга «залишити номер телефону для гостей»; - сніданок; бар у готелі; - послуга «сейф»
<p>★S (Superior Tourist)</p>	<p>Superior присвоюється у випадку, якщо готель пропонує ще якісь додаткові послуги (як правило, харчування). Проте, вони недостатні для переходу до наступного рівня. Різниця між наступним рівнем полягає у дешевшому сантехнічному облаштуванні</p>
<p>★★ (Standard)</p>	<p>Додатково до однієї зірки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - шведський стіл для сніданку; - нічна лампа для читання коло ліжка; - гель для душу; рушники; - лляні простирадла; - засоби гігієни (зубна паста, зубна щітка тощо); - розрахунок кредитною картою
<p>★★S (Superior Standard)</p>	<p>Superior присвоюється у випадку, якщо готель пропонує ще якісь додаткові послуги (як правило, харчування). Проте, вони недостатні для переходу до наступного рівня. Різниця між наступним рівнем полягає у менших розмірах номера.</p>
<p>★★★ (Comfort)</p>	<p>Додатково до двох зірок:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рецепція працює 14 годин та 24 години у добу доступна у телефонному режимі; - рецепція складається з трьох зон, послуга носія багажу; - послуга «напої в номері»; - телефон у номері, Інтернет у номері і у холах; - зручності у ванній – фен, сушка; - велике дзеркало, місце для багажу; - засоби для чистки взуття, послуги пральні та прасувальні; - система «управління скаргами» – усунення незручностей відповідальною особою на вимогу гостя
<p>★★★S (Superior Comfort)</p>	<p>Superior присвоюється у випадку, якщо готель пропонує ще якісь додаткові послуги. Проте, вони недостатні для переходу до наступного рівня. Різниця між попереднім рівнем полягає у необхідності постійно підтримувати сучасний рівень технологічних досягнень у сфері інтер'єру та обладнання.</p>
<p>★★★★ (First Class)</p>	<p>Додатково до трьох зірок:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рецепція працює 18 годин та 24 години у добу доступна у телефонному режимі; - рецепція з диванами та м'якими кріслами, послуги бару; - шведський стіл або меню, в тому числі в номер; - халат банний; набір косметичних засобів; - ресторан «À la carte»
<p>★★★★S (First Class Superior)</p>	<p>Superior присвоюється у випадку, якщо готель пропонує високу якість не тільки номерного фонду, але й додаткові послуги типу сауна, конференц-зал тощо.</p>
<p>★★★★★ (Luxury)</p>	<p>Додатково до чотирьох зірок:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рецепція працює 24 години, персонал володіє кількома мовами; швейцар, паркування авто; - просторий хол з кількома відділеннями та напоями; - персональна зустріч кожного гостя живими квітами або подарунок в номері; - мінібар в номері, послуги «у номер» ресторану/бару цілодобово; - персональні засоби гігієни у флаконах; - комп'ютер і Інтернет у номері; - сейф у номері; - послуги прасування та чищення взуття протягом години
<p>★★★★★S (Superior Luxury)</p>	<p>Superior присвоюється у випадку, якщо готель має позитивний міжнародний імідж і приймає більшу частину іноземних гостей.</p>

Інші країни зобов'язались пристосувати дану систему класифікації до своїх національних систем у найближчі часи. Як уже зазначалося, у 2009 р. Франція перейшла на 5-ти зіркову категоризацію готелів.

Зазначимо, що згідно даної класифікації до уваги береться 21 кваліфікаційних критеріїв, що містять 270 ознак. На відміну від попередніх вимог до категорій готелів, обмеження у розмірі готельного номера знято, проте обов'язковим є наявність санвузла (це, для прикладу, було необов'язковим дотепер навіть у 2-х зірковому готелі у Франції). Найбільш пріоритетними сьогодні визнано якість системи управління процесом обслуговування, забезпечення безпеки та відпочинку гостя.

Проте, важко робити прогнози щодо успішності реалізації такого проекту, внаслідок складності пошуку єдиного знаменника якості готельного обслуговування, до якого можна було б привіяти різні по ступеню економічного, демографічного та соціокультурного розвитку країни у різних частинах світу. Важко не погодитись з тим, для прикладу, що готельний ринок Уганди чи Малі просто не зможе дотягнутись до північно-американських чи європейських стандартів ще кілька десятиліть. Так само як п'ятизірковий готель у густонаселеному Токіо (з постійним дефіцитом території) важко порівняти з аналогічним класом готелю у Дубаї, Парижі та Нью-Йорку.

З іншого боку, найважливішим на нашу думку, залишається крос культурний чинник, який створює ключові відмінності у сприйнятті готелю споживачем послуг. Те, що пріоритетне для однієї культури обслуговування, нівелюється іншою і тим самим нарощує «невидимі» бар'єри у спільній категоризації. Так, якщо для грека найважливішим є наявність кондиціонера в номері, то йому байдуже до того, що для француза основним критерієм оцінки відповідності готелю задекларованим зіркам є наявність біде у туалеті. Якщо нідерландські стандарти вимагають наявності великої кількості рушників у номері, але не виконують американські стандартні вимоги наявності на поверсі машини для виробництва льоду, то американець навряд чи рушниками компенсує відсутність льоду. Якщо для туриста з Великої Британії важливим є вранішній свіжо приготований сніданок, то португалець може не снідати, але повинен бути забезпечений хорошим вибором тютюну та сигар на рецепції. Якщо для північноєвропейського туриста першочергове значення має довжина ліжка, то для інших це взагалі не є критерієм оцінки. Таких прикладів міжкультурних відмінностей безліч. Але не враховувати їх неможливо. Тому, на нашу думку, розробка єдиної системи категоризації готелів є радше утопічною ідеєю. Більш реальною є спроба уніфікації стандартів обслуговування у розрізі «зірковості» готелю.

Висновки. Таким чином, якщо розглядати процес готельного обслуговування з точки зору поділу готельних послуг на основні (послуги розміщення) та додаткові (власне обслуговування розміщення, адміністративні послуги, послуги зв'язку та телекомунікації, ресторани послуги, послуги організації дозвілля, забезпечення проведення бізнес-заходів тощо), то робота в напрямку уніфікації стандартів повинна проводитись саме у сфері додаткових послуг. У цьому контексті можна буде досягнути розумного компромісу між національними особливостями організації готельного обслуговування (розмірами номерного фонду, наявністю у них мінімальних обов'язкових зручностей відповідно до «зірки», параметрами лобі/рецепції тощо) та єдиними вимогами кожного відвідувача до релевантної сатисфакції його очікувань відповідно до витрачених ним коштів на «зірковість» готелю.

Література.

1. Lopez Fernandez, M.C. & Serrano Bedia, A.M. Is the hotel classification system a good indicator for quality? An application in Spain. – *Tourism Management*, 2004. – vol. 25 (6): 771-775
2. Kotler, P.; Bowen, J. & Makens, J. *Marketing for hospitality and tourism*. – Boston: Pearson. Philip Kotler, John T. Bowen, James C. Makens. – Prentice Hall, 2010 - 683 p.
3. 2014 Global Hotel Rankings: The Leaders Grow Stronger; IHG Retains Top Spot: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.hotel-online.com/press_releases/release/global-hotel-rankings-the-leaders-grow-stronger-ihg-retains-top-spot
4. The most unique hotels in the world: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.quora.com/Hotels/What-are-the-most-unique-hotels-in-the-world>
5. The Travel & Tourism Competitiveness Index 2013: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2013/#section=chapter-1-1>
6. Switzerland: Use of stars to classify hotels: public domain or trademark protected?: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://condat.blogspot.com/2011/04/switzerland-use-of-stars-to-classify.html>
7. Classification of hotel establishment within the EU: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf
8. VisitEngland 2009. Hotel accommodation: quality standards. URL (consulted August, September 2009): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.visitengland.com/en/stay/quality-ratings/>
9. Guidelines for Hotel Classification in USA & UK : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mystikalindia.com/2012/04/guidelines-for-hotel-classification-in-usa-uk/>
10. AAA Diamonds — for Easy, Reliable Hotel Selection: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ww2.aaa.com/aaa/common/tourbook/diamonds/whatisthis.html>
11. Classification of hotels the USA: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ivsoi.org/archives/465>
12. Understanding the New French Hotel Rating System: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://europeupclose.com/article/french-hotel-rating-system/>

13. Singapore hotels by Ratings: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.streetdirectory.com/hotels/singapore/hotel_listing/ratings/
14. Standards of hotel classification: [Електронний ресурс], - режим доступу до сайту: <http://www.worldhotelrating.com/about.php>.
15. Hotel classification system: [Електронний ресурс], - режим доступу до сайту: http://www.hotrec.eu/Documents/Document/20110907124426-Classification_-_update_June_2011.pdf

References.

1. Lopez Fernandez, M.C. & Serrano Bedia, A.M. (2004), "Is the hotel classification system a good indicator for quality? An application in Spain", *"Tourism Management"*, vol. 25 (6), pp. 771-775
2. Kotler, P.; Bowen, J. & Makens, J. (2010), *Marketing for hospitality and tourism*, Prentice Hall, Boston, USA
3. "2014 Global Hotel Rankings: The Leaders Grow Stronger; IHG Retains Top Spot", available at: http://www.hotel-online.com/press_releases/release/global-hotel-rankings-the-leaders-grow-stronger-ihg-retains-top-spot (Accessed 15 Dec 2014).
4. "The most unique hotels in the world", available at: <http://www.quora.com/Hotels/What-are-the-most-unique-hotels-in-the-world> (Accessed 15 Dec 2014).
5. "The Travel & Tourism Competitiveness Index 2013", available at: [<http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2013/#section=chapter-1-1>](Accessed 04 Nov 2014)
6. "Switzerland: Use of stars to classify hotels: public domain or trademark protected?", available at: <http://condat.blogspot.com/2011/04/switzerland-use-of-stars-to-classify.html> (Accessed 05 Dec 2014)
7. "Classification of hotel establishment within the EU", available at: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf (Accessed 20 Nov 2014)
8. "VisitEngland 2009. Hotel accommodation: quality standards. URL (consulted August, September 2009)", available at: <http://www.visitengland.com/en/stay/quality-ratings/> (Accessed 20 Nov 2014)
9. "Guidelines for Hotel Classification in USA & UK", available at: <http://mystikalindia.com/2012/04/guidelines-for-hotel-classification-in-usa-uk/>(Accessed 05 Dec 2014)
10. "AAA Diamonds — for Easy, Reliable Hotel Selection", available at: <http://ww2.aaa.com/aaa/common/tourbook/diamonds/whatisthis.html> (Accessed 05 Dec 2014)
11. "Classification of hotels the USA", available at: <http://ivsoi.org/archives/465> (Accessed 07 Dec 2014)
12. "Understanding the New French Hotel Rating System", available at: <http://europeupclose.com/article/french-hotel-rating-system/>(Accessed 10 Dec 2014)
13. "Singapore hotels by Ratings", available at: http://www.streetdirectory.com/hotels/singapore/hotel_listing/ratings/ (Accessed 15 Dec 2014)
14. "Standards of hotel classification", available at: <http://www.worldhotelrating.com/about.php>. (Accessed 15 Dec 2014)
15. "Hotel classification system", available at: http://www.hotrec.eu/Documents/Document/20110907124426-Classification_-_update_June_2011.pdf (Accessed 20 Dec 2014)

Стаття надійшла до редакції 20.01.2015 р.



bigmir.net 1064 720
ТОВ "ДКС Центр"